



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ECUSIP CIA. LTDA.**

Proyecto de Titulación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieros Industriales

Autores:

Aguagallo Ruiz Kelly Dayanna

Luisa Montesdeoca Jonathan Fabricio

Tutor Académico:

Ing. MSc. Cristian Xavier Espín Beltrán

Latacunga – Ecuador

2023



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Aguagallo Ruiz Kelly Dayanna** y **Luisa Montesdeoca Jonathan Fabricio**, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ECUSIP CIA. LTDA.”**, siendo el Ing. MSc. Cristian Xavier Espín Beltrán, tutor del presente trabajo investigativo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Aguagallo Ruiz Kelly Dayanna

C.C. 060549654-6

Luisa Montesdeoca Jonathan Fabricio

C.C. 180439575-2



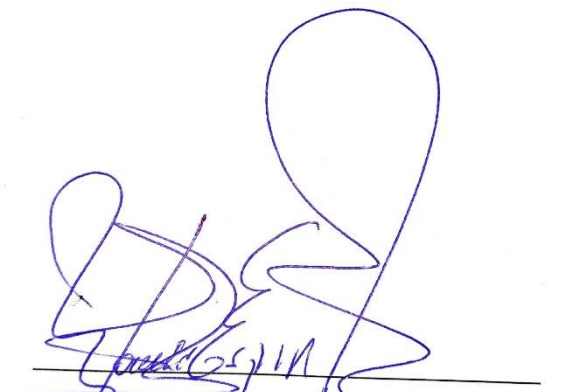
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ECUSIP CIA. LTDA.”, de los estudiantes Aguagallo Ruiz Kelly Dayanna y Luisa Montesdeoca Jonathan Fabricio, de la carrera de Ingeniería Industrial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero de 2023.

Atentamente



Ing. Msc. Cristian Xavier Espín Beltrán
C.C: 0502269368



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

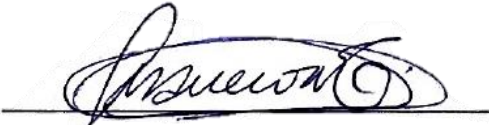
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas; por cuanto, los postulantes: Aguagallo Ruiz Kelly Dayanna y Luisa Montesdeoca Jonathan Fabricio, con el título de Proyecto de titulación: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ECUSIP CIA. LTDA.”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

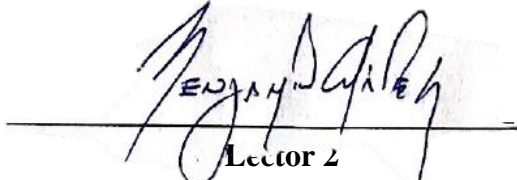
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

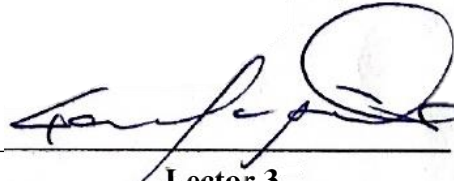
Latacunga, febrero de 2023

Para constancia firman:

Atentamente,


Lector 1 (presidente)
Dr. Ulloa Enriquez Medardo Ángel
CC: 1000970325


Lector 2
Ing. Chávez Rios Benjamín Belisario
CC: 1716760374


Lector 3
Ing. Constante Armas Josué Jonnatan
CC: 0502034364



AVAL DE LA EMPRESA



EMPRESA DE SEGURIDAD E INVESTIGACIÓN PRIVADA ECUSIP CÍA. LTDA.

Latacunga, 13 de febrero de 2023

CERTIFICADO AVAL

Yo **AIMACAÑA TOAPANTA ANAVID ALEXANDRA** representante legal de la **EMPRESA DE SEGURIDAD E INVESTIGACIÓN PRIVADA ECUSIP CÍA. LTDA.**, con RUC: **0591760610001**, tengo a bien el certificar que:

Los señores, **AGUAGALLO RUIZ KELLY DAYANNA**, con CI. **0605496546**, y **LUISA MOSTESDEOCA JONATHAN FABRICIO**, con CI. **1804395752** alumnos del **OCTAVO** semestre de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, han desarrollado de manera satisfactoria su proyecto de titulación, con la temática "**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ECUSIP CÍA. LTDA.**" siendo dicho proyecto un aporte fundamental para el mejoramiento continuo de nuestros procesos en materia de Gestión Integral, y evidenciándose en ellos, la aplicación de las capacidades, habilidades y competencias adquiridas por los señores estudiantes dentro de la prestigiosa Universidad Técnica de Cotopaxi.

Esto todo cuanto puedo indicar en honor a la verdad, pudiendo los interesados dar uso legal de este documento para los fines respectivos que creyere convenientes.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
ANAVID ALEXANDRA
AIMACAÑA TOAPANTA

TIng. Anavid Aimacaña
GERENTE GENERAL
EMPRESA ECUSIP CÍA. LTDA.



ECUSIP SEGURIDAD PRIVADA
03 280 1782
ecusipseguridad@gmail.com
Latacunga, Juan Abel Echeverría 31 -370 y Oriente



AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios por haber iluminado mi entendimiento en esta etapa de mi vida estudiantil.

A mi madre, quién ha sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quién estuvo siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio.

A mi hermano, quién me ha enseñado, aportado y alentado en este sendero académico.

A mi padre, quién me dio todo lo que necesité. Nada hubiese sido posible sin ustedes.

Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro.

Gracias por ser quienes son y por creer en mí.

Kelly Aguagallo



AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme brindado salud y por todas las bendiciones que he recibido. La fe en él me han puesto en esta etapa de mi vida de la cual me siento orgulloso de alcanzar.

A mis padres Rocío y Fabricio, porque desde el momento en que nací e incluso antes de eso, ya estaban buscando manera de ofrecerme lo mejor. Han trabajado duro, y sin importar si llegan cansados de sus trabajos, siempre tenían una sonrisa para mí. Las ayudas que me han brindado han formado bases de gran importancia para que sea un hombre y ser humano de bien, ahora soy consciente de eso.

A mis abuelos Angelita, Luchito y Segundo, a quienes Dios los tiene en su gloria, porque a pesar de que físicamente ya no están conmigo me han hecho sentir que siempre me acompañan día a día sin importar cual fuese la circunstancia, estoy seguro que este triunfo los hace felices a los tres.

Jonathan Luisa



DEDICATORIA

Le dedico los resultados del presente proyecto investigativo, a mi madre y mi hermano quienes con su eterna paciencia y esfuerzo me permitieron lograr una de mis grandes metas, gracias por enseñarme el ejemplo de perseverancia y valentía, de no tenerle miedo a las dificultades, porque a pesar de que no fue fácil hoy mi sueño es una realidad.

Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Kelly Aguagallo



DEDICATORIA

Quiero dedicar todo mi esfuerzo y buen desempeño a mis padres quienes me han brindado su apoyo incondicional, ellos son las personas que nunca han dejado de creer en la capacidad que tengo para alcanzar mis metas. También quiero dedicar este proyecto a mis tíos Danny, Edison y Leonorcita quienes igual me han brindado su apoyo y palabras de aliento en todo momento incluso cuando estaba a punto de abandonar todo; ellos fueron mi soporte para continuar con este largo y difícil proceso. Muchas gracias a todos ustedes por siempre seguir a mi lado y nunca dejarme solo.

Jonathan Luisa

ÍNDICE GENERAL

INFORMACIÓN GENERAL	1
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. RESUMEN	3
ABSTRACT	4
1.2. EL PROBLEMA	6
1.3. BENEFICIARIOS	6
1.4. JUSTIFICACIÓN	7
1.5. HIPÓTESIS	7
1.6. OBJETIVOS.....	7
1.6.1. Objetivo general	7
1.6.2. Objetivos específicos	7
1.7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:.....	8
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.1. ANTECEDENTES.....	10
2.2. MARCO REFERENCIAL.....	14
2.2.1. Sistema de Gestión de Calidad	16
2.2.2. Norma ISO 9001:2015	29
3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	45
3.1. METODOLOGÍA.....	45
3.1.1. Materiales	45
3.1.2. Método.....	45
3.1.3. Técnica.....	45
3.1.4. Instrumento	45
3.1.5. Descripción de la estructura de un manual de gestión calidad	45
3.1.6. Descripción de madurez e interpretación de sus niveles	47

3.2. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	49
3.2.1. Análisis de resultados del primer objetivo	49
3.2.2. Análisis del segundo y tercer objetivo.....	52
3.2.3. Comprobación de hipótesis	52
3.3. EVALUACIÓN TÉCNICO, SOCIAL	53
3.3.1. Evaluación técnica.....	53
3.3.2. Evaluación social.....	53
4. CONCLUSIONES DEL PROYECTO	53
4.1. CONCLUSIONES	53
4.2. RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFIA	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1.	Beneficiarios del proyecto.	6
Tabla 1.2.	Actividades y sistema de tareas	9
Tabla 2.1.	Cuadro de resumen sobre la evolución de la Gestión de la Calidad. [6]	20
Tablas 3.1.	Cumplimiento de requisitos	49
Tablas 3.2.	Estado de madurez	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1.	Evolución de la Gestión de la Calidad. [5].....	17
Figura 2.2.	Representación de la pirámide documental de un sistema de gestión. [8]	23
Figura 2.3.	Representación esquemática de los elementos de un sistema de gestión. [8]	24
Figura 2.4.	Normas de Control Interno y Gestión de Calidad. [7].....	25
Figura 2.5.	Herramienta de control estadístico de la calidad. [10]	30
Figura 3.1.	Cumplimiento de requisitos.....	50
Figura 3.2.	Estado de madurez.....	52

INFORMACIÓN GENERAL

Título

Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa ECUSIP CIA. LTDA.

Fecha de inicio:

Octubre del 2022

Fecha de finalización:

Febrero del 2022

Lugar de ejecución:

Provincia Cotopaxi, Cantón: Latacunga, Parroquia ---, Calle Juan Abel Echeverría Av. Oriente.

FACULTAD que auspicia:

Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas.

Carrera que auspicia:

Ingeniería Industrial

Proyecto de investigación vinculado:

No

Equipo de Trabajo:

Tutor de titulación:

Ing. MSc. Cristian Xavier Espín Beltrán.

Coordinadores de trabajo:

Aguagallo Ruiz Kelly Dayanna

Luisa Montesdeoca Jonathan Fabricio

Área de Conocimiento:

Ingeniería, industria y construcción

Línea de investigación:

Gestión de la calidad y seguridad laboral

Sub líneas de investigación de la Carrera: Calidad, diseño de procesos productivos e ingeniería de métodos.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. RESUMEN

La atención al cliente es competencia del personal encargado de la Seguridad Integral de la empresa, por tanto, el valor de mantener una relación satisfactoria con los clientes internos y externos es de suma importancia, por ello el presente trabajo de investigación tiene como objetivo el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa ECUSIP CIA. LTDA., el estudio busca estandarizar el proceso de selección y reclutamiento de nuevo personal en el departamento de Talento Humano, basándose en un análisis acerca del estado actual del sistema de gestión de calidad, mediante herramientas de autoevaluación de ISO 9001 que permiten determinar el nivel de madurez de las actividades desarrolladas en dicho proceso, englobando el liderazgo, la planificación, el apoyo, la operación y la mejora, así también basándonos en los ocho principios de la gestión de calidad propuestos por la ISO 9004, los resultados logrados con esta investigación es una guía metódica con información documentada para el control secuencial de todas las actividades que se desarrollan en el mismo, abordando procedimientos relacionados con la mejora continua, auditorías internas, política de calidad entre otros aspectos que contribuyen tanto al apoyo en la prestación de servicios adecuado, como en el crecimiento de la entidad.

Palabras clave: ISO, Sistema de Gestión, calidad, prestación de servicios.

ABSTRACT

Customer service is the manager staff responsibility from enterprise Integral Security, therefore, the value by maintaining a satisfactory relationship with internal and external clients is the utmost importance, for this reason, the current research work has as aim a Quality Management System design based on the ISO 9001:2015 standard for the enterprise ECUSIP CIA. LTDA., the study seeks to standardize the new staff selection and recruitment process in the Human Talent department, in basis to a quality management system current status analysis, through ISO 9001 self-assessment tools, what allow determining the developed activities maturity level, which into said process, encompassing the leadership, planning, support, operation and improvement, likewise, based on the quality management eight principles proposed by ISO 9004 standard, the achieved results with this research is a methodical guide with documented information for the sequential control all the activities, what are developed, addressing procedures related to continuous improvement, internal audits, quality policy among other aspects, which contribute both to the support in the adequate services provision, as well as in the entity growth.

Key words: ISO, Management System, quality, service provision.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ECUSIP CIA. LTDA”** presentado por: **Aguagallo Ruíz Kelly Dayanna y Luisa Montesdeoca Jonathan Fabricio** egresados de la Carrera de: **Ingeniería Industrial** perteneciente a la **Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Febrero del 2023.

Atentamente,



CENTRO
DE IDIOMAS

Mg. Marco Paul Beltrán Semblantes

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CC: 0502666514

1.2. EL PROBLEMA

Según la Constitución de la República del Ecuador establece que son deberes primordiales del estado garantizar a sus habitantes el derecho a la Seguridad Integral, misma que tiene por finalidad proteger los derechos humanos, prevenir y dar respuesta ante riesgos y amenazas.

Sin embargo, la tasa de delincuencia y actos ilícitos han ido incrementando en los últimos años, principalmente en el año en curso, de esto surge la necesidad de ofrecer un servicio de seguridad privada en la sociedad, que brinde mayor seguridad y principalmente tranquilidad a quienes adquieran el servicio.

La presente problemática yace en una metodología de trabajo no estandarizada, en la empresa **ECUSIP CIA. LTDA.**, misma que surge con la finalidad de brindar servicios en seguridad tanto física como electrónica a nivel Nacional, sin embargo, el departamento de Talento Humano al no contar con un sistema de gestión que le permita identificar cada uno de los procesos y llevar una evidencia documentada de los mismos, no cuenta con las consignas necesarias para un adecuado servicio al cliente, es decir no se lleva a cabo un control óptimo del proceso, lo cual complica una futura expansión de la empresa y por ende generación de ingresos y posibilidades laborales.

Además, se rige solamente a la normativa legal vigente nacional, dejando de lado la implementación de normativas internacionales que se encargan de lograr la estandarización de un servicio de calidad logrando la satisfacción y superación de las expectativas del cliente como es la Norma ISO 9001:2015.

1.3. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios tanto directos como indirectos se detallan en la tabla 1.1:

Tabla 1.1. Beneficiarios del proyecto.

BENEFICIARIOS DIRECTOS	Personal de trabajo perteneciente al proceso de vinculación dentro del departamento de Talento Humano de la empresa ECUSIP CIA. LTDA.	3 personas
BENEFICIARIOS INDIRECTOS	Clientes de la empresa ECUSIP CIA. LTDA.	4 empresas (usuarios)

1.4. JUSTIFICACIÓN

Mediante la elaboración y diseño de un SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD tomando como referencia la Norma ISO 9001:2015 en la empresa ECUSIP CIA. LTDA. se busca la estandarización y calidad de todos los procesos dentro del departamento de Talento Humano, ya que la organización al no regirse a un procedimiento como tal, el personal no cumple con su labor de manera adecuada, generado en los clientes internos varios escenarios de insatisfacción, disminuyendo la eficacia y eficiencia del servicio prestado.

El estudio se basa en el departamento mencionado, ya que se pretende analizar el estado actual del sistema de gestión integrado bajo esta norma que describe los requisitos que deben satisfacer a una organización, a su vez tener un factor diferenciador mediante el diseño una guía de trabajo o un medio de control de calidad enfocada a mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos, dado que este es el encargado de contratar un personal calificado.

Por lo tanto, se logrará establecer una metodología de trabajo estandarizada basada en la planificación de actividades, una ejecución ordenada de pasos y sobre todo el control acerca del proceso a desarrollarse, ya que esta norma Internacional permite tener un sistema más efectivo.

1.5. HIPÓTESIS

Con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, se generará el manual para el control de las actividades del proceso selección y reclutamiento de nuevo personal de manera estandarizada.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo general

Elaborar el Sistema de Gestión de Calidad por medio de la aplicación de la Norma ISO 9001 documentando cada uno de los procesos, para el cumplimiento de los requerimientos de la misma dentro de la empresa ECUSIP CIA. LTDA.

1.6.2. Objetivos específicos

- Verificar el estado actual del sistema de gestión de calidad de la empresa, para el establecimiento del estado de madurez.
- Recolectar información pertinente sobre las bases teóricas del proceso, para la elaboración del manual de calidad.

- Elaborar un manual de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 enfocado a la gestión documental de cada uno de los procesos, con el fin de proporcionar una guía metódica de trabajo.

1.7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:

A continuación, se detallan los objetivos, así como las diferentes actividades con sus respectivos resultados que permitirán cumplir los mismos:

Tabla 1.2. Actividades y sistema de tareas

N°	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	MÉTODOS
1	Verificar el estado actual del sistema de gestión de calidad de la empresa, para el establecimiento del estado de madurez.	Conocer el estado de madurez del sistema de gestión de calidad de la empresa, en base al proceso de selección y reclutamiento de nuevo personal.	Identificación del estado actual del sistema de gestión de calidad en el departamento de Talento Humano.	Se levantará información por medio de visitas y análisis de la jornada laboral diaria.	Lista de verificación de ISO 9001 / ISO 9004.
2	Recolectar información pertinente sobre las bases teóricas del proceso, para la elaboración del manual de calidad.	Elaborar un mapa de procesos y un diagrama de flujo en base al proceso a analizar.	Análisis óptimo del proceso estudiado.	Se elaborará tanto el mapa de procesos como el diagrama de flujo de las actividades desarrolladas en el departamento de Talento Humano.	Mapa de procesos Diagrama de flujo de procesos.
3	Elaborar un manual de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 enfocado a la gestión documental de cada uno de los procesos, con el fin de proporcionar una guía metódica de trabajo.	Recopilar información obtenida acerca del proceso a estudiar posteriormente representarlo en un documento certificable a nivel internacional.	Desarrollo de un manual de gestión de calidad.	Por medio de los resultados obtenidos se procederá a realizar el manual de calidad que brinde un mejor servicio a los clientes.	Manual de calidad basado en la norma ISO 9001:2015

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES

Durante el desarrollo de la segunda guerra mundial surge en la industria bélica la necesidad de mejorar la calidad de los productos terminados, con el fin de mejorar la fiabilidad de los implementos de batalla, esto se logró por medio de la creación de las primeras herramientas de gestión de la calidad, en las cuales destacan las siguientes:

- Norma BS 5750 (1979).
- Sistema de muestreo Military Standard 105E (1989).

Mientras que en los últimos años se han desarrollado varias investigaciones relacionadas con el tema planteado en el presente proyecto, mismos que presentan resultados que permiten diferenciarlos entre sí, algunas de las investigaciones son las siguientes:

“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Empresa Agrosistemas S.A. [1]”.

En el proyecto investigativo realizado en el año 2019, se plantea el objetivo general de la siguiente manera:

“Diseñar un sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001:2015 para la elaboración de las máquinas agrícolas de la Empresa AGROSISTEMAS S.A.” [1]

En el cual, después de ejecutar varias actividades se obtuvieron los siguientes resultados:

La Empresa AGROSISTEMAS S.A. tiene 19 años de experiencia en el mercado, abasteciendo maquinaria para el sector agrícola con la orientación de mecanizar sus procesos a nivel local y nacional a precios competitivos, la misma cuenta con un área destinada para la recepción de materiales, área de soldadura, área de producción, área de pintura y acabado. La producción que genera la empresa es bajo pedido, basado en modelos y diseños previamente conversados con el cliente, dentro de la gama de productos que elabora la empresa se tiene desgranadora de maíz”, “Picadora de pasto”, “Molino de granos”, “Transportadora”, “Cosechadora”, molino de martillo; la época de mayor producción es en el tiempo de cosecha, que por lo general es en la temporada invernal. [1]

Por medio del análisis que se desarrolló mediante la encuesta se determinó que en la empresa los empleados y directivos si conocen de la existencia de la norma y que se orienta a aumentar

la satisfacción del cliente, y en un 100% coinciden en que se debería implementar; mientras que el 83% lo asocia con el mejoramiento del desempeño en los procesos, sin embargo no se visualiza una aplicación tanto a nivel organizacional como a nivel operativo sobre la norma ISO 9001:2015 lo que conlleva a que no se ha definido las políticas y objetivos de calidad. [1]

Mediante la ejecución de un diagnóstico en los diversos procesos en la empresa Agrosistemas con relación a los indicadores de la norma, para establecer su grado de cumplimiento se obtiene como resultado un porcentaje del 17.08%, evidenciando un porcentaje muy por debajo de los niveles de aceptación, se propone un manual de gestión de calidad basado en el diagnóstico desarrollado centrado en los apartados contexto de la organización (4), liderazgo (5), planificación (6), apoyo (7), operación (8), evaluación y desempeño (9), los mismos que ayudaran a organizar los procesos de gestión de todos los recursos, para la consecución de metas y objetivos planteados. [1]

“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa textil Pauli & Stefi de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua [2]”.

El título expuesto se refiere a un proyecto investigativo realizado en el presente año, este plantea el siguiente objetivo general objetivos estratégicos a la consolidación [2]:

“Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa textil PAULI & STEFI de la ciudad Ambato provincia de Tungurahua”. [2]

Basándose en el trabajo realizado y para cumplir el objetivo planteado se obtienen los siguientes resultados:

Se logró diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para la micro empresa textil PAULI & STEFI, con el fin de que la organización pueda controlar aspectos en relación a la calidad, enlazando los objetivos estratégicos al fortalecimiento de sus procesos y más adelante su mejora, lo que traerá como consecuencia mejorar la calidad de sus procesos y así poder ofertar productos buenos lo que permitirá satisfacer a plenitud las necesidades y superar las expectativas de los clientes. [2]

Se estableció los procesos que participan en la fabricación de prendas de vestir y se describió cada uno de ellos, identificando materia prima e insumos, las áreas donde se realiza cada actividad, entradas a cada uno de los procesos con sus respectivas salidas, además se representó cada uno de las actividades que conforman el procedimiento de fabricación en un mapa de procesos mismo que se compone por estratégicos, operativos y de soporte. [2]

Se puntualizó el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 por medio de una lista de verificación y una matriz de ponderación, gracias a estas herramientas se verificó que el nivel de implementación de la norma ISO 9001:2015 es apenas del 10.43%, es decir existe un porcentaje del 89.57% de incumplimiento de los requisitos que dicta la norma, esto se debe a que en la mayoría de ítems de norma se han obtenido ponderaciones bajas, ya que ciertos aspectos de la norma no se encuentran aplicados en la organización mientras que otros no se encuentran debidamente documentados y controlados, los puntos con más baja ponderación son los que hace referencia a la planificación y evaluación del desempeño con 5.50 % y 5.23 % respectivamente. [2]

Se hizo la gestión documental requerida para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad apoyado en la norma ISO 9001:2015 partiendo desde el manual de calidad el cual es una guía que nos proporciona las directrices y es en donde se puede encontrar los documentos obligatorios que exige la norma, también se elaboró diferentes matrices las cuales cuentan con información relacionada a la organización, formatos en donde se registran datos concernientes a la microempresa, registros los cuales almacena información acerca de las actividades realizadas por la organización y procedimientos en donde se indica la forma y manera de realizar distintos procesos, toda esta documentación se puede hallar con su respectivo código en la Lista Maestra de Información Documentada compuesta por 52 documentos, pudiendo ser implementado cuando la organización lo crea conveniente. [2]

“Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015 [3]”

De acuerdo al artículo científico recibido en 2017 y aceptado en el año 2018, informa que los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. [3]

Elementos que la componen

- 1. Estructura Organizacional:** Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. [3]
- 2. Planificación (Estrategia):** Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer?, ¿Qué vamos a necesitar? [3]

3. **Recursos:** Son todos aquellos que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización como Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.
4. **Procesos:** Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables. [3]
5. **Procedimientos:** Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. [3]

Además, la Norma Internacional permite la adopción de un enfoque de procesos al desarrollar, debido a esto permite: [3]

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente. [3]
- b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado. [3]
- c) El logro de un desempeño del proceso eficaz. [3]
- d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. [3]

Como se expuso, el artículo redacta de manera detallada como lograr establecer un criterio unificado de aceptación de calidad en una organización, surgiendo como respuesta las normas ISO, que se propone como objetivo principal la búsqueda de la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización. [3]

“Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 para el desarrollo de proyectos metal mecánicos [4]”.

De acuerdo a tema expuesto pertenece a un proyecto investigativo realizado en el año 2021, en el cual se plantea el objetivo general como:

“Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad aplicado a un Proyecto metalmecánico de la empresa IMCO SERVICIOS S.A.C.; que permita una mejora de sus procesos, cumplir con sus fechas de entrega, con productos de calidad y generando rentabilidad a la empresa.” [4]

Obteniendo lo siguiente como resultado del trabajo realizado:

Se evidenció por medio de la realización de un check list del cumplimiento de la empresa frente a los requisitos de Norma ISO 9001:2015, que existe un cumplimiento promedio del 22%, siendo el menor porcentaje de cumplimiento el 9% correspondiente al requisito de Evaluación del Desempeño y el requisito de mayor porcentaje de cumplimiento es de 42% correspondiente a Operación. [4]

Se realizó un análisis FODA que permite conocer el estado actual respecto al ámbito interno y externo de la empresa; identificando así las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Riesgos de la empresa para encaminar las decisiones y conseguir objetivos. [4]

Se observó a partir de la identificación del diagrama de flujo que en ocasiones existe duplicidad de requerimientos, esto ocurre debido a que no se llega a descentralizar el manejo de sus proyectos; así como también se identifica una mala comunicación en el área de compra y almacén de materiales, pues sucede que la persona encargada demora en realizar la compra de equipos o materiales por buscar el menor costo y cuando llegan materiales o equipos, no se informa de la llegada y almacén correspondiente. Cabe mencionar que en ocasiones se ha identificado que realizan mal la compra, ya sea por falta de información, por no identificar lo solicitado por el cliente o falta de tiempo. [4]

Se realizó el Manual de Funciones y Organizaciones, mediante el cual se ha marcado las responsabilidades de cada área de trabajo, se fomenta el orden y buena comunicación, disminuyendo de esta manera los conflictos y rivalidades entre áreas de trabajo. Mediante el Manual de Organización y Funciones se propone también un plan de capacitaciones respecto a los temas de enfoque a procesos y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. [4]

Basándose en el resultado de la evaluación técnica y económica de la propuesta, se obtiene un resultado favorable. La empresa cuenta con el personal y tecnología necesaria para realizar las mejoras en sus procesos, en las estrategias y en la formación de sus colaboradores. De la evaluación económica resulta el VAN de 19,764,599.82 (positivo) así como también se demuestra que existe un ahorro generado de costos de no calidad (reprocesos, retrasos de entrega, penalidades no impuestas, etc.) de 1,696,242.32. De esta forma se comprueba la hipótesis planteada. [4]

2.2. MARCO REFERENCIAL

En la actualidad la mayoría de las organizaciones públicas y privadas buscan ventaja sobre sus competidores mediante la implementación de un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad, ya que por medio de la norma ISO 9001:2015 se logra documentar los procedimientos y manuales críticos de una entidad con el objetivo de satisfacer los requisitos del usuario.

Con el paso del tiempo la calidad ha sido modificada y tomando relevancia desde su aparición en el siglo XX en Estados Unidos precisamente en la empresa de este país Bell Telephone System en 1920; Su objetivo fue la obtención de datos de la calidad de sus equipos sin implicar

un mayor número de inspecciones. Dada esta problemática se encontró que mediante un método estadístico se lograba controlar la variabilidad de los productos terminados asegurando la calidad de los mismos. Debido a este acontecimiento en el año 1939 publica el libro “Método estadístico desde el punto de vista del Control de Calidad” en el cual se expone la aplicación del control estadístico en los diferentes procesos industriales.

Curiosamente el principal impulsor de la calidad fue la declaración de la segunda guerra mundial, ya que la misma obligó a fabricar implementos más seguros para los soldados tales como municiones y paracaídas para reducir el número de pérdidas humanas en batalla.

La principal problemática con respecto al control de la calidad fue que en medio de la guerra se evidenció que de 1000 paracaídas fabricados 345 no se abrían.

A la vez se desarrolló en Europa la norma BS 5750 enfocada al control de los resultados de la producción, esto provocó que ISO la añadiera de manera total en su práctica para la posterior categorización de norma internacional y publicación de la primera versión de la norma ISO 9001 en 1987.

La que hoy es conocida como ISO antes de la guerra era denominada ISA (Federación internacional de Asociaciones de Normalización Nacionales) y su principal objetivo era la creación de normas en el sector de ingeniería mecánica, en el año 1946 debido a que durante la segunda guerra mundial esta fue disuelta representantes de veinticinco países se reunieron en Londres para fundar una nueva organización internacional para que regule la creación de estándares internacionales, de esta manera la ISO comienza a ejercer sus actividades en 1947.

Actualmente ISO se encuentra conformada por representantes de más de 100 países.

Luego del final de la guerra Estados Unidos apoyo la reconstrucción económica de Japón tras el éxito del sistema de control estadístico, en el año 1949 se creó la organización destinada a la investigación de técnicas y herramientas para el control de la calidad, la cual se denominó JUSE (Japane Union of Scientistists and Engineers). Más tarde Joseph Juran fue invitado a un conjunto de seminarios enfocados a la calidad, en los cuales logró convencer a la audiencia que la clave para que Japón se convirtiese en una potencia era la creación y producción de productos de calidad, cuyos costes de producción eran bajos mientras que su rentabilidad era alta.

2.2.1. Sistema de Gestión de Calidad

En la actualidad, y cada vez de forma más acentuada, la calidad es un objetivo de primera línea en cualquier actividad económica. Se está convirtiendo en una estrategia de competitividad superando la acepción inicial de estrategia de marketing o de ventas. [5]

DEFINICIONES

La Calidad según la norma UNE: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”, en esta definición debe destacarse [5]:

- a) La calidad viene expresada a través de un “conjunto de propiedades y características” que determinan la valoración del producto o servicio, frente a otras definiciones de carácter más cualitativo, estas propiedades y características suelen ser, por lo general, medibles o cuantificables permitiendo su evaluación. [5]
- b) **“producto o servicio”:** Tradicionalmente, la palabra calidad se ha utilizado haciendo referencia a productos tangibles o “bienes”, en esta definición, se extiende también a los servicios como resultado que son, de una actividad económica. [5]
- c) **“su aptitud para satisfacer unas necesidades”:** Aspecto que es sinónimo de adecuación al uso, en este sentido debemos aclarar que no existe el mejor producto en términos absolutos, existe el mejor producto “dentro de ciertas condiciones en el consumidor”: uso a que el producto se destina y precio. [5]
- d) **“expresadas o implícitas”:** Más allá de los que el cliente específicamente demande, la organización debe identificar otros requisitos que debe cumplir en su día a día. [5]

La Calidad según Ishikawa: nos dice que trabajar en calidad, consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario, en esta definición cabe destacar los siguientes términos: [5]

- a) **“diseñar, producir y servir”:** Estos términos van de la mano de la calidad y se han relacionado con la producción, obviando otras etapas del ciclo de vida del producto, la misma nace con un adecuado diseño del producto o servicio, de tal modo que su proyecto sea adecuado para satisfacer las necesidades de uso del producto y de su fabricación o del servicio y el beneficio que el usuario espera recibir. Además, no solamente hay que diseñar y producir bienes o servicios con calidad, sino que hay que poner a disposición de los clientes de forma que sean útiles durante todo su ciclo de vida y cadena de valor. [5]

- b) Lo más económico posible:** Este término, no recogido en otras definiciones, hace referencia a los costes de la calidad. No deben producirse bienes o servicios de calidad “a cualquier precio” sino que la calidad obtenida debe equilibrar el “valor de la calidad” con los costes necesarios para obtenerla y conseguir con ello que el producto sea competitivo. Esta expresión hace referencia a la eficiencia en el uso de los recursos. [5]
- c) Satisfactorio para el usuario:** La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente es la razón de ser de la organización, por ello es necesario conseguirla. [5]

Por ello abordaremos su desarrollo histórico, ya que la calidad ha pasado por toda una serie de concepciones, la mayoría de ellas basadas en momentos oportunos, y que finalmente fueron pasando de moda por la falta de soporte científico y de aplicación universal. De acuerdo con Bounds (1994), la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras o tres etapas como se observa en la **figura 1.1**. [6]

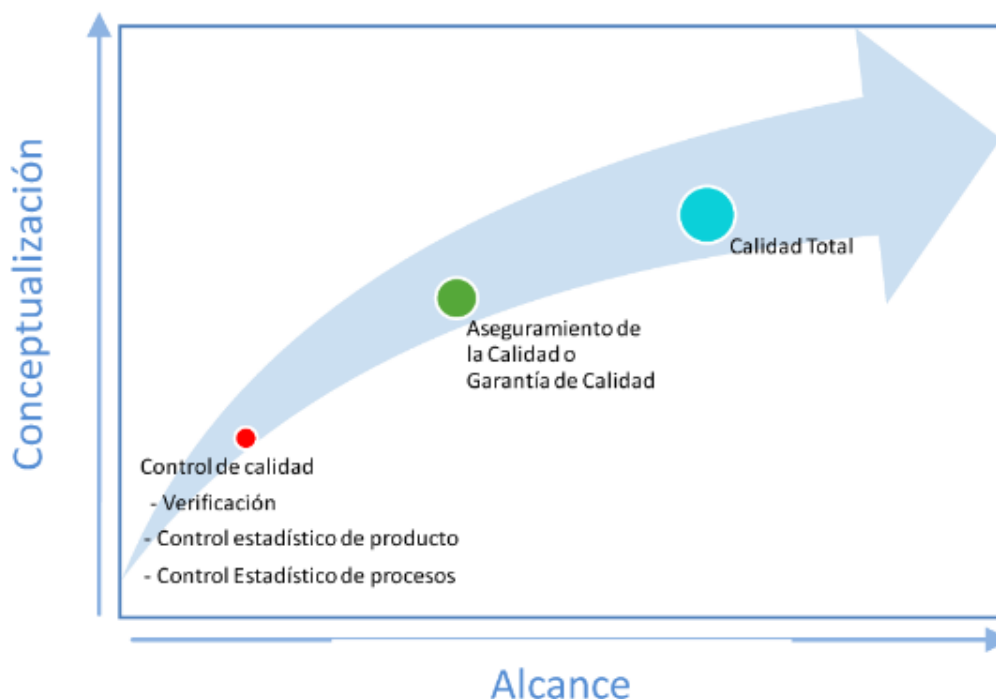


Figura 2.1. Evolución de la Gestión de la Calidad. [5]

I. PRIMERA ERA

Control de la calidad por inspección: En un principio se creía que el control de la calidad se reducía a inspeccionar los productos semiacabados todavía en proceso, o lo que era peor aún, seleccionar y clasificar el producto terminado separando el defectuoso, para enviar al cliente solamente el producto bueno. Por ello cuando se realizaban visitas a una empresa y preguntaban

por el control de la calidad, las directivas, orgullosamente le mostraban un flamante Departamento de Calidad, compuesto por docenas de inspectores, cuya labor principal era clasificar los productos entre buenos y malos, devolviendo a producción estos últimos para ser remanufacturados, o simplemente para disponer de ellos como producto desechable, asegurándose de que al cliente le llegara solamente productos con la calidad esperada, independientemente del costo incurrido para conseguirla. [6]

Calidad cero defectos: Se pretendía llegar a un nivel de cero defectos, sin embargo no iba más allá de pensar con el deseo, pues por perfecto que sea un sistema de producción de un bien o servicio, nunca podrá llegarse a este nivel, como lo expresa el concepto Seis Sigma, cuando afirma que por más que la empresa se acerque a la calidad cero defectos, solamente puede alcanzar un 99.99966 %, concepto muy importante, pues es la base del mejoramiento continuo, es decir, siempre habrá una mejor manera de hacer las cosas. Este concepto, como orientador de la intencionalidad u objetivo de cualquier sistema de regulación de la calidad, es y deberá ser el faro que ilumine la ruta hacia la perfección en la calidad, pero nada más que eso. [6]

II. SEGUNDA ERA

Control estadístico de la calidad: En la década de los 50 del siglo XX, se comenzó a utilizar los métodos estadísticos de forma generalizada en el control de la calidad, por ello la frase “Control Estadístico de Calidad”, llegándose a creer, que el mismo, simplemente consistía en el uso de la estadística como mecanismo de regulación y control del cumplimiento de las especificaciones de un producto, proceso o servicio. [6]

Control total de la calidad: Este movimiento se acerca más, conceptualmente, a lo que es la problemática de la calidad y su manejo, al reconocer la necesidad de abordar el problema como un todo, considerando, no solamente todos los parámetros y variables que intervienen en la producción de los bienes y servicios sino también, reconociendo que la problemática de la misma se debe tratar como un sistema encadenado e interrelacionado entre todas las etapas de lo que hoy se denomina La cadena de suministro y más ampliamente La cadena del valor agregado. [6]

El control de calidad es el conjunto de técnicas usadas para estandarizar algo. La función del control de calidad existe primordialmente como una parte de la organización, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que este alcance dichas especificaciones. El control de calidad ha experimentado una evolución importante a lo largo del tiempo, desde la verificación

del producto, pasando por el control estadístico de producto hasta el control estadístico de procesos. [5]

III. TERCERA ERA

Aseguramiento de la calidad: Uno de los pioneros de la calidad Juran en 1995 fue el impulsor de este concepto, en el cual se fundamenta que el proceso de manufactura requiere de servicios de soporte de calidad, por ello consiste en adecuar las características de un producto al uso que le va a dar el consumidor, estos aportes los realizo en 1995. [6]

Esta filosofía que constituye la base y el fundamento teórico de los modernos sistemas de calidad, diseñados bajo las Normas ISO- 9000:

para el propósito que una empresa demuestre (o le asegure al cliente) su capacidad para producir o suministrar un producto o servicio con la calidad y las especificaciones establecidas por el cliente, o acordadas con el mismo. [6]

- En combinación con el uso de las normas ISO 9000, este concepto se había convertido, desafortunadamente, en otro movimiento de calidad, ya que muchas empresas y también muchos profesionales de la calidad, tenían, y aún en algunos persiste el convencimiento de que el aseguramiento de la calidad consiste en la aplicación mecánica de las normas ISO-9000. [6]

IV. CUARTA ERA

Administración por calidad total: Siguiendo a Cantú (2006), define la administración por calidad total – TQM (total quality management) como un sistema administrativo basado en el enfoque total de sistemas, que permita a una organización el desarrollo de una cultura de mejoramiento continuo para el cumplimiento de su misión. [6]

A continuación, en la **tabla 2.1** se muestra un cuadro de resumen acerca de la evolución de la calidad.

Tabla 2.1. Cuadro de resumen sobre la evolución de la Gestión de la Calidad. [5]

Fecha	Fase	Concepto	Finalidad	Etapas
Antes de los años 70	Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> o Satisfacer al cliente. o Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho o Crear un producto único 	Control de calidad
	Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> o Satisfacer una gran demanda de bienes. o Obtener beneficios. 	
	Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	<ul style="list-style-type: none"> o Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso. 	
	Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> o Minimizar costes mediante la Calidad o Satisfacer al cliente o Ser competitivo 	
	Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	<ul style="list-style-type: none"> o Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra 	
Años 70-80	Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> o Satisfacer las necesidades técnicas del producto. 	Aseguramiento de la calidad
Años 80-90	Aseguramiento de la Calidad y garantía	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> o Satisfacer al cliente. o Prevenir errores. o Reducir costes. o Ser competitivo. 	
Años 90-actualidad	Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> o Satisfacer tanto al cliente externo como interno. o Ser altamente competitivo. o Mejora Continua. 	Calidad Total

Por lo tanto, se dice que la calidad no se decreta, la calidad se crea y se produce. En el mejor de los casos la aplicación de las normas ISO 9000 y el establecimiento de un sistema de calidad basado en las mismas, puede servir como una guía o un medio de control de la calidad

establecida, para asegurarle al comprador del producto o servicio que este ha adquirido incluye procesos, sistemas y procedimientos previamente controlados. [6]

Entonces, el primer paso es la comprensión del enfoque del Sistema de Gestión que consiste en establecer un esquema de organización permitiendo gestionar la empresa mediante el dominio de sus planes, actividades y procesos, implantando y desarrollando mecanismos que hagan efectivo un esquema de autocontrol, en lo competente a los Sistemas de Control Interno y de Gestión de Calidad, donde todos tenemos la responsabilidad de cumplir con la exigencia legal y además, controlarnos intrínsecamente mediante la estandarización de la compañía. [7]

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN

Asimilar el concepto de sistema de gestión es primordial para comprender el papel que juegan las normas de la calidad, ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo dentro del mundo empresarial. Todas las normas plantean como requisito el establecimiento de un sistema de gestión en el ámbito que les corresponde: [8]

- **ISO 9001:** la entidad debe establecer un sistema de gestión de la calidad, así también implementarlo, mantenerlo y mejorarlo continuamente, dado que el mismo, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional. [8]
- **ISO 14001:** para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental, la razón social debe establecer un sistema de gestión ambiental, de la misma manera implementarlo, mantenerlo y mejorarlo continuamente, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional. [8]
- **ISO 45001:** la empresa debe establecer un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, de igual forma implementar, mantener y mejorar continuamente el mismo, incluidos los procesos y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma. [8]

SISTEMA

Hace referencia al conjunto de elementos interrelacionados que sirve para algo, es decir, que cumple una misión o un fin determinado, y que funciona como un todo gracias a la interacción de sus componentes. [8]

SISTEMA DE GESTIÓN

Se refiere al conjunto de elementos interrelacionados que nos permiten desarrollar nuestro negocio. Por negocio se entiende la ocupación a la que se dedica la organización, ya sea esta pública, privada, con o sin fines de lucro, tanto las entidades públicas como las privadas se organizan en torno a un sistema de gestión mediante el cual generan para sus clientes o usuarios los productos y servicios demandados. Los principales elementos que conforman un sistema de gestión son los siguientes: [8]

- a) **Procesos:** un proceso es un conjunto de actividades o tareas mediante las cuales unas entradas (inputs) se convierten en unas salidas o resultados (outputs). Los procesos de una organización constituyen los métodos de trabajo necesarios para poder generar los productos y servicios que se entregarán a los clientes, ya sean internos o externos. [8]
- b) **Productos y servicios:** son el resultado de los procesos, que serán entregados a los clientes que los adquieran. Estos productos y servicios tienen unas características concretas, que reciben denominaciones diversas: especificaciones, requisitos de producto o servicio, atributos. [8]
- c) **Clientes y otras partes interesadas:** es el elemento que establece directa o indirectamente las características que han de tener los productos y servicios. Los clientes son también quienes reciben los productos y servicios demandados. [8]
- d) **Recursos:** este elemento se emplea en los procesos para la creación de los productos y servicios. Pueden existir recursos de distinto tipo:
 - **Personas:** los recursos humanos son los trabajadores que operan los procesos. Un buen equipo humano es clave para el óptimo funcionamiento del sistema de gestión. [8]
 - **Infraestructura:** son los edificios, máquinas, herramientas, vehículos y sistemas de información necesarios para desarrollar la actividad de la organización. [8]
 - **Materiales:** materias primas, insumos, información, utilizados principalmente en los procesos para la generación de los productos y servicios. [8]
 - **Capital:** es imprescindible para adquirir otros recursos y poner en marcha el negocio. [8]
 - **Conocimiento:** se trata del saber hacer (know how) preciso para poder operar los procesos y, en general, para poder desarrollar el negocio al que se dedica la organización. [8]
- e) **Estructura organizativa:** son los roles, responsabilidades y autoridades que las personas de la entidad utilizan para organizarse internamente y coordinar el trabajo. [8]

- f) **Documentos:** todas las organizaciones disponen de una serie de documentos en los que se apoyan para desarrollar su negocio. [8] Las organizaciones más sencillas suelen mantener documentos como los permisos o licencias para poder ejercer la actividad, manuales de uso de máquinas, y registros, a diferencia de otras más evolucionadas a nivel de gestión utilizan además otros documentos como procedimientos, instrucciones de trabajo, manuales diversos, planos y planes. [8]
- g) **Directrices generales de funcionamiento (política, estrategia, objetivos a conseguir):** dependiendo de lo evolucionada que esté una organización, estas directrices serán más o menos explícitas y reconocibles. [8]

Todos estos documentos se podrían representar mediante una pirámide documental como la que aparece en la **figura 2.1**.



Figura 2.2. Representación de la pirámide documental de un sistema de gestión. [8]

Todos los elementos descritos se encuentran interrelacionados entre sí, y globalmente conforman el sistema de gestión de la organización, mediante el que esta desarrolla su negocio; el sistema de gestión no es inmutable; por el contrario, cambia permanentemente, ya que, si uno de sus elementos cambia, también lo hace el sistema. [8] El elemento central y clave de cualquier sistema de gestión son los procesos, pues a su alrededor se configuran el resto de los elementos (**figura 2.3**, que esquematiza estas relaciones). [8]

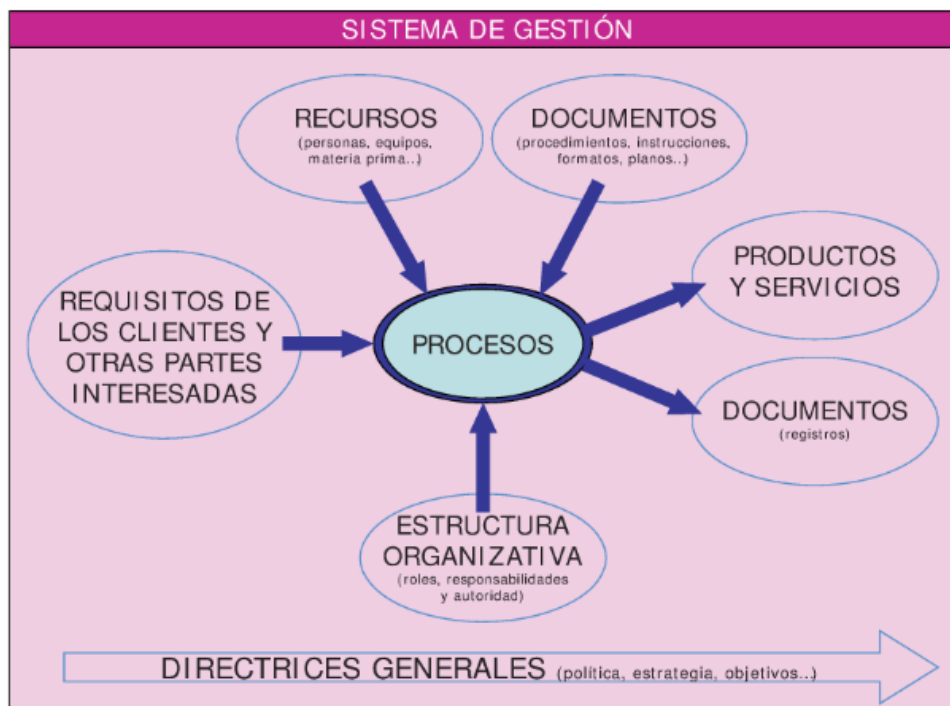


Figura 2.3. Representación esquemática de los elementos de un sistema de gestión. [8]

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es considerado como estrategia en que una entidad o razón social desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos y servicios, así también de los procesos para producirlos, su estructura organizacional se basa en la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente. [6]

Los modernos sistemas de gestión de la calidad, se preocupan primordialmente de la manera como se hacen las cosas, así como del porqué se hacen, especificando por escrito el cómo se realizan los procesos y dejando registros que demuestren, no solamente que las cosas se hicieron de acuerdo a lo planeado, sino también de los resultados y la efectividad del sistema. [6]

A. Componentes de un Sistema de Gestión de Calidad

La metodología para organizar una empresa pública o privada, es bajo la exigencia metodológica y/o normativa que establece un Sistema de Gestión de Calidad, debe tener estandarizado un nivel de primer orden, de la responsabilidad del Gerente y un nivel de segundo orden, de la responsabilidad del auditor interno de Control Interno o calidad; pero la Implantación e Implementación de los dos niveles que integran el Sistema, es de la responsabilidad del gerente de la compañía, quien debe propugnar por su montaje y buen

funcionamiento para alcanzar la certificación de calidad, de acuerdo con los estándares que registra la **figura 2.4**. [7]

B. ¿Cómo funciona un sistema?

Cada jefe de área debe implantar con su equipo de trabajo, los estándares en cada uno de los procesos de su área, los cuales debe cumplir en su ejecución, dentro de su competencia normal en la compañía. [7]

C. Niveles

El Modelo Estándar de Gestión de la Calidad debe tener cuatro niveles:

- ✓ **Nivel 1:** responsabilidad del gerente.
- ✓ **Nivel 2:** Área de auditoría interna de la responsabilidad del auditor interno; además tiene un nivel de Gestión y un nivel de control
- ✓ Los últimos niveles están implícitos en el nivel 1 y el nivel 2.

Nivel 1: Está conformado por todas las áreas de la compañía, excluyendo el área de auditoría interna, estas áreas a su vez se conforman por sus procesos; cada proceso debe estandarizarlo el jefe de área con su equipo de trabajo, para desarrollar su objeto social. [7]

El nivel 2: Crea de auditoría interna o calidad, está integrada por los procesos relacionados en el área de auditoría y como competencia debe auditar el nivel 1, para determinar si están implantados e implementados los estándares y controles necesarios para el desarrollo de su objeto social. El ejercicio de la competencia de auditoría puede ser integral, cuando se realiza a todas las áreas; o específica, cuando se realiza a un área o proceso. [7]

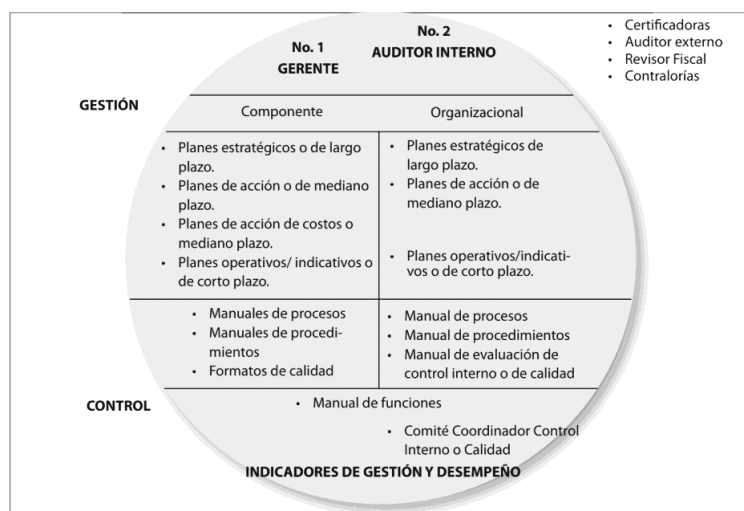


Figura 2.4. Normas de Control Interno y Gestión de Calidad. [7]

El Sistema de Control Interno o de Gestión de la Calidad, también es evaluado por funcionarios de diferentes áreas, que auditan otras áreas de auditores internos de calidad, de acuerdo con programación realizada por el jefe de auditoría de calidad, quien debe tener la precaución para no programar a los mismos funcionarios para que auditen procesos desarrollados entre sí. [7]

- **Nivel de gestión:** integrado por todos los planes de gestión de cada uno de los procesos de la compañía, se estandariza y evalúa cuantitativamente, por ejemplo, planeamos producir 10.000 pares de zapatos de cuero en el mes de enero y alcanzamos a producir solo 8.000 pares de zapatos de cuero este mes, tenemos una eficacia del 80% en la producción de zapatos de cuero para el mes de enero. [7]
- **Nivel de control:** integrado por todos los manuales de cada área, se estandarizan y evalúan cualitativamente, por ejemplo: los Manuales de Procesos, Procedimientos y Funciones, pueden tener un nivel de aplicación alto, medio, bajo, dependiendo de la aplicación que se les esté dando. Los manuales de indicadores y el de evaluación de Control Interno y/o calidad son complementarios a los precitados. [7]

D. La gestión por procesos

En los últimos años las organizaciones se han encontrado con mercados cada vez más inciertos y competitivos. Conceptos como la calidad total o la satisfacción del cliente son ampliamente aceptados e incluidos en las estrategias de todo tipo de organizaciones. De hecho, las técnicas de gestión que se pueden utilizar para conseguir satisfacer a los clientes son muy numerosas, pero si además se pretende conseguir una mejora considerable en los resultados económicos o en la eficacia de la organización, la Gestión por Procesos proporciona la estructura necesaria para conseguirlo.

a) Concepto de proceso

Es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos inputs (productos o servicios de otros proveedores) y tareas particulares que implican cierto valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados y se realizan en una organización para alcanzar un mismo objetivo. [5] No todas las actividades que se realizan son procesos. Para determinarlo se debe cumplir los siguientes criterios: [5]

- La actividad tiene una misión o propósito claro
- La actividad contiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes, proveedores y producto final
- La actividad debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas

- La actividad puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempo, recursos, costes)
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona

OJO: Proceso no es lo mismo que procedimiento. [5] Un procedimiento es un conjunto de reglas e instrucciones que determinan la manera de proceder o de obrar para conseguir un resultado. Un proceso define qué es lo que se hace y un procedimiento cómo hacerlo. [5]

b) Clasificación de los procesos.

Procesos Estratégicos. Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de los negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes). Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo de la estrategia adoptada. En general los procesos estratégicos intervienen tanto en la misión como en la visión de la organización. [5]

Procesos Clave. Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización. Se trata de los procesos vinculados directamente con el cumplimiento de la misión de la organización. [5]

Procesos de apoyo. En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo: Control de la Documentación, Auditorías Internas, No conformidades, Correcciones y Acciones Correctivas, Gestión de Productos No Conformes, Gestión de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo, etc. Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la organización. [5]

c) Cadena de abastecimiento

Se define como un sistema que conforma los tres intérpretes principales en la producción y suministro de un bien o servicio, donde se destaca el proveedor de los insumos, las materias primas y materiales y la organización que transforma los insumos, convirtiéndolas en producto

terminado o servicio, y la etapa de distribución y venta que involucra, el cliente, usuario o consumidor que se beneficia del producto o servicio. [6]

- **Productos y servicios:** A nivel macroeconómico, se habla de productos cuando estos son tangibles y de servicios cuando estos son intangibles, el producto es el resultado de actividades o procesos e incluye servicio, hardware, materiales procesados, software, o una combinación de ellos. [6]
- **Proveedor:** Razón social, entidad o persona que provee un producto o servicio, es decir a los organismos que suministran usualmente materiales, materias primas y suministros en general, los cuales constituyen las entradas al proceso. [6]
- **Oferta:** Hace referencia a la propuesta realizada por un proveedor en reacción a una invitación para satisfacer una adjudicación de contrato para suministrar producto al cliente o usuario, es fundamental que la organización enuncie su oferta, de manera concisa las características del producto o servicio ofrecido con el fin de cumplir con las expectativas, necesidades y deseos del comprador. [6] En este aspecto las Normas ISO-9000 son muy exigentes, pues al fin y al cabo el objetivo último de ellas es la protección del cliente y en cierta forma, servir de garante de la calidad del producto indirectamente, por medio de la certificación de los procesos, los sistemas, los procedimientos y las políticas de calidad del proveedor. [6]
- **Cliente:** Es quien compra a otro o a un proveedor; la compra puede realizarse para revender, en cuyo caso el cliente se convierte a su vez en proveedor. La compra puede ser para usar, en cuyo caso el cliente es también el usuario final. El comprador de servicios es llamado usualmente, un cliente. [6]
- **Usuario:** Es el individuo o organización que recibe la utilidad o ganancia del producto; el usuario es capaz de beneficiarse del producto o realizar un proceso posterior. [6]
- **Consumidor:** Los individuos, familias o grupos que consumen los bienes o servicios para fines eminentemente personales son denominados consumidores. [6]
- **Eficacia:** La norma ISO 9000 la concibe según el grado con que se ejecutan las actividades planeadas o se da cumplimiento a los requisitos, este concepto, aunque involucra el uso de los recursos, se concentra principalmente en los resultados o logros obtenidos con el sistema de producción o de gestión de la calidad. [6]
- **Eficiencia:** A diferencia de la eficacia, a pesar de tener en cuenta los resultados, se concentra más en la utilización óptima de los recursos empleados para obtener los resultados

planeados, el indicador numérico por excelencia es la relación costo-benéfico, expresada como los resultados de las entradas “costo” y el valor agregado obtenido “salidas”. [6]

CONSULTORÍA ISO 9001:2015. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Más de un millón de empresas en el mundo disponen de sistemas de gestión de la calidad certificados que cumplen con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Los motivos y ventajas de la certificación ISO 9001 pueden ser los siguientes: [9]

- Exigencia de clientes
- Puntuación de concursos de administraciones públicas
- Búsqueda de mayor credibilidad, diferenciación en el mercado y de mejoras en la consecución de resultados

Las fases de un proyecto de implantación y certificación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 son: [9]

- **FASE A. Estudio Inicial**
- **FASE B. Formación en calidad y auditorías internas**
- **FASE C. Elaboración de documentación y seguimiento de la implantación**
- **FASE D. Auditoría interna y revisión por la dirección**
- **FASE E. Certificación**

2.2.2. Norma ISO 9001:2015

En la actualidad la mayoría de las organizaciones públicas y privadas buscan ventaja sobre sus competidores mediante la implementación de un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad, ya que por medio de la norma ISO 9001:2015 se logra documentar los procedimientos y manuales críticos de una entidad con el objetivo de satisfacer los requisitos del usuario.

- **Origen de la Norma ISO 9001**

Con el paso del tiempo la calidad ha sido modificada y tomando relevancia desde su aparición en el siglo XX en Estados Unidos precisamente en la empresa de este país Bell Telephone System en 1920; su objetivo fue la obtención de datos de la calidad de sus equipos sin implicar un mayor número de inspecciones. [10] Dada esta problemática se encontró que mediante un método estadístico se lograba controlar la variabilidad de los productos terminados asegurando la calidad de los mismos. [10] Debido a este acontecimiento en el año 1939 se publica el libro “Método estadístico desde el punto de vista del Control de Calidad” en el cual se expone la

aplicación del control estadístico en los diferentes procesos industriales, en la figura 2.5 se evidencia una de las herramientas de control estadístico más utilizada en la actualidad: [10]

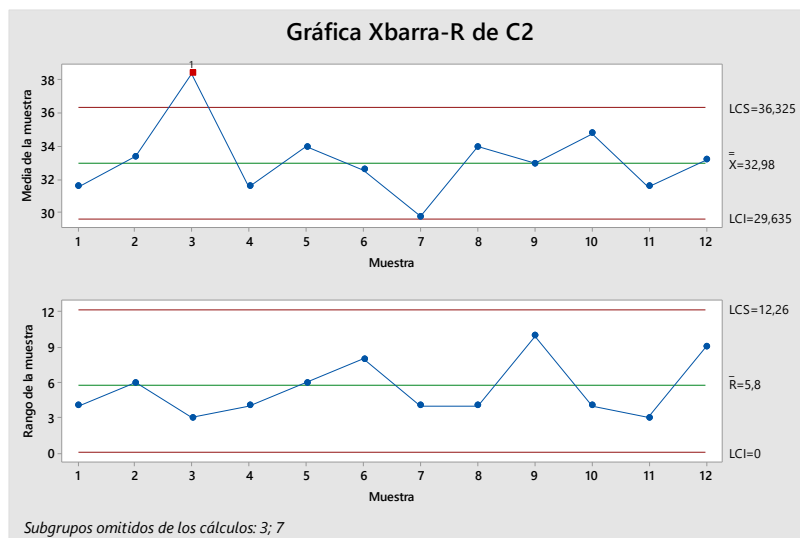


Figura 2.5. Herramienta de control estadístico de la calidad. [10]

Curiosamente el principal impulsor de la calidad fue la declaración de la segunda guerra mundial, ya que la misma obligó a fabricar implementos más seguros para los soldados tales como municiones y paracaídas para reducir el número de pérdidas humanas en batalla. [10]

La principal problemática con respecto al control de la calidad fue que en medio de la guerra se evidenció que de 1000 paracaídas fabricados 345 no se abrían. [10]

A la vez se desarrolló en Europa la norma BS 5750 enfocada al control de los resultados de la producción, esto provocó que ISO la añadiera de manera total en su práctica para la posterior categorización de norma internacional y publicación de la primera versión de la norma ISO 9001 en 1987. [10]

La que hoy es conocida como ISO antes de la guerra era denominada ISA (Federación internacional de Asociaciones de Normalización Nacionales) y su principal objetivo era la creación de normas en el sector de ingeniería mecánica, en el año 1946 debido a que durante la segunda guerra mundial esta fue disuelta representantes de 25 se reunieron en Londres para fundar una nueva organización internacional para que regule la creación de estándares internacionales, de esta manera la ISO comienza a ejercer sus actividades en 1947. [10]

Luego del final de la guerra Estados Unidos apoyo la reconstrucción económica de Japón tras el éxito del sistema de control estadístico, en el año 1949 se creó la organización destinada a la investigación de técnicas y herramientas para el control de la calidad, la cual se denominó JUSE

(Japane Union of Scientistists and Engineers). Más tarde Joseph Juran en el año 1954 fue invitado a un conjunto de seminarios enfocados a la calidad, en los cuales logró convencer a la audiencia que la clave para que Japón se convirtiese en una potencia era la creación y producción de productos de calidad, cuyos costes de producción eran bajos mientras que su rentabilidad era alta. [10]

Actualmente ISO se encuentra conformada por representantes de más de 100 países. [10]

- **Norma ISO 9001**

Por medio de las diferentes normas es posible establecer los elementos y requerimientos mínimos que debe tener un determinado sistema de calidad, en especial la norma ISO 9001 cuyo fuerte es este último. [6]

En el proceso de diseño, así como durante la implementación de un sistema de gestión de la calidad, siempre deberán tenerse en consideración el contexto y las necesidades específicas de cada organización, su misión, visión, objetivos, los productos y los servicios suministrados, así como los procesos y las prácticas específicas utilizadas. [6]

Se puede dividir a la norma ISO en tres grupos que son los siguientes:

- **ISO 9000:** Se detallan los conceptos, vocabulario, fundamentos y principios que debe tener un sistema de gestión de la calidad. [6]
- **ISO 9001:** De manera general se especifica los requerimientos que hay que cumplir. [6]
- **ISO 9004:** Es una guía que tiene como objetivo optimizar el desempeño del sistema de gestión de calidad. [6]

La Norma ISO 9001 es comúnmente utilizada de manera interna por aquellas organizaciones que buscan certificarse, el principal objetivo de esta norma es diseñar un sistema de gestión de calidad óptimo y eficaz, para satisfacer las necesidades, requerimientos y especificaciones del cliente. [6]

La ventaja de la Norma ISO 9001 es que puede ser empleada para cualquier tipo de organización ya sea grande o pequeña, sin importar el campo de actividad de la misma. En la actualidad existen más de un millón de organizaciones certificadas con la Norma ISO 9001 en más de 175 países. [6]

Esta norma se caracteriza por contener varios principios de gestión de calidad enfocados al cliente, a los procesos y al mejoramiento continuo, además el uso de esta norma permite

garantizar que los servicios y productos que una organización ofrece sean de buena calidad, esto último da a la organización varios beneficios comerciales. [6]

La amplia difusión de los sistemas de gestión de la calidad, entre todo tipo de organizaciones, basados en los requisitos de la norma internacional ISO 9001, ha favorecido a lo largo del tiempo el desarrollo y mejora de la citada norma estando en vigor la norma ISO 9001 en su edición del año 2015. La entrada en vigor de la nueva norma originó un periodo de transición de aproximadamente tres años para la adaptación de los sistemas de gestión de la calidad de las empresas y organizaciones públicas y privadas, que contaban con la certificación ISO 9001 según la edición de 2008, a los nuevos requisitos de la norma en su edición de 2015. [11]

- **Estructura de la Norma ISO 9001**

Si diseñamos un sistema de gestión de calidad con base en la Norma ISO 9001, la ISO ha dividido dicha norma en cinco apartados o Requisitos, los cuales son un Sistema de Gestión de la Calidad, la responsabilidad de la dirección, así también la gestión de los recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora. A su vez cada requisito principal se subdivide en apartados que tratan en detalle dichos requisitos. [6]

La norma ISO 9001:2015 presenta varios cambios importantes y nuevos ítems dentro de su estructura con respecto a la norma ISO 9001 versión 2008, los cuales son especificados y mencionados a continuación: [6]

Introducción

1. Alcance

2. Referencias normativas

3. Términos y definiciones

4. Contexto de la organización

4.1 Entendiendo la organización y su contexto

4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

4.4 Sistema de Gestión de Calidad

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2 Política

5.3 Roles, responsabilidad y autoridad

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

6.2 Objetivos de calidad y planificación

6.3 Planificación y control de cambios

7. Soporte

7.2 Recursos

7.3 Concienciación

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Interacción con los clientes y otras partes interesadas

8.3 Preparación operacional

8.4 Control de procesos

8.5 Diseño y desarrollo

8.6 Ejecución / Implementación

9. Evaluación de desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditorías internas

9.3 Revisión por la dirección

10. Mejora

10.1 No conformidades y acciones correctivas

10.2 Mejora continua

La norma ISO 9001-2015 presenta algunas variaciones, por tanto, mencionaremos algunos de los principales cambios que se generaron de una versión a otra, como lo son: [6]

- **Formato estándar:** Se desarrolló un modelo de estructuración idéntico para las normas de sistemas de gestión que se piensan elaborar posteriormente. [6]
- **Redacción más general:** Mucho más comprensible para todo tipo de empresas; además, resaltan como ejes importantes términos como la planificación y liderazgo; se realiza el cambio del término de Realización de producto a Operaciones para que se pueda aplicar de manera más fácil a cualquier sector. [6]
- **Explica de manera más detallada el Enfoque a procesos:** Especifica los requisitos importantes, es decir determinando los procesos, los resultados, los riesgos, los insumos, la secuencia, los recursos, la interacción, los indicadores, las autoridades, las acciones para obtención de resultados, las responsabilidades, entre otros aspectos. [6]
- **Se anula el concepto de Acción preventiva:** dentro de la ISO-9001: 2015 no se maneja el concepto de acción preventiva, ya que considera cualquier sistema de gestión como una herramienta de prevención en sí mismo. Es por esta razón que en la norma ISO-9001: 2015 se habla de prevención en un mayor nivel dentro de la gestión de riesgos. [6]
- **Información documentada:** Los conceptos documento y registro son reemplazados por el término información documentada. Además, se han eliminado las referencias relacionadas con el manual de calidad, los procedimientos documentados y los registros de calidad. [6]
- **Del cliente a las partes interesadas:** El término global de partes interesadas dentro del enfoque a calidad total, permite incluir a los accionistas, personas, sociedad, proveedores, alianzas en aspectos como las expectativas y necesidades, la interacción o la propiedad. [6]
- **La gestión del cambio:** En la versión de la norma ISO-9001 se explica de manera muy detallada el aspecto relacionado con la Planificación y control de cambios, lo que en el entorno actual es indispensable. [6]
- **Mejora continua:** Con la norma ISO-9001, los auditores se deben comportar de una manera mucho más estricta, ya que las organizaciones no se pueden limitar al desarrollo de los ciclos de NC/AC, a las auditorías internas y externas, a la evaluación de la satisfacción de los clientes y al manejo de indicadores, sino que se les va a exigir el empleo de herramientas

que permitan comprender y gestionar las diferentes oportunidades de mejora que posteriormente se van a implementar dentro de la organización. [6]

- **Riesgo como nuevo concepto dentro de la norma:** este término se define como el efecto de la incertidumbre (en inglés: effect of uncertainty) y se entiende como la posibilidad de que un evento concreto puede afectar cualquier actividad o el resultado de cualquier proceso dentro de una organización. [6]
- **Gestión del riesgo:** permite a la organización reconocer e identificar los riesgos, clasificarlos, estimar su posibilidad de ocurrencia y sus consecuencias, para luego generar acciones que los eviten, obteniendo así una buena producción, el alcance de los resultados previstos y la satisfacción de todas las partes interesadas. [6]
- **Incorporación del Anexo SL:** el cual incluye el marco de referencia de la nueva escritura de requisitos normativos. [6]
- **Enfoque orientado hacia el exterior de la organización:** la ISO-9001: 2015 hace que el Sistema de Gestión de Calidad sea lo más efectivo posible con respecto a los objetivos internos y externos, y no solamente enfocarse hacia el cumplimiento interno de la organización. [6]
- **Gestión por competencias:** cuando la organización implementa un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario que identifique las competencias necesarias que debe tener el personal para llevar a cabo apropiadamente las tareas que están relacionadas directamente con la calidad, y también debe asegurar que el personal es completamente competente para realizar dichas tareas. [6]
- **Productos y Servicios:** el concepto de producto será reemplazado y servicios para abarcar completamente el término y que nada quede implícito, sino que sea mencionado; también para que se pueda aplicar a todo tipo de organización y que no solamente se haga referencia a organizaciones que ofrecen productos físicos (ISO-9001:2015). [6]
- **Compras:** Dentro de la versión de la norma ISO 9001 este término será reemplazado por la siguiente frase: productos y servicios provistos externamente, incluyendo toda forma de provisión externa y no solo limitarse a la compra a un proveedor sino a cualquier otro medio. [6]
- **Responsabilidades:** la responsabilidad del buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad ya no recae completamente sobre la dirección o directivas, sino que es responsabilidad de todos o de las partes interesadas. También se elimina el representante de

alta dirección, ahora se hará bajo el escrutinio directo de los equipos de auditoría (ISO-9001:2015). [6]

- **Estrategia de las normas ISO 9000**

La gran aceptación que las Normas ISO 9000 han tenido a lo largo de estos años se debe fundamentalmente a 5 factores, que son los que determinan su estrategia: [12]

1. Proporcionar un claro entendimiento del papel que la calidad juega dentro de una organización. [12]
2. Minimizar el número de normas dentro de la propia familia de Normas ISO 9000. [12]
3. Minimizar el número de normas desarrolladas externamente al organismo ISO (El Comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y aseguramiento de la Calidad es el que actualmente desarrolla las normas para tema de gestión de calidad). Esto está dando lugar a la aparición de normas ISO en sustitución de otras normas. Por ejemplo, la ISO 13485 en sustitución de la norma de automoción QS 9000. [12]
4. Asegurar la integridad de la familia de Normas ISO 9000 para proporcionar un núcleo común tanto para la implantación de los sistemas de calidad, como para su mejora y evaluación. [12]
5. Maximizar la utilidad de la familia de Normas ISO 9000, facilitando su implantación en otros sistemas de gestión. [12]

- **Principios de la Gestión de Calidad**

La ISO en las normas 9000 y 9004 ha establecido ocho principios orientadores en el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad. [6]

- a) **Enfoque a las partes interesadas (anteriormente Cliente)**

La misión y el objetivo principal de cualquier organización es la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, aun en aquellas sin ánimo de lucro, como podría ser el caso de un ente estatal o social, no tendría sentido su existencia sino hubiese una necesidad por satisfacer a un cliente o receptor del producto. [6]

- b) **Liderazgo**

Se refiere a la capacidad para influir en la forma de pensar y actuar de un grupo de personas; de manera tal que, estas últimas, asuman una serie de responsabilidades y ejecuten un conjunto de tareas con entusiasmo y compromiso para alcanzar uno o más objetivos compartidos; su

finalidad es generar un cambio dentro de la organización, señalando a sus miembros el camino que se debe seguir. [13]

La Alta Dirección debe asumir el liderazgo, en la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad (SGC), a través de una serie de acciones y comportamientos realizados de forma directa y/o canalizados a través de los Mandos Medios; cabe resaltar que estos últimos también deben jugar un rol protagónico en las áreas o procesos bajo su responsabilidad. [13]

c) Involucrar a la gente

Como se manifestó en el aparte anterior, una de las principales funciones del líder consiste en lograr los objetivos organizacionales. Siendo la gente el factor esencial y principal del éxito o fracaso de los propósitos de la organización, resulta vital involucrar y hacer partícipe a todo el personal en el diseño, desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, y en general, en la operación de toda la organización, motivando su sentido de pertenencia hacia la empresa, comprometiéndose en el alcance de sus metas. [6]

d) Orientación a procesos

En contraposición al antiguo enfoque orientado a las funciones, los nuevos sistemas ya sean de gestión de la calidad o de cualquier otra índole, se concentran más en el estudio, desarrollo y mejoramiento de los procesos, es decir, las actividades y los recursos asociados, que conducen a la obtención de un resultado o producto esperado. [6]

Un proceso se puede definir como una serie de actividades que, utilizando recursos, transforma elementos de entrada en salidas, resultados o productos. El Producto -que satisface la necesidad del cliente- es el resultado de un proceso. El sistema de gestión de calidad que utiliza los anteriores conceptos y criterios, se denomina como enfoque basado en procesos. [6]

Un enfoque basado en procesos proporciona el control continuo sobre la relación entre los subprocesos dentro del proceso o sistema general, y lógicamente sobre su combinación e interacción. [6]

Este enfoque enfatiza en los siguientes aspectos:

- La correcta interpretación y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma. [6]

- La necesidad de que los procesos diseñados aporten valor al objetivo u objetivos de la organización. [6]
- La medición y valoraciones de los indicadores de desempeño y eficacia de los procesos. [6]
- El mejoramiento continuo de los procesos utilizando mediciones e indicadores apropiados. [6]
- Las partes interesadas juegan un papel muy importante en la definición de las características los requisitos y las especificaciones del producto, llámese bien o servicio como elementos de entrada para ser transformados en un producto final que satisfaga las necesidades del cliente. [6]
- El objetivo general de una organización es la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas y, por consiguiente, es necesario diseñar y emplear todos los mecanismos y estrategias que sean necesarias para conocer e interpretar dichas necesidades. [6]
- El proceso comienza con las partes interesadas, conociendo sus necesidades y termina con el cliente satisfaciendo dichas necesidades. [6] La información obtenida sobre las necesidades de las partes interesadas son la base de la información de entrada, que alimenta la planificación del producto y así también producción o bien la prestación del servicio. [6] Las diferentes actividades que la organización requiere desarrollar para elaborar el producto o prestar el servicio, se convierten en salidas, en forma de producto o servicio. [6] La información obtenida sobre la satisfacción del cliente y otras medidas y evaluaciones son la retroalimentación vital sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad implementado. [6]

e) **Enfoque sistémico**

La organización es un sistema, es decir, un conjunto de procesos y actividades relacionados que interactúan en el manejo de los recursos para conseguir un fin, en este caso los objetivos de la organización. [6]

Para que el sistema de gestión de la calidad funcione correctamente, este debe ser diseñado e implementado como una de los subsistemas que componen el sistema global e integral de la organización. El enfoque sistémico ve a la organización como un todo integrado por partes interrelacionadas, y no como entes autónomos y aislados cuyos objetivos no mantienen una relación directa con el objetivo general de la empresa. [6]

Tal vez la mayor virtud de los sistemas de gestión de la calidad modernos es el uso del enfoque sistémico, pues con él se consigue la verdadera integración de todos los elementos constitutivos de un sistema productivo de bienes y/o servicios como son las materias primas y materiales, la infraestructura instalaciones, maquinaria, herramientas, tecnología know how, los recursos económicos, y el fundamental recurso humano. [6]

f) Mejoramiento continuo

El concepto de reingeniería promulgado por Hammer (1950) en su libro La reingeniería, clama porque en la revisión y rediseño de las organizaciones se parta prácticamente de cero. Este concepto, a veces tomado muy en serio por los expertos en administración y organización empresarial, ignora que el mundo no se construyó en seis días como dice Las Sagradas Escrituras, sino que es el resultado de la evolución de millones de años. [6]

Los adelantos científicos y tecnológicos, son también el fruto de ir mejorando continuamente gracias a los descubrimientos de las ciencias y sus aplicaciones prácticas a la solución de los problemas de la humanidad. [6]

En Ingeniería industrial, por ejemplo, se conoce, y es prácticamente el concepto fundamental en que se basa esta disciplina, el paradigma de que siempre hay y habrá una mejor forma de hacer las cosas. [6]

Con base en los conceptos anteriores, es importante entender por qué las organizaciones deben estar en permanente revisión de sus sistemas, procesos y actividades, para encontrar mejores formas de llevarlas a cabo. [6]

Esta temática se tratará más adelante como un capítulo especial. [6]

g) Decisiones tomadas con base en datos y hechos

Es común que muchas de las decisiones que toman los gerentes y el personal directivo de una empresa, se base en la intuición y en la experiencia. Aunque en toda decisión siempre habrá algo de inteligencia emocional y por consiguiente, de intuición, solamente las decisiones que se toman con base en hechos reales y datos ciertos conducen a resultados correctos. [6]

Uno de los grandes aportes de la ingeniería a las ciencias sociales es precisamente la aplicación de las matemáticas -ciencia de la medición y evaluación- a la medición y cuantificación de variables cualitativas muy propias de estas ciencias, haciéndolas más científicas y predecibles en su comportamiento. [6]

h) Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus proveedores

En apartes anteriores se dijo que la organización es un sistema integrado cuyos componentes interactúan para conseguir los objetivos de la empresa. Sin embargo, la organización hace parte de un sistema mucho mayor, que se conoce con los nombres de Cadena del valor y más concretamente Cadena de abastecimiento, en el cual el proveedor es el primero y el cliente o usuario el último eslabón. Para que la cadena no se rompa por la falla en uno de sus eslabones y el sistema pueda conseguir sus objetivos en forma eficiente y eficaz es necesario que el proveedor esté integrado a la organización, para lo cual se requiere que se establezcan relaciones mutuamente beneficiosas para las dos partes, organización y proveedor, en lo que los expertos en negociación llaman ganar; ganar, donde ninguna de las partes saca ventaja de la otra, sino que por el contrario, se complementan en la búsqueda de la «creación de valor» para el cliente. [6]

- **Ciclo PHVA**

Se integra de los siguientes términos, planificar (P) – hacer (H) – verificar (V) y actuar (A), otra parte se lo conoce por sus siglas en inglés PDCA (plan-do-check-act), o como Ciclo Deming (por ser William E. Deming el principal promotor de la aplicación en la industria de esta metodología), consiste en llevar a cabo las siguientes etapas para cada proceso [14]:

- **Planificar:** definir cuál debe ser el resultado ofrecido por el proceso, y establecer las actividades, recursos y responsabilidades necesarios para lograrlo. [14]
- **Hacer:** llevar a cabo las actividades planificadas en los términos previstos. [14]
- **Verificar:** tras la ejecución del proceso, realizar el seguimiento y medición sobre los resultados alcanzados y valorar su adecuación sobre los objetivos planificados. [14]
- **Actuar:** tomar acciones para corregir las posibles desviaciones encontradas, o bien para mejorar los resultados previstos inicialmente. [14]

El ciclo PHVA es utilizado como modelo de desempeño no solo en el plano individual de cada proceso, sino también desde la visión global del sistema de gestión de la calidad. [14]

- **Auditoría de los sistemas integrados de gestión**

La necesidad de realizar Auditorías de los Sistemas Integrados de Gestión nace de que, hoy en día, las organizaciones cada vez tienden más a organizar Sistemas de Gestión Integrados que cubren sus necesidades de gestión global. [15]

Las ventajas que aporta un sistema de gestión integrada son:

- Alineamiento de las diferentes políticas y objetivos de la Organización. [15]
 - Si bien las materias a integrar no son contrarias en su fondo o filosofía ni entran en conflicto por tratarlas a un mismo tiempo, no es menos cierto que en ocasiones los esfuerzos se concentran más en unos aspectos que en otros, a veces sin razón aparente, otras por caprichos o creencias erróneas de la Dirección y, en el peor de los casos, por desconocimiento de los temas tratados. [15]
 - Al integrar los diferentes sistemas de gestión se asegura la distribución adecuada de los periodos de dedicación a cada uno de ellos, los recursos y las medias en cada una de las áreas. [15]
- Armonización de los diferentes criterios de organización. [15]
 - La integración equilibra la importancia de cada área de gestión y evita el planteamiento reduccionista de quienes dicen: estamos certificados en calidad porque nos lo exige el mercado, en medio ambiente para no tener problemas con la Administración y lo de SST para no tener problemas ante un caso de accidente o una inspección. [15]
- Simplificación de la estructura documental del sistema.
 - Integrar es sumar eliminando duplicidades. Además, con el nuevo enfoque derivado de las normas de gestión basadas en disponer de “información documentada”, se liberaliza el modo de construcción del sistema de gestión integrado y los soportes en los que pueden encontrarse. [15]
- Menor esfuerzo global de formación del personal e implantación del sistema.
 - Gracias a la similitud en los esquemas de funcionamiento de estos sistemas, una vez formado o explicado el funcionamiento de un sistema de gestión (por ejemplo, el de gestión de la calidad), los otros presentan diferencias mínimas en cuanto a su arquitectura. La formación adecuada consistiría en explicar los apartados comunes con el primero y resaltar los procedimientos o prácticas específicas de cada uno de ellos. [15]
- Menor esfuerzo de mantenimiento del sistema.
 - Al tratar todo el sistema como un único sistema de gestión, este se mantiene de modo sencillo independientemente de las normas de gestión que apliquen. [15]

- **6 pecados con la ISO 9001** [16]

Poco menos del 50% de las organizaciones que certifican logran mantener el sistema de gestión eficazmente implementado y puede percibir algunos beneficios que vayan más allá de la mejora de la imagen. [16]

La causal de esta situación no se encuentra en el modelo en sí; sino en las organizaciones que, usualmente no están adecuadamente preparadas y/o asesoradas sobre los cambios en el estilo de gerenciamiento y los recursos que son requeridos; es decir, no logran establecer un proceso sólido de implementación, mantenimiento y mejora. [16]

Existen varios factores que son responsables de lo mencionado; sin embargo, a continuación, se presentarán 6 de los más comunes, a los cuales se llamarán pecados: [16]

- **Liderazgo ausente:** En los sistemas de gestión los llamados a liderar el proceso de implementación, mantenimiento y mejora de estos es la Alta Dirección. En la práctica se puede ver un importante porcentaje de las organizaciones certificadas ISO 9001, o en proceso de implementación, donde la Alta Dirección está ejerciendo un liderazgo casi nulo, ocasionando que se logren sistemas de gestión de calidad solo en papel, y no con un beneficio real y sostenido para los clientes, las partes interesadas y para la misma organización. [16]
- **Control deficiente de la información documentada:** La Alta Dirección; así como, los responsables de los diferentes procesos, debe asegurar que se controla la información documentada para estar en conformidad con los requisitos de certificación y para asegurar la eficacia del sistema de gestión. Sin embargo, dentro de los sistemas de gestión existen varias situaciones que llevan a un control deficiente de los documentos, como las siguientes: [16]
 - Inadecuada codificación de la información. [16]
 - Documentos muy cargados. [16]
 - Documentación en exceso. [16]
- **No mirar más allá del cliente:** Encaminar y mantener una gestión que permita alcanzar de manera consecutiva los objetivos trazados, con eficacia y eficiencia, depende en gran medida de la capacidad que se tenga de identificar, anticipar, satisfacer y exceder las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas pertinentes (incluyendo los clientes), es decir ir más allá de asegurar la capacidad de los procesos para lograr calidad

en los productos y/o servicios que se ofertan, para enfocarse en la mejora real de la Calidad de la organización. [16]

- **Poco compromiso del personal:** Contar con personas competentes, empoderadas y comprometidas, en los diferentes niveles y áreas de la organización, es esencial para aumentar la capacidad de generar valor. [16] La Alta Dirección debería incentivar y practicar el respeto y el involucramiento de todas las personas para aumentar su nivel de compromiso. [16]
- **Poco (o nulo) fomento a la innovación:** Una organización es innovadora cuando cuenta con la capacidad de promover la generación de nuevas ideas dentro de su equipo de trabajo e incorporarlas en sus productos, servicios, procesos, prácticas organizativas, métodos de comercialización, relaciones externas, entre otros; para generar o redistribuir el valor para sus clientes y partes interesadas pertinentes. [16]
- **Poca (o nula) gestión del conocimiento:** No asegurar el mantenimiento eficaz del conocimiento necesario para la operación de los diferentes procesos puede generar la disminución gradual de la capacidad para obtener resultados repetitivos y lograr la conformidad de sus productos y servicios, asimismo, no fomentar la adquisición de nuevo conocimiento oportunamente puede llevar a la organización a disminuir su capacidad para entender y satisfacer las necesidades y expectativas futuras de los clientes y partes interesadas pertinentes, y su capacidad de innovación. [16]

- **Definición de norma ISO**

La norma ISO, aplicada y extendida hoy en día a todas las actividades técnicas, industriales y comerciales, se define como: especificación técnica u otro documento accesible al público establecido con la cooperación y el consenso o la aprobación general de todas las partes interesadas, basada sobre resultados conjugados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que contempla ventajas para el conjunto de la comunidad y aprobada por un organismo cualificado a nivel nacional, regional o internacional. [17]

Los órganos técnicos de ISO que impulsan la creación y publicación de normas técnicas son los comités, de los que actualmente existen 229.

Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, integrados por técnicos y expertos en la materia que trata cada uno, se identifican en la normativa ISO con las siglas Tc seguidas del número que identifica el ámbito competencial del

comité técnico y el término o términos que resumen ese ámbito la misión principal de los comités técnicos es elaborar normas internacionales. [17]

- **Importancia de las políticas**

Establecer eficazmente las Políticas dentro del SGC es importante debido a que: [18]

1. Establecen límites y restricciones sobre el tipo de decisiones y acciones que se pueden aplicar. [18]
2. Permite que el personal de la organización, en todos los niveles, conozcan que es lo que se espera de ellos. [18]
3. Ofrecen un parámetro para la planificación, coordinación y control entre las diferentes áreas y procesos. [18]
4. Reducen la cantidad de tiempo en que los niveles de dirección pasan tomando decisiones; debido a que aclaran lo que se debe hacer y quién lo debe hacer.
5. Promueve que la toma de decisiones se delegue en los diferentes niveles de la organización. [18]
6. Aclaran lo que se puede y lo que no se puede, o debe hacer, para alcanzar los objetivos de la organización. [18]

- **Documentación de sistemas de gestión de calidad**

La planificación y diseño de la documentación de los sistemas de gestión de calidad suele seguir a la estructura del propio sistema de gestión o sus procesos (en el mejor de los casos) o a la estructura de la norma que se esté aplicando, lo que no siempre asegura que responda a las necesidades de la organización. [19]

El volumen y extensión de la documentación y el tipo y variedad de soportes utilizados pueden llegar a ser muy diferentes en las empresas, especialmente debido a: [19]

- El tamaño de la organización y el tipo de actividades que realiza. [19]
- La complejidad o sencillez de los procesos. [19]
- La mayor o menor competencia de su personal. [19]

Es evidente que no tienen las mismas necesidades una pequeña empresa de ámbito familiar que se dedique a la elaboración de quesos artesanales que una Universidad, pero ambas pueden implementar un sistema de gestión de calidad que será necesario documentar, el pequeño fabricante de quesos no necesitará un sistema documental demasiado extenso, sino todo lo

contrario, y el soporte de la información deberá ser lo más intuitivo y sencillo posible. Por el contrario, en la Universidad, se manejarán aplicaciones informáticas específicas que servirán para gestionar la gran cantidad de datos e información que se maneja en una institución de este tipo, como los expedientes de los alumnos o el material de los cursos. [19]

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1. Materiales

- Norma ISO 9001:2015.
- Checklist del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Checklist con base en los 8 principios de la calidad de la Norma ISO 9004:2018.

3.1.2. Método

- Se empleará el método Inductivo-Deductivo, con la finalidad de determinar, el estado de madurez durante el desarrollo del proceso que se lleva a cabo en el departamento de Talento Humano de contratar o vincular nuevo personal en la empresa ECUSIP CIA. LTDA., respecto a los requisitos que expone la norma ISO 9001:2015, así también en base a los 8 principios de la calidad de la Norma ISO 9004:2018.

3.1.3. Técnica

- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 9004:2018

3.1.4. Instrumento

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos con guía para su uso.
- Norma ISO 9004:2018 Gestión de la calidad - Calidad de una organización - Orientación para lograr el éxito sostenido.

3.1.5. Descripción de la estructura de un manual de gestión calidad

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta sección aborda el fin con el que se desea diseñar el sistema de gestión de calidad y el área de la organización en el que se ejecutará el mismo, esto puede ser de manera global en toda la organización o en un área específica, ayudando de esta manera a garantizar el cumplimiento de

objetivos en el ámbito de la calidad en cada uno de los procesos en el que se aplicará el sistema de gestión de calidad, obteniendo beneficios como los siguientes:

- Generación de ahorros.
- Ayuda en la optimización de procesos.
- Mayor satisfacción del cliente.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En este apartado se aclara que para el diseño del sistema de gestión de calidad se toma como base la norma ISO 9001:2015, además que dicho sistema no contiene referencias normativas.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el diseño del manual de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 se utilizan términos y definiciones que están fundamentados en dicha norma, esto último se basa en lo establecido por la ISO (Organización Internacional de Estandarización).

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En esta sección se identifican aquellos factores que pueden influir de manera negativa en la organización para el cumplimiento de los objetivos establecidos previamente por el sistema de gestión de calidad, cabe recalcar que estos factores pueden ser externos o internos, para la identificación de dichos factores es importante tener en cuenta el área de aplicación de dicho sistema, así como las expectativas y necesidades que tienen todas las partes interesadas en el proceso.

5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

El nivel de la organización encargado de demostrar el compromiso con el sistema de gestión de calidad será la dirección, por medio de la implementación y mantenimiento de una política de este tipo, esto último será fácil de realizar una vez que se haya asignado roles y responsabilidades a diferentes miembros de la organización, relacionados con el sistema de gestión de calidad.

6. PLANIFICACIÓN

En este apartado se identifican aquellas acciones que son necesarias realizar para el respectivo estudio de riesgos y oportunidades que se pueden presentar tras la implementación del sistema de gestión de calidad, sin dejar de lado la misión de la organización, las partes interesadas y sus requerimientos, los objetivos referentes a calidad y el impacto que tendrá el sistema de gestión.

7. APOYO

En el presente apartado se involucra mucho a la organización en el que se implementará el sistema de gestión de calidad, ya que esta tiene el rol de otorgar todos los recursos necesarios para la implementación y mejora del o los procesos beneficiados con el sistema de gestión de calidad, los factores claves que permitirán esto último son el nivel de importancia y comunicación que se le dé al sistema, con el objetivo de ejecutarlo adecuadamente.

8. OPERACIÓN

Se presentan las actividades que son fundamentales para la implementación y control de los procesos necesarios para satisfacer los requerimientos del sistema de gestión de calidad, esto no solo desde un enfoque específico sino más bien global, no solo el ámbito de la calidad sino además en el aspecto administrativo de la organización, con el objetivo de que la misma alcance la capacidad de solventar cualquier percance que tenga en sus labores en el aspecto de calidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En este punto se identifican aquellas actividades de evaluación, análisis y medición que se hayan introducido en la organización, con el objetivo de dar cumplimiento a los requerimientos del sistema de gestión, y promover la mejora continua en la ejecución de dicho sistema.

10. MEJORA

Se analizan aquellas actividades que han sido propuestas para la evaluación de no conformidades en el sistema de gestión de calidad, con el objetivo principal de identificar puntos de mejora y ejecutar de ser necesario correcciones para obtener los resultados esperados del sistema.

3.1.6. Descripción de madurez e interpretación de sus niveles

- **Nivel uno de madurez**

Hace referencia a aquellas organizaciones que no llevan a cabo ningún modelo de gestión, es decir no disponen de una definición escrita de sus procesos y no utilizan ningún tipo de indicador, razón por la cual no pueden garantizar el cumplimiento de los requisitos contratados, ya que solo se basan en el “oficio”, y se considerarían dentro de la cultura asociada a ISO como “empresas de calidad no certificada”.

- **Nivel dos de madurez**

Se refiere a aquellas empresas que disponen de una definición de sus procesos operativos y pueden o no encontrarse certificadas por una ISO, en su mayoría estas organizaciones fijan la atención en la eficacia de los procesos para posteriormente desarrollar sus productos o servicios, sin embargo, no incluyen un Manual de Calidad, es decir ni los procesos estratégicos ni los de control de gestión, por ello asociada a ISO están en la categoría de “empresas de calidad certificada”.

- **Nivel tres de madurez.**

A diferencia de las anteriores estas empresas son conocidas por su “calidad certificada”, dado que incluyen algunos principios fundamentales de ISO, además estas compañías, no solo controlan la eficacia de los procesos, sino también comienzan a tener en cuenta la eficiencia de los mismos y crear una cultura empresarial basada en principios fundamentales. Podríamos denominarlas, dentro de la cultura ISO, como “empresas de calidad certificada - gestionada”.

- **Nivel cuatro de madurez**

Esta organización se encuentra en la categoría de “calidad certificada – gestionada”, misma que incluyen en su gestión la orientación a las partes interesadas, así también toman medidas y las comparan con los objetivos previstos en la planificación estratégica, a su vez buscan una visión más estratégica, cuidando los comportamientos como parte de su competitividad. Podríamos denominarlas como “empresas con gestión global”.

- **Nivel cinco de madurez**

Estas empresas alcanzan la categoría más alta con gestión global, ya que asumen los supuestos del desarrollo sostenible, por ello los resultados van desde la perspectiva del compromiso ético y la responsabilidad social. La cultura empresarial sustenta la imagen de marca. Podríamos denominarlas como “empresas comprometidas con la RSE”.

3.2. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.2.1. Análisis de resultados del primer objetivo

- ISO 9001:2015

Para conocer el estado actual del sistema de gestión de calidad, se realizó una evaluación por medio de una lista de verificación en base a ISO, los resultados se evidencian en la **tabla** y **figura 3.1** respectivamente:

Tablas 3.1. Cumplimiento de requisitos.

ESTADO DE MADUREZ	33,44%
4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%
5.0 LIDERAZGO	59%
6.0 PLANIFICACIÓN	26%
7.0 APOYO	41%
8.0 APOYO	25%
9.0 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	24%
10.0 MEJORA	59%

Se destaca que los resultados mostrados en la **tabla 3.1** hacen referencia cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 90001:2015, es decir que no refiere a las actividades realizadas en la empresa anteriormente mencionada, no obstante, si para la valoración y generación de un sistema de gestión de calidad adecuado, como se expone a continuación:

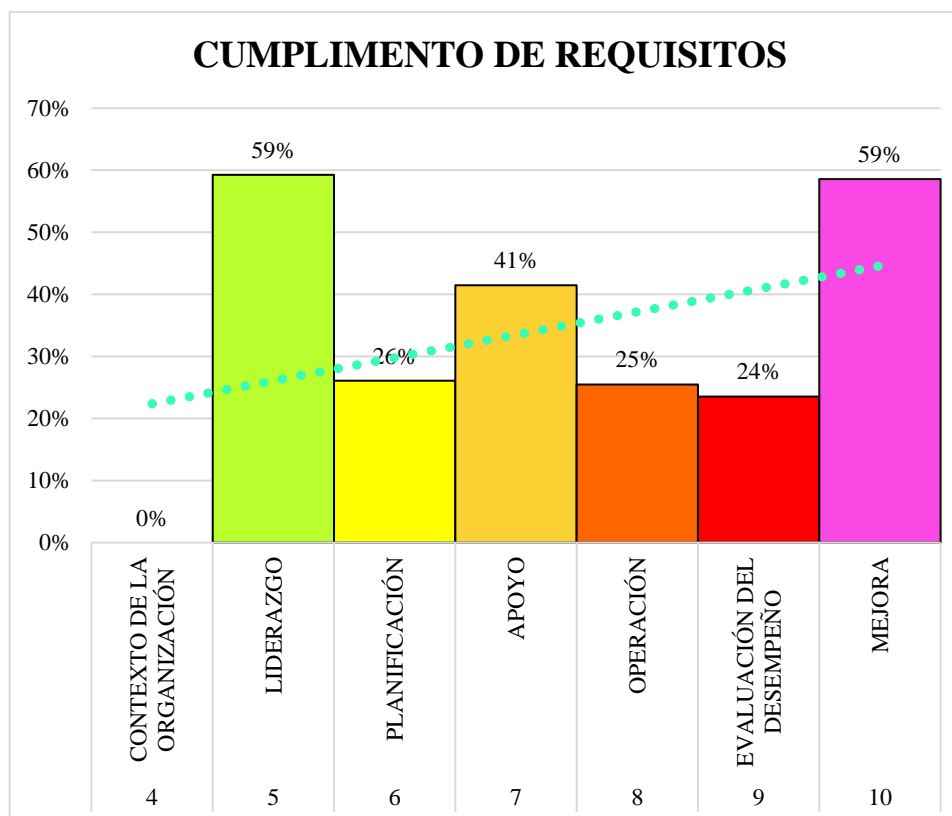


Figura 3.1. Cumplimiento de requisitos.

Como se evidencia no existe una gestión documental acorde al proceso analizado, dado que el contexto de la organización se mantiene nulo, por ello es necesario el diseño de un sistema de gestión de calidad para cumplir con los estándares y requisitos que la norma requiere.

En la sección de liderazgo tenemos un cumplimiento alto según el anterior, por lo que se deduce que la empresa mantiene un liderazgo, un compromiso, una política y sus roles como sus responsabilidades son parcialmente eficientes, esto se debe a que aún se mantienen en proceso los anteriores requisitos, sin embargo, están altamente preocupados por brindar un excelente servicio al cliente.

Si nuestra meta es maximizar la calidad en conjunto con el proceso estudiado y la satisfacción del cliente, hay que tomar importancia a los apartados de planificación, operación y evaluación de desempeño, dado que son los encargados de que un sistema de gestión de calidad se realice de manera favorable y exitosa, como se observa se encuentran entre el 24% y 26%, sin embargo es razonable dado que no existe un levantamiento de información adecuado así como también procedimientos y manuales establecidos.

En la figura 3.1, se destaca que la sección de apoyo cuenta con un porcentaje superior al 40%, debido a tanto el personal y la infraestructura es eficiente, pero también es necesario mantener información documentada, con ello asegurar la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Para finalizar, dentro del apartado de mejora cuenta con un 59%, tomando en cuenta las acciones realizadas en el departamento de Talento Humano de una manera empírica acorde a la selección de un nuevo personal, sin embargo, es clara la labor realizada por quienes integran ECUSIP. CIA. LTDA.

En base a cada uno de los parámetros analizados se puede determinar que el estado de madurez del sistema de gestión de calidad del proceso de selección de nuevo personal en el departamento de Talento Humano en la empresa ECUSIP. CIA. LTDA., se establece con una ponderación del 33,44% acorde al formato establecido por la norma internacional ISO 9001:2015, la evaluación realizada para la ejecución del análisis evidenciado se expone en el Anexo 2 del presente proyecto de investigación.

- **ISO 9004:2018**

Además, se ha realizado otra evaluación por medio de la ISO 9004 en apoyo al cumplimiento a la lista de verificación de ISO 9001, misma que detalla el cumplimiento de requisitos en base a los 8 principios de la calidad, en materia de Gestión de la Calidad y Orientación para lograr el éxito sostenido del proceso de selección y reclutamiento de nuevo personal en el departamento de Talento Humano, los resultados se evidencian en la **tabla 3.2** respectivamente:

Tablas 3.2. Estado de madurez.

ESTADO DE MADUREZ		2,19
USO DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	AUTOEVALUACIÓN	META
4.2.1 Enfoque al cliente	1,20	5,00
4.2.2 Liderazgo	2,25	5,00
4.2.3 Participación del personal	2,25	5,00
4.2.4 Enfoque basado en procesos	2,25	5,00
4.2.5 Enfoque de sistema para la gestión	2,25	5,00
4.2.6 Mejora continua	2,33	5,00
4.2.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	2,33	5,00
4.2.7 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	2,67	5,00

De las evaluaciones realizadas se determina que el nivel promedio de madurez del sistema de gestión de calidad se encuentra en un 2.19, mismo que corresponde a un nivel básico.

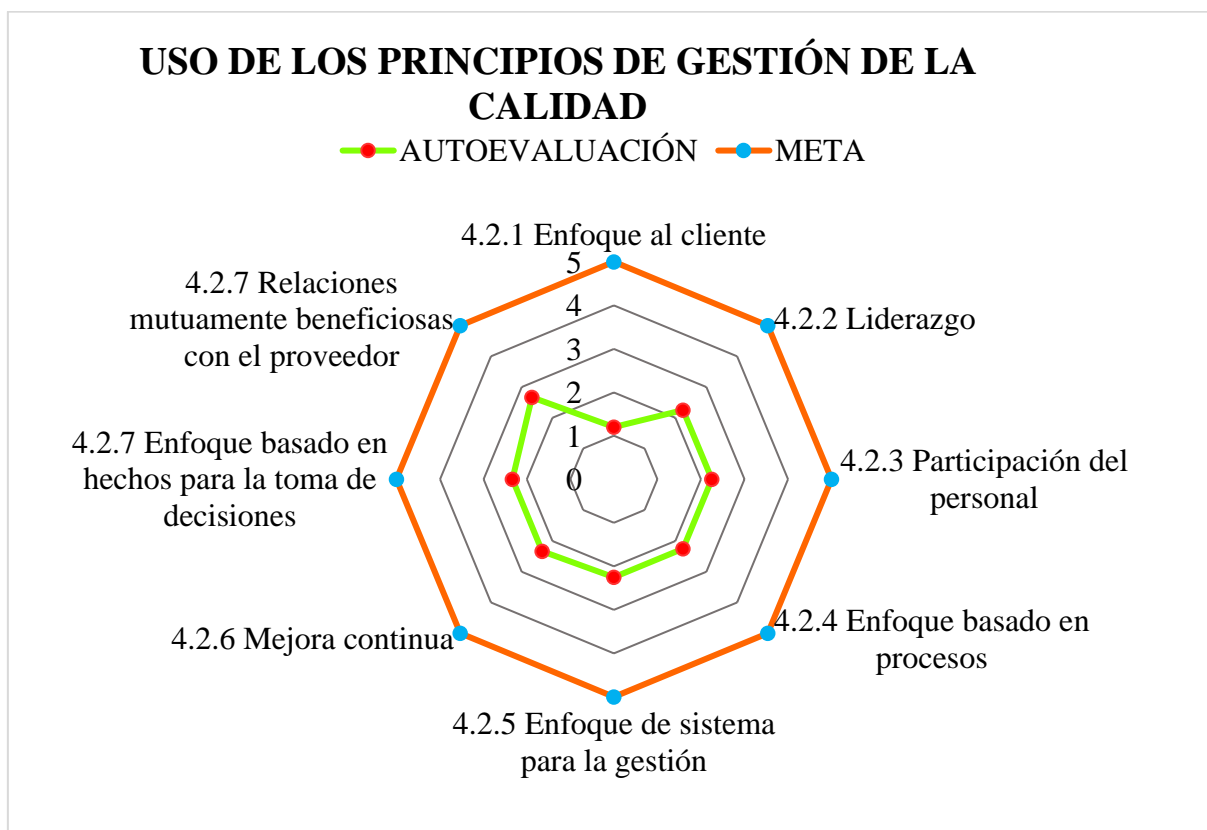


Figura 3.2. Estado de madurez.

En la gráfica anterior podemos evidenciar que el apartado referente a relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, es el que se encuentra más cercano a la meta, sin embargo, todos los demás igual que el mismo están en un nivel 2 de madurez, es decir la organización trabaja de manera empírica, es importante destacar que la empresa se presta mayor atención en brindar un correcto servicio a sus clientes, aunque no exista un control del mismo.

3.2.2. Análisis del segundo y tercer objetivo

La ejecución y análisis del segundo y tercer objetivo se evidencia en el anexo 3, del presente proyecto de investigación.

3.2.3. Comprobación de hipótesis

Con la elaboración del presente manual, se ha alcanzado a generar una estrategia de trabajo estandarizada con base en una guía metódica de planificación de actividades, así como también una ejecución ordenada de pasos y sobre todo el control acerca del proceso a desarrollarse, en el departamento de Talento Humano de la empresa ECUSIP. CIA. LTDA.

Procedimiento P GTH 01 Gestión del Talento Humano.

Procedimiento P CRT 01 Capacitación y Reconocimiento.

Procedimiento P SGC 01 Elaboración y Control de la documentación.

3.3. EVALUACIÓN TÉCNICO, SOCIAL

3.3.1. Evaluación técnica

Con la elaboración del presente proyecto se destaca la realización de una metodología de trabajo estandarizada en relación a la selección y reclutamiento nuevo personal, es decir un correcto enfoque al cliente ya que se pretende de satisfacer o superar sus necesidades, mediante la aplicación de la normativa ISO 90001:2015, lo que permite identificar de la manera exitosa cada uno de los requisitos que la misma demanda para la generación de un sistema de gestión de la calidad SGC adecuado, para el proceso analizado en el departamento y empresa ya antes mencionado, logrando que se plantee una propuesta de diseño y en un futuro una posterior implementación.

3.3.2. Evaluación social

Por medio del presente proyecto investigativo, se logra ordenar y conocer de mejor manera cada de los procedimientos utilizados dentro de la empresa de una manera secuencial, presentando la metodología que se utiliza para el desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutan en el proceso de prestación de servicios de seguridad, gracias a esto se logra una estandarización de todo el proceso, de tal manera que sea posible el control y la mejora continua que se pueden presentar en el mismo.

4. CONCLUSIONES DEL PROYECTO

4.1. CONCLUSIONES

- Mediante el análisis del estado de madurez del Sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos que demanda la norma ISO 9001:2015 se logró evidenciar que el proceso de selección y reclutamiento de nuevo personal del departamento de Talento Humano se encontraba en una etapa inicial con un 33.44%, es decir las actividades realizadas eran de manera empírica por lo cual la información levantada era escasa e insuficiente, lo cual imposibilitaba un adecuado SGC.

- Por medio de visitas en campo realizadas a la empresa se pudo evidenciar todas las actividades que se realizan en el proceso de selección de nuevo personal, así como la relación que existe entre estas, la manera en que son desarrolladas y el desempeño de los trabajadores durante la ejecución de las mismas.
- Al realizar el manual de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y sus respectivos procedimientos se evidencia que, se ha logrado proponer una guía funcional en el ámbito de calidad, enfocada en las actividades que desarrollan diariamente las personas pertenecientes al departamento de Talento Humano.

4.2. RECOMENDACIONES

- Es importante generar cambios en las instalaciones del área de talento humano, debido a que los trabajadores de esta área se ven sometidos a riesgos de aspecto ergonómico.
- Contratar un profesional para el área de talento humano, ya que esto permitirá optimizar todas las actividades desarrolladas en este departamento.
- Realizar la implementación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 diseñada en el presente proyecto investigativo, con el objetivo de mejorar el proceso de contratación de nuevo personal en el área de talento humano.

BIBLIOGRAFIA

- [1] M. F. Solórzano Figueroa, «Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Empresa Agrosistemas S.A.,» 2019. [En línea]. Available: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/3709/1/T-UTEQ-0061.pdf>. [Último acceso: 28 Noviembre 2022].
- [2] A. S. Pinos Azogue, «DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL PAULI & STEFI DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA,» Marzo 2022. [En línea]. Available: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35020>. [Último acceso: 22 Noviembre 2022].
- [3] R. J. Carriel Palma, C. K. Barros Merizalde y F. M. Fernandez Flores, Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015, Babahoyo: Editorial Saberes del Conocimiento, 2018.


- [4] M. Z. Quisocala Quisocala , «Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 para el desarrollo de proyectos metal mecánicos,» 2021. [En línea]. Available: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12928>. [Último acceso: 29 Noviembre 2022].
- [5] J. Jabaloyes Vivas, J. M. Carot Sierra y A. Carrión García, Introducción a la gestión de la calidad., Valencia: Universidad Politécnica de Valencia, 2020.
- [6] Ó. C. González Ortiz y J. A. Arciniegas Ortiz, SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Teoría y práctica bajo la norma ISO., Bogotá: ECOE Ediciones, 2016.
- [7] A. T. Isaza Serrano, Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas., Bogotá, Colombia: Ediciones de la U, 2018.
- [8] N. Calso Morales y J. M. Pardo Álvarez, Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001., Madrid, Spain: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación., 2018.
- [9] I. Gómez, «Calidad y gestión ambiental,» Hedera Consultores, 2018. [En línea]. Available: <https://hederaconsultores.blogspot.com/p/consultoria-iso-9001.html>. [Último acceso: 05 Enero 2022].
- [10] P. López Lemos, Novedades ISO 9001:2015, Madrid: FUNDACIÓN CONFEMETAL, 2016.
- [11] C. González Gaya y C. Manzanares Cañizares, Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001. Guía de aplicación, Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2020.
- [12] C. J. Manuel, Sistemas de gestión de calidad, Málaga: Editorial ICB, 2017.
- [13] V. L. M. Rodrigo, Conociendo los principios de gestión ISO 9001, Santa Cruz de la Sierra: El Cid Editor, 2020.
- [14] AENOR, Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015, Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación, 2019.

- [15] J. Sevilla Tendero, Auditoría de los sistema integrados de gestión ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, Madrid: Fundación Confemetal, 2019.
- [16] M. R. Vásquez Lema, 6 Pecados con las ISO 9001, Santa Cruz de la Sierra: El Cid Editor, 2019.
- [17] E. Núñez Fernández, Archivos y normas ISO, Gijón: Ediciones Trea, 2007.
- [18] M. R. Vásquez Lema , Información documentada ISO 9001: aspectos básicos para su eficaz gestión en las organizaciones que buscan certificar Información documentada ISO 9001, Santa Cruz de la Sierra: El Cid Editor, 2020.
- [19] P. López Lemos, Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015, Madrid: Fundación Confemetal, 2015.

ANEXOS

- **ANEXO I:** Informe de anti plagio proyecto de titulación
- **ANEXO II:** Evaluación del cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, del proceso selección y reclutamiento de personal, mediante una lista de verificación de ISO 9001:2015.
- **ANEXO III:** Evaluación del estado de madurez del proceso selección y reclutamiento de personal, mediante una lista de verificación de ISO 9004:2018.
- **ANEXO IV:** Manual del Sistema de Gestión de Calidad del proceso selección y reclutamiento del nuevo personal en el área de Talento Humano.
- **ANEXO V:** Manual de Procedimientos:
 - **ANEXO VI:** Procedimiento P PC 01 Política de Calidad.
 - **ANEXO VII:** Procedimiento P GTH 01 Gestión del Talento Humano.
 - **ANEXO VIII:** Procedimiento P CRT 01 Capacitación y Reconocimiento.
 - **ANEXO IX:** Procedimiento P SGC 01 Elaboración y control de la documentación.
 - **ANEXO X:** Procedimiento P AUD 01 Auditorías Internas.
 - **ANEXO XI:** Procedimiento P MEC 01 Mejoramiento Continuo de gestión de calidad.
 - **ANEXO XII:** Procedimiento P NC 01 Control y Tratamiento de no conformidades y Acciones Correctivas.

**ANEXO I: INFORME DE ANTI PLAGIO PROYECTO DE TITULACIÓN**

Facultad:	Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas												
Carrera:	Ingeniería Industrial												
Nombre del docente evaluador que emite el informe:	Ing. MSc. Cristian Xavier Espín Beltrán												
Documento evaluado:	Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa ECUSIP CIA.LTDA.												
Autores del documento	Srta. Aguagallo Ruiz Kelly Dayanna Sr. Luisa Montesdeoca Jonathan Fabricio												
Programa de similitud utilizado	Sistema URKUND												
Porcentaje de similitud según el programa utilizado	3%												
Observaciones: Calificación de originalidad atendiendo a los siguientes criterios:													
<ul style="list-style-type: none">• El documento cumple criterios de originalidad, sin observaciones.• El documento cumple criterios de originalidad, con observaciones.• El documento no cumple criterios de originalidad.	--X-- ---- ----												
Fecha de realización del informe:	17/2/2023 14:30												
Captura de pantalla del documento analizado:													
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"><p>Document Information</p><hr/><table><tr><td>Analyzed document</td><td>TRABAJO DE TITULACIÓN_AGUAGALLO KELLY_LUISA JONATHAN.pdf (D158901822)</td></tr><tr><td>Submitted</td><td>2/17/2023 2:30:00 PM</td></tr><tr><td>Submitted by</td><td>Cristian Espin</td></tr><tr><td>Submitter email</td><td>cristian.espin@utc.edu.ec</td></tr><tr><td>Similarity</td><td>3%</td></tr><tr><td>Analysis address</td><td>cristian.espin.utc@analysis.arkund.com</td></tr></table></div>		Analyzed document	TRABAJO DE TITULACIÓN_AGUAGALLO KELLY_LUISA JONATHAN.pdf (D158901822)	Submitted	2/17/2023 2:30:00 PM	Submitted by	Cristian Espin	Submitter email	cristian.espin@utc.edu.ec	Similarity	3%	Analysis address	cristian.espin.utc@analysis.arkund.com
Analyzed document	TRABAJO DE TITULACIÓN_AGUAGALLO KELLY_LUISA JONATHAN.pdf (D158901822)												
Submitted	2/17/2023 2:30:00 PM												
Submitted by	Cristian Espin												
Submitter email	cristian.espin@utc.edu.ec												
Similarity	3%												
Analysis address	cristian.espin.utc@analysis.arkund.com												
 Ing. MSc. Cristian Xavier Espín Beltrán Director del proyecto de investigación													

Document Information

Analyzed document	TRABAJO DE TITULACIÓN_AGUAGALLO KELLY_LUISA JONATHAN.pdf (D158901822)
Submitted	2/17/2023 2:30:00 PM
Submitted by	Cristian Espin
Submitter email	cristian.espin@utc.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	cristian.espin.utc@analysis.arkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://core.ac.uk/download/pdf/141540642.pdf Fetched: 11/6/2022 12:59:09 AM	 3
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / TRABAJO DE TITULACION_BELEN ACURIO.pdf Document TRABAJO DE TITULACION_BELEN ACURIO.pdf (D143370252) Submitted by: cristian.espin@utc.edu.ec Receiver: cristian.espin.utc@analysis.arkund.com	 5
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / Propuesta de un Sistema Integrado en los procesos productivos de la producción de queso en la Industria Láctea Asocolesig.docx Document Propuesta de un Sistema Integrado en los procesos productivos de la producción de queso en la Industria Láctea Asocolesig.docx (D143445414) Submitted by: lilia.cervantes@utc.edu.ec Receiver: lilia.cervantes.utc@analysis.arkund.com	 2

ANEXO II: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DEL PROCESO SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL, MEDIANTE UNA LISTA DE VERIFICACIÓN DE ISO 9001:2015.

	Sí	2	LISTA DE VERIFICACIÓN - ISO 9001	EMPRESA ECUSIP CIA. LTDA.
	En proceso	1		
	No	0		

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
Cláusula	Requisito	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	E/P	No	
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto			●	
	¿Se han determinado todos los problemas externos e internos que son relevantes para el propósito de su organización y el logro de la satisfacción del cliente y la dirección estratégica de la organización?			●	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
	¿La organización ha determinado..?				
	a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;			●	
	b) Una vez definido el alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización, ¿está disponible como información documentada?			●	
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad				
	¿La organización ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.			●	
	¿Al determinar este alcance, la organización ha...?				
	a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;			●	
	b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;			●	
	c) los productos y servicios de la organización.			●	
	Una vez definido el alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización, ¿está disponible como información documentada?			●	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				
	¿La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?			●	
	¿Está establecido su SGC e incluye una descripción de los procesos requeridos y su secuencia e interacción?			●	
4.4.1	¿Al establecer un SGC la organización ha de..?				
	a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;			●	
	b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			●	
	c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse			●	
	d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;			●	
	e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;			●	
	f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;			●	
	g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;			●	
	h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.			●	
4.4.2	¿La organización ha de..?				
	a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;			●	
	b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.			●	
5.0 LIDERAZGO					
Cláusula	Requisito	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	E/P	No	
5.1	Liderazgo y compromiso				
5.1.1	Generalidades				
	¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad...?				
	a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		●		
	b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;			●	
	c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;			●	
	d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;			●	
	e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;			●	

5.1.1	f)	comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;			●	
	g)	asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;			●	
	h)	comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			●	
	i)	promoviendo la mejora;			●	
	j)	apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.			●	
Enfoque al cliente						
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que?						
5.1.2	a)	se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;			●	
	b)	se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción			●	
	c)	se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.			●	
5.2	Política					
Establecimiento de la política de la calidad						
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la calidad que?						
5.2.1	a)	sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;	●			
	b)	proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;	●			
	c)	incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;			●	
	d)	incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			●	
Comunicación de la política de la calidad						
¿La política de la calidad ha de...?						
5.2.2	a)	estar disponible y mantenerse como información documentada;			●	
	b)	comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;	●			
	c)	estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda	●			
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización						
¿La alta dirección ha asegurado de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?						
¿Ha establecido y comunicado la organización las responsabilidades y autoridades para el funcionamiento eficaz del SGC?						
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la calidad que...?						
5.3	a)	asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;			●	
	b)	asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;			●	
	c)	informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (ver 10.1);			●	
	d)	asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;			●	
	e)	asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.			●	
6.0 PLANIFICACIÓN						
Cláusula	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		Sí	E/P	No		
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades					
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, ¿la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de...?						
6.1.1	a)	asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;			●	
	b)	aumentar los efectos deseables;			●	
	c)	prevenir o reducir efectos no deseados;			●	
	d)	lograr la mejora.			●	
¿La organización ha planificado...?						
6.1.2	a)	las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;			●	
	b)	la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (ver 4.4.); 2) evaluar la eficacia de estas acciones.			●	
	¿La organización ha planificado acciones para abordar estos riesgos y oportunidades y las ha integrado en los procesos del sistema?					
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos					
¿La organización ha establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad...?						
6.2.1	a)	ser coherentes con la política de la calidad;			●	
	b)	ser medibles;			●	
	c)	tener en cuenta los requisitos aplicables;			●	

6.2.1	d)	ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;			●		
	e)	ser objeto de seguimiento;			●		
	f)	comunicarse;			●		
	g)	actualizarse, según corresponda.			●		
6.2.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, ¿la organización ha determinado...?						
	a)	qué se va a hacer;			●		
	b)	qué recursos se requerirán;			●		
	c)	quién será responsable;			●		
	d)	cuándo se finalizará;			●		
	f)	cómo se evaluarán los resultados.			●		
6.3	Planificación de los cambios						
	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, ¿la misma ha considerado...?						
	a)	el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;			●		
	b)	la integridad del sistema de gestión de la calidad;			●		
	c)	la disponibilidad de recursos;			●		
d)	la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.			●			
7.0 APOYO							
Cláusula	Requisito	Cumplimiento			Observaciones		
		Sí	E/P	No			
7.1	Recursos						
7.1.1	Generalidades						
	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad?				●		
	¿La organización ha...?						
	a)	las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;			●		
b)	qué se necesita obtener de los proveedores externos.			●			
7.1.2	Personas						
	¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos?			●			
7.1.3	Infraestructura						
	¿La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?			●			
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos						
	¿La organización debe ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios...?						
	a)	sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);			●		
	b)	psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);			●		
c)	físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).			●			
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición						
7.1.5.1	Generalidades						
	¿La organización debe ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?				●		
	¿La organización ha asegurado de que los recursos proporcionados...?						
	a)	son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;			●		
b)	se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.			●			
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones						
	¿Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe...?						
	a)	calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;			●		
	b)	identificarse para determinar su estado;			●		
	c)	protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.			●		
¿La organización debe ha determinado si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario?				●			
7.1.6	Conocimientos de la organización						
¿La organización ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?				●			
7.2	Competencia						
	¿La organización ha...?						

7.2	a)	determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;	●			
	b)	asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;	●			
	c)	cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;	●			
	d)	conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	●			
Toma de conciencia						
¿La organización ha asegurado de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de...?						
7.3	a)	la política de la calidad;	●			
	b)	los objetivos de la calidad pertinentes;		●		
	c)	su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;			●	
	d)	las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.			●	
Comunicación						
¿La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan...?						
7.4	a)	qué comunicar;		●		
	b)	cuándo comunicar;		●		
	c)	a quién comunicar;		●		
	d)	cómo comunicar;			●	
	e)	quién comunica.		●		
7.5 Información documentada						
Generalidades						
¿El sistema de gestión de la calidad de la organización ha incluido...?						
7.5.1	a)	la información documentada requerida por esta Norma Internacional;			●	
	b)	la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			●	
Creación y actualización						
Al crear y actualizar la información documentada, ¿la organización ha asegurado de que lo siguiente sea apropiado...?						
7.5.2	a)	la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);			●	
	b)	el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);			●	
	c)	la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.			●	
7.5.3 Control de la información documentada						
¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional ha sido controlada para asegurarse de que...?						
7.5.3.1	a)	esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;			●	
	b)	esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).			●	
¿Para el control de la información documentada, la organización ha abordado las siguientes actividades, según corresponda...?						
7.5.3.2	a)	distribución, acceso, recuperación y uso;			●	
	b)	almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;			●	
	c)	control de cambios (por ejemplo, control de versión);			●	
	d)	conservación y disposición.			●	
¿La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, ha sido identificada, según sea apropiado, y controlada?						
8.0 OPERACIÓN						
Cláusula	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		Sí	E/P	No		
Planificación y control operacional						
¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos (ver 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6, mediante...?						
8.1	a)	la determinación de los requisitos para los productos y servicios;	●			
	b)	el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;		●		
	c)	la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;		●		
	d)	la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		●		
	e)	la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;			●	
	¿La organización ha controlado los cambios planificados y revisado las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?					

8.2	Requisitos para los productos y servicios			
	Comunicación con el cliente			
	¿La comunicación con los clientes ha incluido...?			
8.2.1	a)	proporcionar la información relativa a los productos y servicios;		●
	b)	tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;		●
	c)	obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;		●
	d)	manipular o controlar la propiedad del cliente;		●
	e)	establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		●
	Determinación de los requisitos para los productos y servicios			
	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, ¿la organización ha asegurado de que...?			
8.2.2	a)	los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;		●
	b)	la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		●
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
	¿La organización ha asegurado de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes?			
	¿La organización ha llevado a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir...?			
8.2.3.1	a)	los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;		●
	b)	los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;		●
	c)	los requisitos especificados por la organización;		●
	d)	los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;		●
	e)	las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		●
	¿La organización ha asegurado de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?			
	¿La organización ha confirmado los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?			
8.2.3.2	¿La organización ha conservado la información documentada, cuando sea aplicable...?			
	a)	sobre los resultados de la revisión;		●
	b)	sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		●
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
	¿La organización ha asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?			
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
	Generalidades			
8.3.1	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios?			
	Planificación del diseño y desarrollo			
	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, ¿la organización ha considerado...?			
8.3.2	a)	la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;		●
	b)	las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;		●
	c)	las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;		●
	d)	las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;		●
	e)	las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;		●
	f)	la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;		●
	g)	la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;	●	
	h)	los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;		●
	i)	el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras		●
	j)	la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.		●
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo			
	¿La organización ha determinado los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización ha considerado...?			
	a)	los requisitos funcionales y de desempeño;		●
	b)	la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;		●
	c)	los requisitos legales y reglamentarios;	●	

8.3.3	d)	normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;	●				
	e)	las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.			●		
Controles del diseño y desarrollo							
¿La organización ha aplicado controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que...?							
8.3.4	a)	se definen los resultados a lograr;			●		
	b)	se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;			●		
	c)	se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;			●		
	d)	se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;			●		
	e)	se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;			●		
	f)	se conserva la información documentada de estas actividades.			●		
Salidas del diseño y desarrollo							
¿La organización ha asegurado de que las salidas del diseño y desarrollo...?							
8.3.5	a)	cumplen los requisitos de las entradas;	●				
	b)	son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;			●		
	c)	incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;			●		
	d)	especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			●		
Cambios del diseño y desarrollo							
8.3.6	¿La organización ha identificado, revisado y controlado los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.?				●		
	¿La organización ha conservado la información documentada sobre...?						
	a)	los cambios del diseño y desarrollo;	●				
	b)	los resultados de las revisiones;			●		
	c)	la autorización de los cambios;			●		
d)	las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			●			
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente						
Generalidades							
¿La organización ha asegurado de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?					●		
¿La organización ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando...?							
8.4.1	a)	los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;			●		
	b)	los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;			●		
	c)	un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			●		
	¿La organización ha determinado y aplicado criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?					●	
¿La organización ha conservado la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?					●		
Tipo y alcance del control							
¿La organización ha asegurado de 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?		●					
¿La organización ha...?							
8.4.2	a)	asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;			●		
	b)	definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;			●		
	c)	tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;	●				
	d)	determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.			●		
Información para los proveedores externos							
8.4.3	¿La organización se ha asegurado de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?				●		
	¿La organización ha comunicado a los proveedores externos sus requisitos para...?						

8.4.3	a)	los procesos, productos y servicios a proporcionar;			●	
		la aprobación de:				
	b)	1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipos; 3) la liberación de productos y servicios;			●	
	c)	la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;			●	
	d)	las interacciones del proveedor externo con la organización;			●	
	e)	el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;			●	
f)	las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			●		
8.5	Producción y provisión del servicio					
Control de la producción y de la provisión del servicio						
¿La organización ha implementado la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?						
¿Las condiciones controladas se han incluido, cuando sea aplicable..?						
8.5.1	a)	la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;		●		
	b)	la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;			●	
	c)	la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;			●	
	d)	el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;			●	
	e)	la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;			●	
	f)	la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;			●	
	g)	la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;			●	
	h)	la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega			●	
Identificación y trazabilidad						
8.5.2	¿La organización ha utilizado los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?					
	¿La organización ha identificado el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?					
Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos						
8.5.3	¿La organización ha cuidado la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la organización?					
	¿La organización ha identificado, verificado, protegido y salvaguardado la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?					
Preservación						
8.5.4	¿La organización ha preservado las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?					
Actividades posteriores a la entrega						
¿La organización ha cumplido los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.?						
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, ¿la organización ha considerado...?						
8.5.5	a)	los requisitos legales y reglamentarios;	●			
	b)	las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;		●		
	c)	la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;		●		
	d)	los requisitos del cliente;		●		
	e)	la retroalimentación del cliente		●		
Control de los cambios						
8.5.6	¿La organización ha revisado y controlado los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?					
Liberación de los productos y servicios						
8.6	¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?					
	¿La organización ha conservado la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir...?					
	a)	evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;			●	
b)	trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			●		
Control de las salidas no conformes						
8.7.1	¿La organización ha asegurado de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?					
	¿La organización ha tratado las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras...?					

8.7.1	a)	corrección;			●	
	b)	separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;			●	
	c)	información al cliente;			●	
	d)	obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.		●		
8.7.2	¿La organización ha conservado la información documentada que...?					
	a)	describa la no conformidad;			●	
	b)	describa las acciones tomadas;			●	
	c)	describa todas las concesiones obtenidas;			●	
	d)	identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			●	
9.0 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
Cláusula	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		Sí	E/P	No		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
Generalidades						
¿La organización ha determinado...?						
9.1.1	a)	qué necesita seguimiento y medición;			●	
	b)	los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;			●	
	c)	cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;			●	
	d)	cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.			●	
¿La organización ha evaluado el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?						
¿La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?						
9.1.2	Satisfacción del cliente					
	¿La organización ha realizado el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?					
¿La organización ha conservado la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.?						
9.1.3	Análisis y evaluación					
	¿La organización ha analizado y evaluado los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?					
	¿Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar...?					
	a)	la conformidad de los productos y servicios;			●	
	b)	el grado de satisfacción del cliente;			●	
	c)	el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			●	
	d)	si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;			●	
	e)	la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;			●	
	f)	el desempeño de los proveedores externos;			●	
g)	la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.			●		
9.2	Auditoría interna					
9.2.1	¿La organización ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad...?					
	es conforme con:					
a)	1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad; 2) los requisitos de esta Norma Internacional;				●	
b)	se implementa y mantiene eficazmente.				●	
9.2.2	¿La organización ha...?					
	a)	planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;			●	
	b)	definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;			●	
	c)	seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;			●	
	d)	asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;			●	
	e)	realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;			●	
f)	conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.			●		
9.3	Revisión por la dirección					
Generalidades						
9.3.1	¿La alta dirección ha revisado el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.?					
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección					
	¿La revisión por la dirección ha sido planificada y llevada a cabo incluyendo consideraciones sobre...?					
a)	el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;				●	

9.3.3	b)	los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;			●	
		la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:				
	c)	1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías; 7) el desempeño de los proveedores externos;			●	
	d)	la adecuación de los recursos;			●	
	e)	la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (ver 6.1);			●	
	f)	las oportunidades de mejora.			●	
Salidas de la revisión por la dirección						
¿Las salidas de la revisión por la dirección han incluido las decisiones y acciones relacionadas con...?						
9.3.3	a)	las oportunidades de mejora;			●	
	b)	cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;			●	
	c)	las necesidades de recursos.			●	
10.0 MEJORA						
Cláusula	Requisito		Cumplimiento			Observaciones
			Sí	E/P	No	
Generalidades						
10.1	¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?				●	
	¿La organización ha incluido...?					
	a)	mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;	●			
	b)	corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;			●	
	c)	mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	●			
10.2	No conformidad y acción correctiva					
Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, ¿la organización ha...?						
10.2.1	reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:					
	a)	1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;			●	
	b)	evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;			●	
	c)	implementar cualquier acción necesaria;			●	
	d)	revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;			●	
	e)	si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y			●	
	f)	si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.			●	
10.2.2	¿La organización ha conservado información documentada como evidencia de...?					
	a)	la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;			●	
	b)	los resultados de cualquier acción correctiva.			●	
Mejora continua						
10.3	¿La organización ha mejorado continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.?				●	
	¿La organización ha considerado los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.?				●	

CUMPLIMIENTO GENERAL	33,483%
4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%
5.0 LIDERAZGO	59%
6.0 PLANIFICACIÓN	26%
7.0 APOYO	41%
8.0 APOYO	25%
9.0 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	24%
10.0 MEJORA	59%

ANEXO III: EVALUACIÓN DEL ESTADO DE MADUREZ DEL PROCESO SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL, MEDIANTE UNA LISTA DE VERIFICACIÓN DE ISO 9004:2018.

RANGO DE CRITERIOS		VALORACIÓN
a)	CARENCIA DEL CRITERIO O AUSENCIA TOTAL	1
b)	EL CRITERIO EXISTE PERO ES DESCONOCIDO	2
c)	EL CRITERIO EXISTE, SE CONOCE, PERO NO SE APLICA	3
d)	EL CRITERIO SE APLICA	4
e)	EL CRITERIO SE APLICA Y ES MEJORADO CONTINUAMENTE	5

4.0 CALIDAD DE UNA ORGANIZACIÓN Y ÉXITO SOSTENIDO			
Cláusula	Requisito	Cumplimiento Sí	Observaciones
	Calidad de una organización		
4.1	¿El éxito ha sido el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño del departamento de Talento Humano mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas?	2	
4.2	Gestión para el éxito sostenido de una organización		
	Uso de los principios de gestión de la calidad		
	Enfoque al cliente		
	¿Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas?	1	
4.2.1	a) ¿El departamento de talento humano ha identificado grupos de clientes/mercados apropiados para obtener los mejores beneficios financieros y económicos?	1	
	b) ¿El departamento de talento humano ha comprendido claramente las necesidades y expectativas del cliente y de la cadena de suministro, y han identificado los recursos necesarios para cumplir estos requisitos?	2	
	c) ¿El departamento de talento humano ha establecido mediciones de satisfacción del cliente, y ha realizado acciones encaminadas a transformar positivamente la percepción del cliente y a realizar seguimiento hacia la lealtad del cliente como aporte a la continuidad del negocio?	1	
	b) ¿El departamento de talento humano se asegura de que exista un enfoque equilibrado entre la satisfacción de los clientes y la de otras partes interesadas (tales como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad) como un todo?	1	
	Liderazgo		
	¿Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización?	3	
4.2.2	a) ¿La alta dirección establece y comunica la visión, la política, los planes y cualquier información importante pertinente a la sostenibilidad del departamento de talento humano?	2	
	b) ¿La alta dirección crea y mantiene unos valores compartidos, de manera imparcial y promueve la implementación de modelos de funciones éticas en todos los niveles del departamento de talento humano?	2	
	c) ¿La alta dirección monitorea y optimiza la comunicación interna de una manera eficaz?	2	
	Participación del personal		
	¿El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio del departamento de talento humano?	3	
4.2.3	a) ¿El personal está motivado, comprometido y empoderado de sus funciones y actividades en general?	2	
	b) ¿El personal comparte conocimientos y experiencia con otros empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas pertinentes?	2	
	c) ¿Se estimula el compromiso pleno del personal para buscar oportunidades de mejora de su competencia, conocimiento y experiencia para el beneficio global de la organización?	2	
	Enfoque basado en procesos		
	¿Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso?	3	
4.2.4	a) ¿Las actividades, recursos relacionados y resultados se manejan como un proceso integrado?	2	
	b) ¿Se entienden las capacidades potenciales de las actividades / procesos clave, a través de la medición y análisis?	2	
	c) ¿La alta dirección posibilita la evaluación/priorización de riesgos, y tiene en cuenta los impactos potenciales sobre los clientes, proveedores y otras partes interesadas?	2	
	Enfoque de sistema para la gestión		

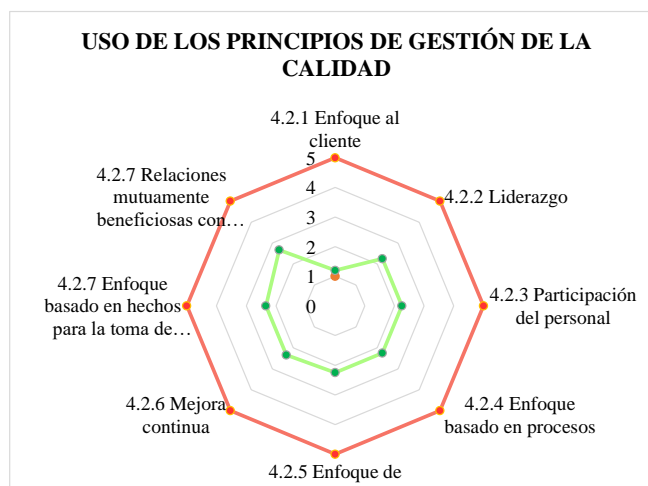
4.2.5	¿Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia del departamento de talento humano en el logro de sus objetivos?	3	
-------	---	---	--

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

4.2.5	a)	¿Se identifican, comprenden y manejan eficazmente procesos interdependientes, para disponer de un sistema que permita la obtención de beneficios?	2	
	b)	¿Se entienden las capacidades potenciales / limitaciones de recursos, teniendo en cuenta la interdependencia de los procesos?	2	
	c)	¿El enfoque de sistemas se emplea eficazmente para posibilitar el uso óptimo de procesos específicos para el beneficio de todo el sistema?	2	
Mejora continua				
4.2.6	a)	¿La alta dirección estimula y apoya la mejora continua con el fin de optimizar el desempeño?	3	
	b)	¿La alta dirección tiene implementadas mediciones / mecanismos de seguimiento eficaces para implementar la mejora continua?	2	
	c)	¿Se promueve hacer que la mejora continua de productos, procesos y sistemas un objetivo para cada colaborador del departamento de talento humano?	2	
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones				
4.2.7	a)	¿Se asegura de que los datos y la información son suficientemente exactos y fiables?	2	
	b)	¿La alta dirección asegura que se analizan los datos y la información usando métodos válidos?	2	
	c)	¿Se toman decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, en equilibrio con la experiencia y la intuición?	3	
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor				
4.2.8	a)	¿Existen procesos eficaces para la evaluación/selección/seguimiento de sus proveedores y socios de la cadena de suministro?	3	
	b)	¿La alta dirección asegura el desarrollo de relaciones eficaces con proveedores clave / socios que equilibran las metas a corto plazo con consideraciones a largo plazo?	3	
	c)	¿El departamento de talento humano estimula implementar planes de desarrollo y comunicación en ambas direcciones, es decir, entre la organización y sus socios de la cadena de proveedores/suministro, para posibilitar beneficios mutuos a largo plazo?	2	

ESTADO DE MADUREZ	2,19
--------------------------	------

OS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	AUTOEVALUACIÓN	META
4.2.1 Enfoque al cliente	1,20	5,00
4.2.2 Liderazgo	2,25	5,00
4.2.3 Participación del personal	2,25	5,00
4.2.4 Enfoque basado en procesos	2,25	5,00
4.2.5 Enfoque de sistema para la gestión	2,25	5,00
4.2.6 Mejora continua	2,33	5,00
4.2.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	2,33	5,00
4.2.7 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	2,67	5,00




**ANEXO IV: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEL PROCESO SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL NUEVO
PERSONAL EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO.**

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD




ECUSIP CIA. LTDA.

Redactado: AGUAGALLO KELLY LUISA JONATHAN	Revisado: LIC. JHONN QUINDIGALLE	Aprobado: TLGA. ANAVID AIMACAÑA	Revisión: 1
ESTUDIANTE INVESTIGADOR	RESPONSABLE AREA DE TALENTO HUMANO	GERENTE	Fecha: 08/05/2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 de 32


	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	0. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	Pág. 2 de 33 págs.

ÍNDICE


0. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	5
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	7
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	8
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	9
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	9
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	9
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	10
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	11
5. LIDERAZGO	17
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	17
5.1.1. Generalidades	17
5.1.2. Enfoque al cliente	17
5.2. POLÍTICA	18
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad.....	18
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad	18
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	19
6. PLANIFICACIÓN	22
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	22
6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	22
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	22
7. APOYO	23

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	0. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	Pág. 3 de 33 págs.

7.1.	RECURSOS.....	23
7.1.1.	Generalidades	23
7.1.2.	Personas	23
7.1.3.	Infraestructura.....	23
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos	23
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición	24
7.1.5.1.	Generalidades.....	24
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	24
7.1.6.	Conocimientos de la organización.....	24
7.2.	COMPETENCIA	25
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA.....	25
7.4.	COMUNICACIÓN	25
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	25
7.5.1.	Generalidades	25
7.5.2.	Creación y actualización.....	25
7.5.3.	Control de la información documentada	26
8.	OPERACIÓN	27
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	27
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	27
8.2.1.	Comunicación con el cliente.....	27
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	27
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	27
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	28
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO.....	28
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	28

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	0. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	Pág. 4 de 33 págs.

8.4.1.	Generalidades	28
8.4.2.	Tipo y alcance del control	28
8.4.3.	Información para los proveedores externos.....	28
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	29
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio	29
8.5.2.	Identificación y trazabilidad	29
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	29
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	30
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	30
9.1.1.	Generalidades	30
9.1.2.	Satisfacción del cliente	30
9.1.3.	Análisis y evaluación.....	30
9.2.	AUDITORÍA INTERNA.....	30
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	31
9.3.1.	Generalidades	31
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección.....	31
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección	31
10.	MEJORA.....	32
10.1.	GENERALIDADES.....	32
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	32
10.3.	MEJORA CONTINUA	32
ANEXOS.....	33	
	ANEXO 1: ORGANIGRAMA FUNCIONAL Y NOMINAL DE LA EMPRESA	33
	ANEXO 2: DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	33

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	0. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	Pág. 5 de 33 págs.

0. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

ECUSIP CIA. LTDA., es una empresa ecuatoriana de Seguridad e Investigación Privada que opera en Servicios de Sistema de Seguridad cuya sede principal está ubicada en la calle Juan Abel Echeverría, 31-370 y Oriente del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, fue fundada el 04 de mayo del 2021, la razón de su creación fue para solventar los problemas de seguridad que existen tanto adentro como afuera de la provincia de manera óptima y eficaz.

Tiene poco tiempo de trayectoria, sin embargo, ha estado contribuyendo al bienestar de sus agentes y clientes desde su creación, así también opera con éxito en el sector brindando un servicio de seguridad y vigilancia garantizado ante cualquier amenaza que se genere a su distinguida clientela, por cuanto ECUSIP cuenta con seguro de póliza de responsabilidad civil, con capacidad de desembolso de hasta USD \$ 100.000,00.


En la actualidad la empresa emplea a 4 personas, su principal actividad es la prestación de servicios de seguridad privada.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Pág. 6 de 33 págs.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual de gestión de la calidad se basa en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9000:2015 y tiene como finalidad definir los requisitos a cumplir por parte de **ECUSIP** con el fin de:


- Demostrar su capacidad para proporcionar regularmente servicios de seguridad privada que satisfagan los requisitos del cliente, y los legales y reglamentarios aplicables.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del mismo y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	2. REFERENCIAS NORMATIVAS	Pág. 7 de 33 págs.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS


La normativa de referencia usada para desarrollar el presente manual de gestión de la calidad ha sido:

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

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Pág. 8 de 33 págs.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este manual de gestión de la calidad, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Pág. 9 de 33 págs.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

ECUSIP, determina su misión, visión y valores (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 (procedimiento P SGC 01).

Tabla 4.1. Misión, visión y valores.

Misión	Visión	Valores
Somos una empresa con experiencia y conocimiento en vigilancia privada a nivel nacional, nuestra tarea es proveer los servicios de Seguridad Integral las 24 horas del día, los 365 días del año con personal leal, eficiente y calificado, además contamos con equipos de tecnología de punta lo que garantiza un servicio de calidad.	Ser líderes en Seguridad Integral generando confianza y marcando la diferencia en materia de custodia y vigilancia utilizando las mejores herramientas tecnológicas en combinación con el mejor recurso humano, con el compromiso de cumplir con los estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Profesionalismo • Honestidad • Lealtad • Comunicación • Trabajo en Equipo

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

ECUSIP con el fin de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas (tabla 4.2.)

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Pág. 10 de 33 págs.


Tabla 4.2. Partes interesadas y sus requisitos.

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS
Clientes: Personas o instituciones con necesidad de consumir servicios de seguridad privada.	Servicio acorde a los requisitos establecidos.
Accionistas: Personas propietarias de acciones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la presencia y posicionamiento de la empresa en el mercado. • Crecimiento de la empresa. • Beneficio económico.
Personal: Personas que forman parte de ECUSIP, que ejecutan labores con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar su puesto de trabajo y fortalecer habilidades dentro de la organización. • Puntualidad de pagos.
Proveedores: Personas o instituciones que abastece a otras empresas con existencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos continuados y de forma planificada. • Puntualidad de pagos.
Sociedad en General: Personas externas a la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Generar ofertas de trabajo. • Solventar problemas de seguridad.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad de **ECUSIP** es de aplicación al área de talento humano.

Los requisitos del apartado, 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la Norma no se aplican en el alcance del sistema de gestión de la calidad porque la empresa actualmente no realiza esta actividad.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Pág. 11 de 33 págs.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

ECUSIP, en la búsqueda de la mejora continua de sus procesos para lograr la mayor satisfacción del cliente, ha establecido un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

ECUSIP, ha identificado los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad, así como definido su secuencia e interacción (figura 4.4.1).

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Pág. 12 de 33 págs.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Pág. 13 de 33 págs.

Figura 4.4.1. Mapa de procesos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Pág. 14 de 33 págs.

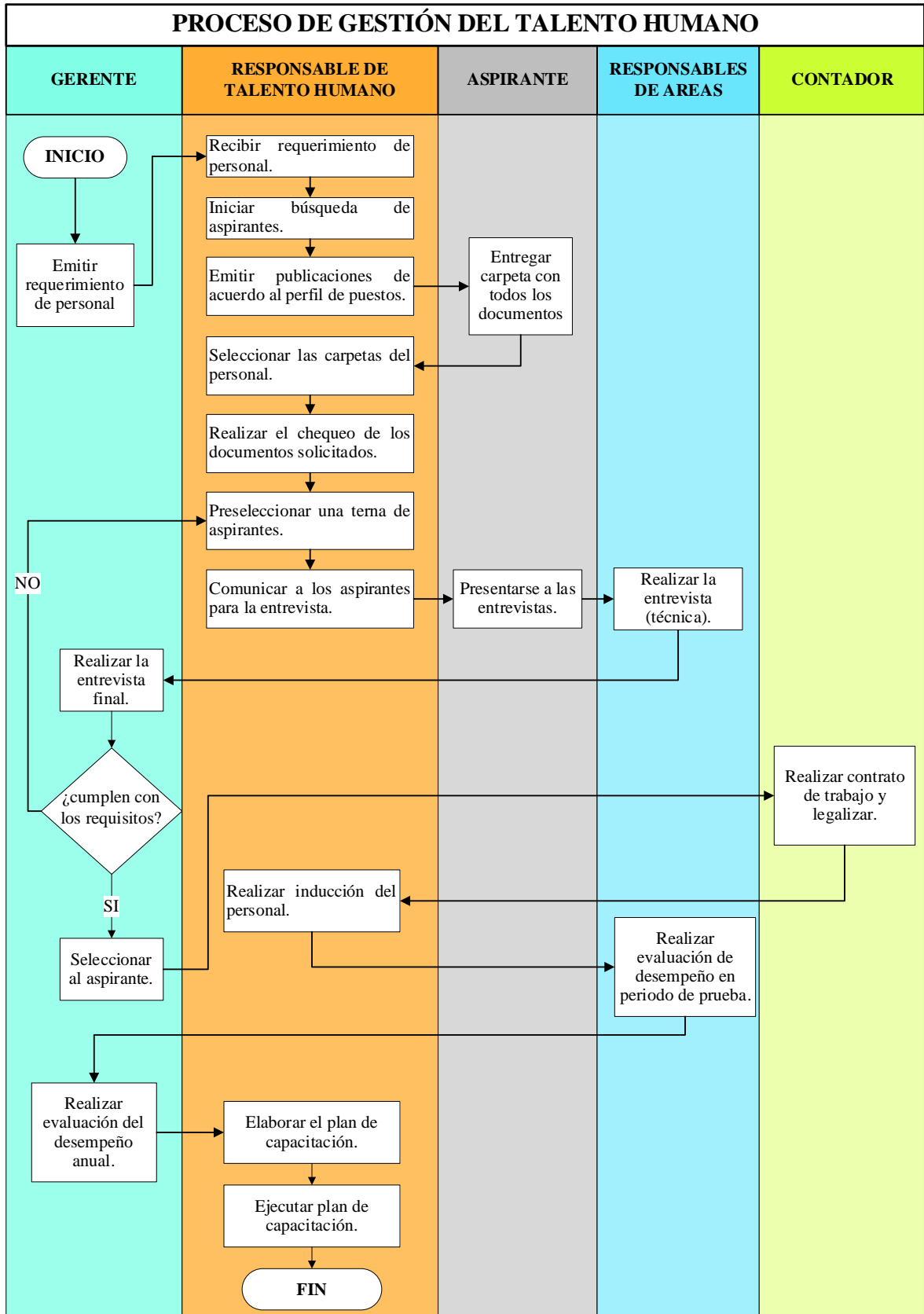



Figura 4.4.2. Diagrama de flujo para el proceso de selección de nuevo personal.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Pág. 15 de 33 págs.

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, (tabla 4.4).

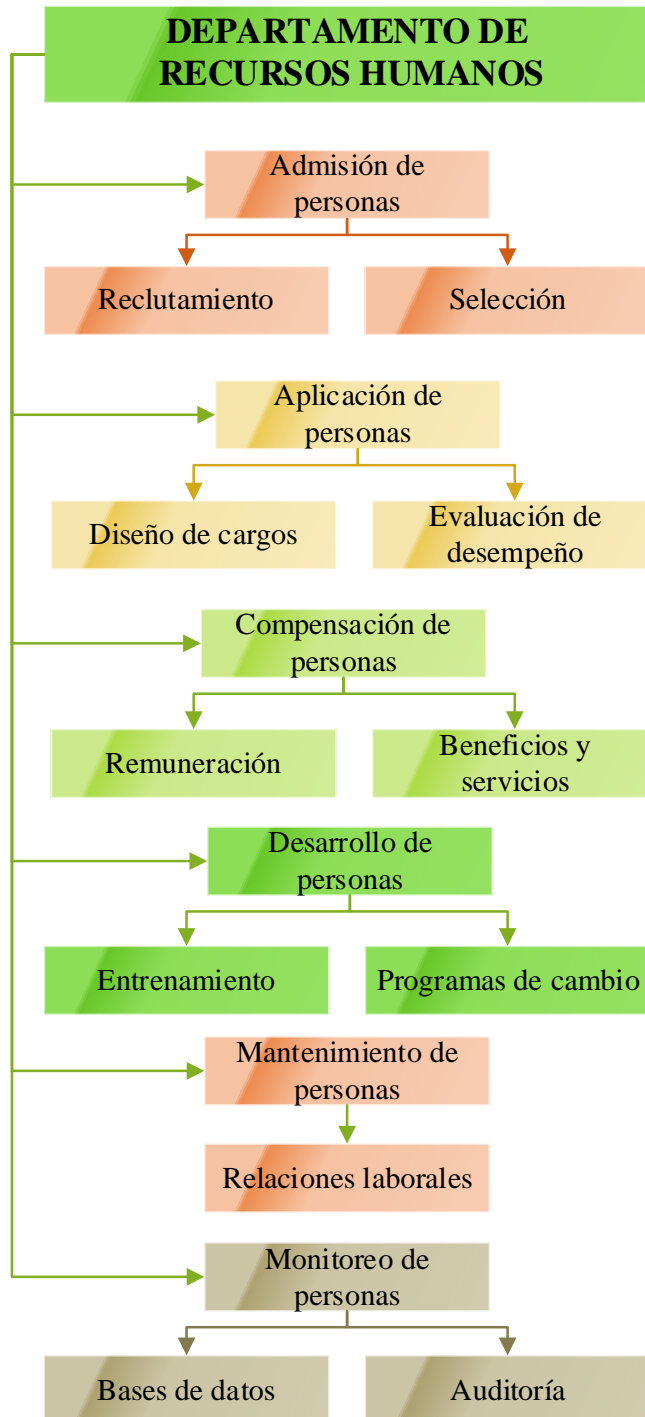


Figura 4.4.3. Mapa de sistemas que intervienen en el departamento de Talento Humano.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Pág. 16 de 33 págs.

Tabla 4.4. Tipología de los procesos y relación de procedimientos.

DENOMINACIÓN DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	MÉTODO DEL PROCESO
Evaluación y control (Gestión de Calidad)	Estratégico	Procedimiento P PC 01- Política del sistema de gestión de calidad.
		Procedimiento P SGC 01- Elaboración y control de la documentación.
		Procedimiento P MEC 01- Mejora Continua.
		Procedimiento P NC 01- Control y Tratamiento de no conformidades y Acciones Correctivas.
		Procedimiento P AUD 01- Auditorías Internas.
Gestión de Talento Humano	Apoyo	Procedimiento P GTH 01- Gestión de Talento Humano
		Procedimiento P CRT 01- Capacitación y Reconocimiento

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	5. LIDERAZGO	Pág. 17 de 33 págs.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. Generalidades


La dirección de **ECUSIP**, debe comprometerse a liderar y mejorar el sistema de gestión de la calidad de forma continua mediante:

- La comunicación entre todas las áreas con el fin de cumplir los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios de esta forma asumiendo la responsabilidad y obligación a la eficacia del proceso productivo.
- Estableciendo la política y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad.
- Ejecutando revisiones del sistema periódicamente para asegurar de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en el proceso.
- Proveyendo de recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad con el fin de cumplir la política, los objetivos y los compromisos.
- Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad alcance los efectos previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Promoviendo la mejora. (procedimiento **P MEC 01**).

5.1.2. Enfoque al cliente

La dirección de **ECUSIP** debe demostrar el liderazgo de satisfacción del cliente cumpliendo las necesidades y expectativas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, asegurándose de que:

- Se determinen, se comprendan y se cumplan regularmente los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Se determinen y se consideren los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Se conserve el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. (procedimiento **P MEC 01**).

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	5. LIDERAZGO	Pág. 18 de 33 págs.

5.2. POLÍTICA

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad

ECUSIP debe establecer, implementar y asumir una política de la calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de cada cliente, asegurando el éxito de la empresa a corto y largo plazo.


Por todo esto se establece, se implementa y se asume los siguientes principios:

- La calidad es un objetivo común de todas las áreas de la Empresa.
- La calidad final de los servicios es consecuencia de las labores proyectadas y sistemáticas de prevención, detección, corrección y mejora continua durante todos los procesos de prestación de los mismos.
- 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.
- **ECUSIP** tiene como prioridad el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, adaptándonos, en la medida de lo posible, a cualquier necesidad de nuestro cliente.
- **ECUSIP** garantiza un adecuado mantenimiento de sus equipos e infraestructuras y la formación continua de su personal para ofertar un servicio en constante evolución.
- La dirección de **ECUSIP** se compromete a cumplir y satisfacer los requisitos del cliente, tanto los legales y los reglamentarios aplicables en todo momento. (procedimiento **P PC 01**).

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad debe:

- Estar disponible y mantenerse como información documentada.
- Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.
- Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	5. LIDERAZGO	Pág. 19 de 33 págs.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

ECUSIP ha definido responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes de la organización 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 precisa 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.

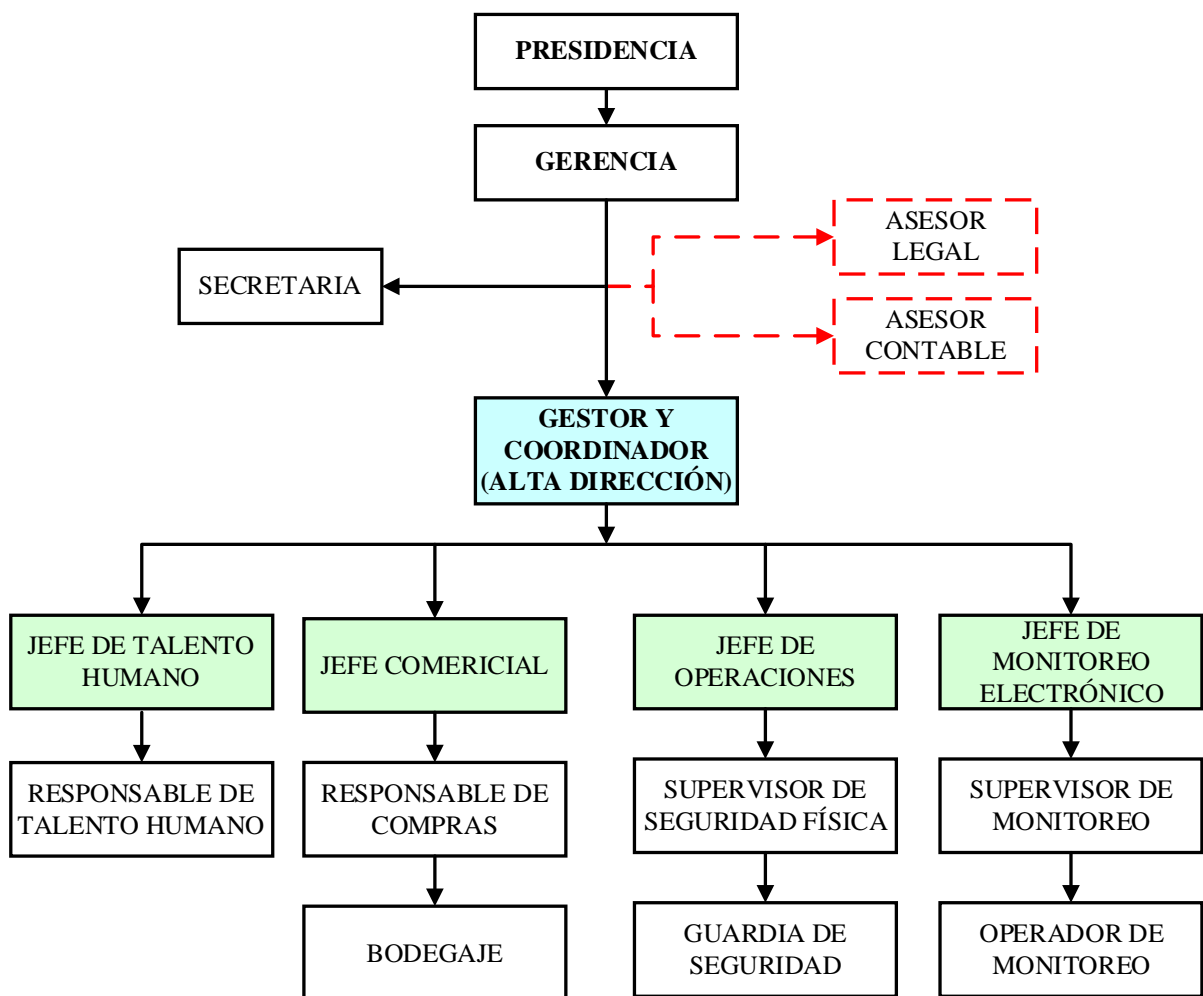



Figura 5.1. Organigrama estructural de la empresa.

La organización estructural de la empresa está dada por Departamentos como son: departamento de talento humano, departamento comercial, departamento de operaciones y

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	5. LIDERAZGO	Pág. 20 de 33 págs.

departamento de monitoreo electrónico. Todas las decisiones son resueltas por la Junta de Accionistas y el presidente de la empresa que es quien dirige de manera ejecutiva la misma.

El presidente de la empresa tiene como obligación:

- Representar a la Compañía y actuar a nombre de ella en la celebración de actos y contratos.
- Nombrar y remover al personal de la Compañía; fijar sus remuneraciones, de conformidad con el presupuesto de la empresa.
- Dirigir y coordinar las actividades de la empresa y velar por la correcta y eficiente marcha de la misma.

El departamento de Talento Humano se encarga específicamente de:


- Diseñar y ejecutar un programa de inducción, formación y mejora para el personal que forma parte del grupo de trabajo.
- Realizar y coordinar el pago de sueldos y de liquidación de ser el caso, según corresponda.
- Documentar las hojas de vida de todo el personal que forma parte de la empresa.
- Registrar movimientos administrativos del personal y emitir diferentes certificados cuando estos sean solicitados, ya sean de salario o servicio.

En el departamento Comercial tienen funciones como:

- Diseñar y mejorar constantemente los servicios ofertados por la empresa.
- Analizar el mercado y diferentes estrategias para la introducción de la empresa en el mismo.
- Diseñar un plan que establezca los objetivos de ventas que tiene la empresa en función de un periodo de tiempo.

Para el departamento de Operaciones se ha dispuesto las siguientes actividades:

- Administrar los recursos económicos y humanos de la empresa.
- Optimizar constantemente los procesos de la empresa, con el fin de permitir el crecimiento continuo de la misma.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	5. LIDERAZGO	Pág. 21 de 33 págs.

- Supervisar los procesos de la empresa y el rendimiento que estos tienen, evaluando de manera periódica su eficiencia.
- Implementar políticas de calidad que aseguren mejores resultados en las operaciones y por ende el éxito de la empresa.

En el departamento de monitoreo electrónico se encargan de:

- Capacitar en el manejo de softwares de monitoreo y en las actualizaciones que estos tienen.
- Diseñar procedimientos para responder a diferentes situaciones críticas que se presentan.

VALORES

- **Responsabilidad:** Ofrecemos respuestas precisas ante las circunstancias que nos rodean aplicando nuestra experiencia al servicio, actuamos de manera consiente lo que nos permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de nuestros actos, siempre en un plano moral y profesional.
- **Profesionalismo:** Nos regimos por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que desempeñamos.
- **HONESTIDAD:** Nuestro respeto a la verdad brinda y refleja nuestra calidad en el servicio, asegura el bienestar y la confianza de nuestros clientes.
- **Lealtad:** Cumplimos con nuestros compromisos en la ejecución de nuestros servicios de seguridad privada aún frente a circunstancias cambiantes o adversas para garantizar su seguridad.
- **Comunicación:** Practicamos la principal clave para conseguir el éxito profesional, ya que es importante saber comunicar con persuasión y eficacia mejorando las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.
- **Trabajo en equipo:** Nuestro compromiso con la sociedad, nos lleva a crear y tener un buen equipo en la empresa, trabajamos de forma ordenada y optimizada con el grupo teniendo un nivel elevado de rendimiento.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	6. PLANIFICACIÓN	Pág. 22 de 33 págs.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el procedimiento **P SGC 01** se describe el método para determinar riesgos y oportunidades y las acciones para abordarlos, que debe modificarse para adaptarse al impacto de los problemas que encuentre.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos de la calidad son fijados anualmente por la dirección de **ECUSIP** (procedimiento **P SGC 01**).

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La dirección de **ECUSIP**, 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 **ECUSIP** son:

- ✓ La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- ✓ Los procedimientos documentados e instrucciones.
- ✓ Los objetivos de la calidad.

Los cambios que haya que realizar en el sistema de calidad se analizan en la revisión del sistema. (procedimiento **P SGC 01**).

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	7. APOYO	Pág. 23 de 33 págs.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. Generalidades

La dirección de **ECUSIP** 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 (procedimiento **P PC 01**).

7.1.2. Personas

ECUSIP 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 **ECUSIP** 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:

- 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 GTH 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

ECUSIP 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 servicios.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

ECUSIP 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 servicios.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	0. 7.1.5.1. Generalidades	Pág. 24 de 33 págs.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

ECUSIP aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad, detallados en el procedimiento **P PC 01**. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, **ECUSIP** lleva a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Este punto no es de aplicación, ya que **ECUSIP** al ser una empresa de prestación de servicios de seguridad no aplica métodos para la medida de las características de un producto, para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

7.1.6. Conocimientos de la organización

ECUSIP determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios. Así también, mantiene y pone a disposición, en la medida en que sea necesario, estos conocimientos.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, **ECUSIP** considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas (procedimiento **P NC 01**).

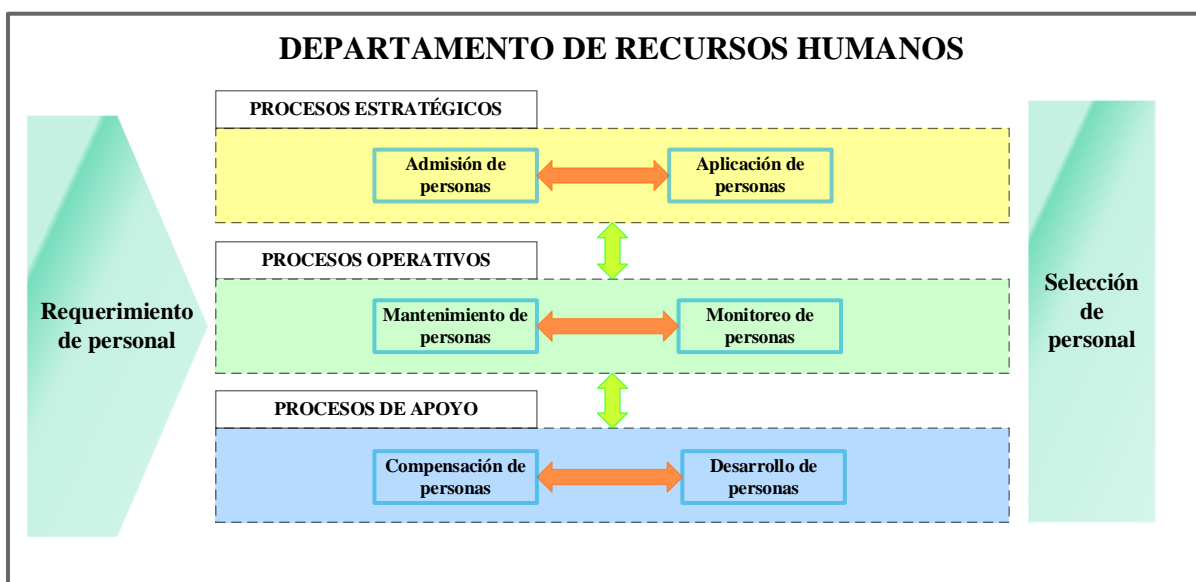


Figura 7.2. Procesos en el departamento de Talento Humano.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	0. 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	Pág. 25 de 33 págs.

7.2. COMPETENCIA

En el procedimiento **P GTH 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

ECUSIP, debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización para alcanzar los logros basados en los objetivos de la calidad tomen conciencia de:

- La política de la calidad;
- Los objetivos de la calidad pertinentes;
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4. COMUNICACIÓN

ECUSIP, 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.


7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. Generalidades

La información documentada del sistema de calidad de **ECUSIP** 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.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	0. 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	Pág. 26 de 33 págs.

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 anticipadamente revisado por el responsable de gestión de la calidad.

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. 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.

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 y la fecha de entrega.

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

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	8. OPERACIÓN	Pág. 27 de 33 págs.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Durante la planificación, **ECUSIP**, tiene en cuenta, los siguientes aspectos:

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

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el cliente

ECUSIP establece en el procedimiento **P AUD 01** cómo identifica e implanta disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a:

- La información relativa a los 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 AUD 01** se describe la sistemática para establecer los requisitos de los clientes incluyendo:

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

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

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

- Los requisitos para el servicio están definidos.
- Los requisitos del cliente son confirmados antes de su aceptación.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	8. OPERACIÓN	Pág. 28 de 33 págs.

- 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 servicio.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En el procedimiento **P AUD 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 SERVICIO

ECUSIP actualmente no realiza actividades de diseño de los servicios que oferta por lo que este apartado no es de aplicación.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. Generalidades

ECUSIP define en el procedimiento **P AUD 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 AUD 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.

En el procedimiento **P AUD 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 SGC 01**, **ECUSIP** define 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.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	8. OPERACIÓN	Pág. 29 de 33 págs.

En el caso que **ECUSIP** 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

ECUSIP controla las operaciones de prestación de servicios a través de:

- La disponibilidad de información que especifique las características del servicio.
- Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de 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.

(Procedimientos **P SGC 01** y **P AUD 01**).

8.5.2. Identificación y trazabilidad

En los procedimientos **P SGC 01** y **P AUD 01** se especifica la metodología para identificar el servicio por medios apropiados, a través de las operaciones respectivas.

ECUSIP identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos del cliente, según los procedimientos anteriormente mencionados.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, **ECUSIP** controla y registra la identificación única del servicio.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

ECUSIP 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.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Pág. 30 de 33 págs.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades

ECUSIP define, planifica e implanta las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- 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 MEC 01** se describe la metodología que **ECUSIP** utiliza para hacer un seguimiento de la información sobre la satisfacción del cliente, como una de las medidas de las prestaciones del sistema de gestión de la calidad al momento de revisar esta información.

9.1.3. Análisis y evaluación

ECUSIP 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. (procedimiento **P MEC 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 AUD 01** se describe la metodología para llevar a cabo auditorías internas planificadas con el fin de proporcionar información acerca del sistema de gestión de la calidad, conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

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.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Pág. 31 de 33 págs.

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 **ECUSIP** 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 **ECUSIP** 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 servicio.
- 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 servicio en relación con los requisitos del cliente;
- Necesidades de recursos.

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

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No. REVISIÓN: 01
	10. MEJORA	Pág. 32 de 33 págs.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

ECUSIP 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 MEC 01** 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 vuelvan 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 MEC 01**, **ECUSIP** planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

ECUSIP 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.

**ANEXO V: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO
SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL NUEVO PERSONAL EN EL
ÁREA DE TALENTO HUMANO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



ECUSIP CIA. LTDA




PROCEDIMIENTO P PC 01 POLÍTICA DE CALIDAD

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE REVISIÓN
1	18/11/2022	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
AGUAGALLO KELLY LUISA JONATHAN	LIC. JHONN QUINDIGALLE	TLGA. ANAVID AIMACAÑA	1
ESTUDIANTE INVESTIGADOR	GERENTE DE LA EMPRESA	GERENTE	Fecha: 08/05/2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página:
			1 de 6

	PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD		CÓDIGO: P-PC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 2 de 6

1. OBJETO

El presente procedimiento está diseñado con el fin de establecer la metodología que ECUSIP CIA. LTDA. va a seguir tanto para establecer como para difundir la Política de Calidad de la empresa, además la presente servirá para el planteamiento de los diferentes objetivos concernientes con la calidad.

2. ALCANCE

El procedimiento será aplicado siempre que ECUSIP CIA. LTDA. actualice, modifique o inclusive elabore una nueva política de calidad y, cuando se establezcan objetivos concernientes a la calidad en la empresa.

3. REFERENCIAS

Procedimiento P GTH 01- Gestión de Talento Humano.


4. DEFINICIONES

- **Calidad:** Capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades establecidas por un parámetro, a su vez esta última en ocasiones es planteada por el consumidor y/o cliente del producto o servicio en cuestión.
- **Política empresarial:** Este término se refiere a un sistema planteado por la empresa, tal que permita orientar las diferentes tomas de decisiones, y cuyo objetivo es lograr los resultados propuestos por esta.
- **Política de calidad:** Concepto que tiene la empresa sobre lo que representa la calidad para la misma, además es un compromiso que esta se plantea con todas las partes interesadas.

5. RESPONSABLE

Este procedimiento tendrá a los siguientes responsables son sus respectivas tareas:

Dirección:

	PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD		CÓDIGO: P-PC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 3 de 6

- Será la encargada de establecer la política de calidad de ECUSIP CIA. LTDA., así como las modificaciones y actualizaciones que tendrá esta conforme pase el tiempo.
- Definirá de manera anual los objetivos de calidad para ECUSIP CIA. LTDA.

Responsable de calidad:

- Apoyará a la dirección en la definición de la política y objetivos de calidad.
- Se encargará de difundir tanto la política como los objetivos de calidad, a todos los miembros de la empresa.
- Supervisará que los objetivos y política de calidad, sean comprendidos y difundidos entre el personal de la empresa.

Responsables de los departamentos:

- Apoyará a la dirección en la definición de los objetivos de calidad.
- Velará por el cumplimiento de los objetivos de calidad que se le hayan asignado, y rendirá cuentas de esto a la dirección de la empresa.

6. EJECUCIÓN


6.1. POLÍTICA DE CALIDAD

La gerencia de la empresa ECUSIP CIA. LTDA. será la encargada de establecer la política de calidad, la misma que será definida como una descripción de la actuación de la empresa, para un periodo mediano de 2 o 3 años. Para facilitar su difusión esta será documentada.

La política de calidad será incluida en el manual de gestión de calidad de ECUSIP CIA. LTDA. y se expondrá en las instalaciones de la misma, esto con el objetivo de que sea evidenciada por todos los miembros de la empresa.

Siempre que la política de calidad sea modificada por la gerencia, los cambios realizados serán socializados con todos los miembros de la empresa, y dichas modificaciones serán realizadas también en el manual de calidad.

Para que exista una correcta comprensión y concientización por parte del personal de la empresa con la política de calidad de la misma, se realizarán charlas, entrega de información y otras medidas que permitan lo mencionado, esto será realizado por el responsable de calidad.

	PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD		CÓDIGO: P-PC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 4 de 6

6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

A inicios de cada año se establecerán los objetivos de calidad para el periodo venidero, esto lo realizará la dirección de ECUSIP CIA. LTDA., junto con el apoyo de los representantes de cada área de la empresa. Estos serán planteados teniendo como base un análisis del cumplimiento de los objetivos que fueron establecidos para el periodo anterior, las expectativas futuras, cambios que tiene la empresa, etc., y finalmente deberán tener concordancia con la estrategia bajo la que se maneja la misma.

El cumplimiento de objetivos se planificará en función del tiempo, es decir para validar su consecución se establecerán fechas, para esto se asignarán responsables que serán los encargados de realizar el seguimiento oportuno.

Cada uno de los responsables asignados para realizar el seguimiento del cumplimiento de alguno de los objetivos, deberá presentar una evidencia de los resultados en función del tiempo.


6.3. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

La planificación será realizada bajo la siguiente estructura:

- **Actividad:** Actividad a la que va dirigida la planificación.
- **Responsable:** Persona que a sido previamente asignada, para realizar el seguimiento de la actividad a la que va a estar dirigida la planificación.
- **Cronograma de actuaciones:** Se detallan cada una de las acciones que se van a ejecutar, y los plazos de tiempo respectivos para realizar esto.
- **Seguimiento:** El responsable presentará un informe que contenga le evolución que tiene la actividad en función de cada uno de los intervalos de tiempo establecidos, con esto será posible realizar una reestructuración de estos últimos de ser necesario.
- **Cierre:** Siempre y cuando se haya cerrado la actividad planificada, se presentará un informe de cierre en el que se detallen cada uno de los resultados alcanzados, las dificultades encontradas y otra información que puede resultar importante.

7. ANEXOS

- **Anexo 1:** Registro de revisión de política del SGC.
- **Anexo 2:** Registro de actualización de política del SGC.

	PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD		CÓDIGO: P-PC-01
	Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01
			Página 6 de 6

ANEXO 2. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICA DEL SGC.

		EMPRESA ECUSIP CIA. LTDA.					
		REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE POLITICA DEL SGC					
N°	Fecha	Edición	Descripción del cambio				Página
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							




PROCEDIMIENTO P GTH 01 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE REVISIÓN
1	18/11/2022	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
AGUAGALLO KELLY LUISA JONATHAN	LIC. JHONN QUINDIGALLE	TLGA. ANAVID AIMACAÑA	1
ESTUDIANTE INVESTIGADOR	RESPONSABLE AREA DE TALENTO HUMANO	GERENTE	Fecha:
			08/05/2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página:
			1 de 26

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 2 de 26

1. OBJETO

Seleccionar y contratar al mejor Talento Humano, de acuerdo con las necesidades y requerimientos, de nuestros clientes internos y externos, conforme a lo establecido en las leyes, reglamentos relacionados con la seguridad privada, promoviendo el mejoramiento, bienestar y desarrollo del personal que presta sus servicios en la empresa, efectuando evaluaciones para detectar las necesidades de capacitación y mejorar constantemente los procesos la empresa ECUSIP CIA. LTDA.

2. ALCANCE

Este procedimiento pretende establecer una guía estandarizada que inicie con la selección, contratación, capacitación y evaluación de todo el personal de la empresa ECUSIP CIA. LTDA.


3. REFERENCIAS

- No. 8 del Art. 3 de la Constitución de la República del Ecuador.
- Art. 326 de la Constitución de la República del Ecuador.
- Art.1 de la ley de seguridad pública y del estado.
- Art. 1 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Art. 6 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Norma internacional BASC

Manual de gestión de la calidad ISO 9001:2015:

- 5.1.2. Enfoque al cliente
- 5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad
- 5.2.2. Comunicación de la política de la calidad
- 7.1.2 Personas
- 8.2.1. Comunicación con el cliente
- 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios
- 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios
- 8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Procedimiento P CRT 01 - Capacitación y Reconocimiento

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 3 de 26


4. RESPONSABLE

Este procedimiento será ejecutado y monitoreado por el responsable de Talento Humano, la aprobación del mismo será por parte del Gerente General de ECUSIP.CIA. LTDA.

5. EJECUCIÓN

5.1. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- El Gerente cuando se requiera la contratación de un nuevo colaborador deberá emitir el formato Requerimiento de personal **F-TH-01** el cual deberá ser entregado al responsable de Talento Humano.
- Iniciar el reclutamiento del personal para lo cual el responsable de Talento Humano deberá publicar en medios internos el Requerimiento del personal.
- El responsable de talento humano podrá usar las carpetas de la base de datos (carpetas físicas)
- Se dará prioridad a la promoción del personal interno de la empresa, para ocupar el nuevo puesto requerido, de no existir se promocionará a los referidos del personal que ya trabaja en la empresa.
- Emitir publicaciones del nuevo requerimiento del personal de acuerdo con el Manual de Funciones **F-TH-02** por cada puesto de trabajo.
- Los aspirantes para el nuevo puesto de trabajo deberán entregar la Carpeta con los siguientes documentos:
 - Hoja de Vida
 - Dos Foto tamaño carnet (actualizada)
 - Certificado de antecedentes penales
 - Copia de la cédula de ciudadanía.
 - Copia papeleta de votación.
 - Certificado intrafamiliar
 - Certificado Médico Ocupacional.
 - Certificados Laborales.
 - Certificado de honorabilidad

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 4 de 26


- Certificado Psicológico
- Copias de títulos obtenido
- Tipo de Sangre (otorgado Cruz Roja Ecuatoriana)
- Croquis del domicilio
- Carnet de INCASE y/o CAPASEG (Certifique que es Vigilante de seguridad)
- Copia Libreta Militar
- Copia de Licencia de Conducir (no indispensable)
- Los aspirantes deberán acudir a la empresa en el día y la fecha señalada para su entrevista, deberán llenar el formulario de Solicitud de Ingreso (F-TH-03), adjuntando la información que se señalada anteriormente.
- El Responsable de Talento Humano deberá registrar en el formato Check List de Documentos **F-TH-04** las referencias y los documentos que el aspirante ha presentado.
- Posteriormente se tomará una prueba de conocimiento del puesto al que aplica de ser necesario.

5.2. ENTREVISTA

- Se realiza una entrevista previa por parte de los Responsables de Talento Humano dando a conocer funciones y responsabilidades del cargo al que aplicaría, políticas, normas y reglamentos de la empresa, beneficios y horarios de trabajo.
- Para los perfiles más opinado se realizará la verificación de las referencias personales y laborales utilizando el formato (**F-TH-05**).
- El Gerente realizará una entrevista formal con los tres candidatos, y seleccionará al mejor candidato.
- Si dentro de la terna presentada por el responsable de Talento Humano no se selecciona al personal se deberá nuevamente presentar nuevos aspirantes.

5.3. INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN


- Se llamará a la persona seleccionada para que cumpla con la inducción en Temas como:
- Seguridad Industrial.
- Conocimiento de las normas de calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiente que tiene la empresa.
- Política del Sistema Integrado de Gestión SIG.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 5 de 26

- Peligros y riesgos a los que están expuestos los trabajadores.
- Aspectos e impactos ambientales que pueden originar las actividades que ejecutan en el trabajo, etc.
- Las personas que serán responsables de realizar esta capacitación para el caso del personal (Operativo) será el Responsable de Talento Humano.
- Una vez concluido el proceso de inducción y capacitación se notificará al Responsable de Talento Humano los resultados para la aprobación o negación de la vacante.
- Una vez que se finalice el proceso de inducción deberán llenar el formato de Registro de Capacitación e Inducción **(F-TH-06)**.
- La empresa elaborara anualmente el plan de Capacitación **(F-TH-09)** después de realizar un análisis en cada puesto de trabajo.

5.4. CONTRATACIÓN

- Una vez que el aspirante haya cumplido con la inducción se procede a realizar el contrato de trabajo, detallando los datos de la persona que va hacer contratada, sueldos, cargo, horarios, ciudad donde laborará y condiciones de trabajo.
- Este contrato de trabajo será firmado por el Representante Legal de la empresa y posteriormente sellado por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- El responsable de Talento Humano realizara la visita domiciliaria, dentro de los 15 días primeros de contratación para levantamiento de datos para el estudio socio económico utilizando formato **(F-TH-11)**
- Los contratos individuales que la empresa celebra por primera vez tienen un período de prueba de 90 días, dentro de este período cualquiera de las dos partes podrá dar por terminado el contrato sin indemnización alguna.
- Una vez que esté por concluir el período de prueba, Talento Humanos evaluará al empleado según el formato de evaluación en periodo de prueba **(F-TH-07)**, con el resultado de esta evaluación se define si se da por terminado o no el contrato de trabajo.
- La Evaluación Anual **(F-TH-08)** se realizará a todo el personal de la empresa. Estas evaluaciones las realizara el Responsable de Talento Humano.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 6 de 26

- La empresa podrá celebrar contratos ocasiones eventuales, por horas, jornadas parciales y otros si los hubiere determinados en la Ley, en la medida en que considere necesario y estipulado las condiciones particulares en cada caso.

5.5. BENEFICIOS

5.5.1. BENEFICIOS DE LEY

Con la misma fecha que el empleado firme el contrato de trabajo se realizará el respectivo aviso de entrada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), para que los empleados puedan ser beneficiados en los siguientes aspectos:


1. Asistencia Médica
2. Derecho a Vacaciones
3. Pago de la Décima Tercera Remuneración
4. Pago de la Décima Cuarta Remuneración
5. Pago de Utilidades
6. Derecho a los Fondos de Reserva
7. Derecho a los Fondos de Cesantía
8. Acceder a los Prestamos Quirografario
9. Acceder a los Préstamos Hipotecarios
10. Pago en Jubilaciones

5.6. JORNADAS DE TRABAJO

- Los trabajadores prestaran sus servicios en distintas jornadas y horarios de trabajo, en razón a la actividad económica de la empresa.
- Los horarios de trabajo se sujetarán a las normas del Código de Trabajo.

5.7. ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO


- a) **Permisos:** Todo el personal que requiera un permiso deberá realizarlo mediante el formato Solicitud de permisos **F-TH-10** el mismo que deberá contar con la aprobación del Responsable de cada área y el Gerente de la empresa y deberá ser entregado a la responsable de Talento Humano.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 7 de 26


- b) Gozo de Vacaciones:** El personal que cumpla con el tiempo de gozo de vacaciones deberá solicitar mediante el formato Solicitud de Gozo de Vacaciones **F-TH-13** el mismo que permitirá mantener una planificación de las vacaciones del personal.
- c) Salida del Personal:** Cuando un colaborador de la empresa salga de la misma deberá presentar el formato Salida del personal **F-TH-12** en el cual deberá constar todos los equipos, herramientas, materiales que se encontraban a su cargo y deberá devolverlo a la salida, si el extrabajador no devolviera se procederá al descuento del ítem que no devuelva.
- d) Control de Asistencia:** El personal de la empresa deberá registrarse al ingreso de su jornada de trabajo en la Bitácora que se encuentra en cada garita.

6. ANEXOS

- **Anexo 1:** Requerimiento de personal (F-TH-01)
- **Anexo 2:** Manual de Funciones (F-TH-02)
- **Anexo 3:** Solicitud de ingreso (F-TH-03)
- **Anexo 4:** Lista de verificación de documentos (F-TH-04)
- **Anexo 5:** Verificación de las referencias personales y laborales (F-TH-05)
- **Anexo 6:** Registro de capacitación e inducción (F-TH-06)
- **Anexo 7:** Evaluación en periodo de prueba (F-TH-07)
- **Anexo 8:** Evaluación anual (F-TH-08)
- **Anexo 9:** Plan de capacitación (F-TH-09)
- **Anexo 10:** Solicitud de permisos (F-TH-10)
- **Anexo 11:** Visita domiciliaria (F-TH-11)
- **Anexo 12:** Salida del personal (F-TH-12)
- **Anexo 13:** Solicitud de gozo de vacaciones (F-TH-13)

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 8 de 26

ANEXO 3. REQUERIMIENTO DE PERSONAL

	REQUERIMIENTO DE PERSONAL		CODIGO: F-TH-01
Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión:	Revisión: 00	Página 1 de 1

Fecha : _____

Denominación del Cargo: _____

Reporta a: _____

ORIGEN DE LA VACANTE

Eventual

Reemplazo

Renuncia

Cargo Nuevo

En caso de reemplazo, a quien: _____

Tiene personal a su cargo:

SI

NO

COMENTARIO _____

Se requiere de ----- guardias para custodiar en: _____

TIPO DE CONTRATO

PRUEBA

PLAZO FIJO

SERV. PROFESIONALES


Requerido por: _____

Aprobado por: _____

Información Exclusiva para TALENTO HUMANO.

Sueldo: \$ _____


Horario de trabajo _____ Hrs.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 9 de 26

ANEXO 4. MANUAL DE FUNCIONES

DATOS DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO	Gerente General
DEPARTAMENTO O SECCIÓN	Gerencia
SUPERVISADO POR	Junta general de Accionistas
SUPERVISA A	Toda la empresa
JORNADA DE TRABAJO	8 HORAS
FRECUENCIA	7 DIAS


OBJETIVO DEL PUESTO	Cumplir con la representación legal dentro de la empresa.				
DESCRIPCIÓN DE HABILIDADES					
FÍSICAS	SI	NO	MENTALES	SI	NO
Fuerza		X	Discernimiento	X	
Resistencia		X	Razonamiento	X	
Salud	X		Solucionar problemas	X	
Discapacidad		X	Toma de decisiones	X	
ADQUIRIDAS	SI	NO	ESPECIALIDAD		
PRIMARIA					
SECUNDARIA	X		Todas las áreas.		
TERCER NIVEL					
CUARTO NIVEL					
OBSERVACIONES	N/A				
REQUISITOS					
SEXO	MASCULINO Y/O FEMENINO				
EDAD	18				
INSTRUCCIÓN O CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Conocimientos en seguridad física, manejo de armas.				
EXPERIENCIA	4 año				
ENTRENAMIENTO (FORTALEZA)	Militar en Servicio Pasivo.				
CONDICIONES DE TRABAJO					
UBICACIÓN	Oficina				
ENTORNO FÍSICO	Ciudad				
RIESGOS DEL PUESTO	Ergonómico Psicosocial.				
RESPONSABILIDADES					
EQUIPOS O MATERIALES	Computador, teléfono, Motorola, Vehículo.				
INFORMACIÓN O DOC. CONFIDENCIAL	Documentos de la empresa				
TOMA DE DESICIONES	Si				
VALOR MONETARIO	Si				

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 10 de 26


FUNCIONES o ACTIVIDADES
DIARIAS:
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las quejas del cliente. • Revisar en el portal de Compras Públicas. • Revisar cuentas por pagar y cobrar • Solicitar información del reporte de novedades. • Cumplir con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad. • Mantener actualizados los requisitos legales de la compañía. • Realizar labores de control y supervisión de consumo de combustible y mantenimientos de vehículos.
PERIODICAS:
Renovación de permisos como: <ul style="list-style-type: none"> • Portar armas. • Permiso de Funcionamiento • Permiso de Bomberos. • Firma de Contratos. • Presentación de Ofertas de Servicio. • Elaboración de ofertas de servicio.
OCACIONALES:
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a los actos que requieran los entes de control. • Renovación del servicio.

**ELABORADO POR:
TALENTO HUMANO**

**APROBADO POR:
GERENTE**

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 11 de 26


DATOS DEL PUESTO					
NOMBRE DEL PUESTO	Jefe de Talento Humano				
DEPARTAMENTO O SECCIÓN	Administrativa				
SUPERVISADO POR	Gerente General				
SUPERVISA A	Compras y Bodega				
JORNADA DE TRABAJO	8 horas				
FRECUENCIA	7 días				
OBJETIVO DEL PUESTO	Dotar de personal competente y calificado para todas las áreas de la empresa.				
DESCRIPCIÓN DE HABILIDADES					
FISICAS	SI	NO	MENTALES	SI	NO
Fuerza		X	Discernimiento	X	
Resistencia		X	Razonamiento	X	
Salud	X		Solucionar problemas		X
Discapacidad	X		Toma de decisiones		X
ADQUIRIDAS	SI	NO	ESPECIALIDAD		
PRIMARIA					
SECUNDARIA	X		Todas las áreas.		
TERCER NIVEL					
CUARTO NIVEL					
OBSERVACIONES	N/A				
REQUISITOS					
SEXO	MASCULINO Y/O FEMENINO				
EDAD	18 años en adelante.				
INSTRUCCIÓN O CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Relaciones Humanas, y Seguridad Industrial				
EXPERIENCIA	6 meses				
ENTRENAMIENTO (FORTALEZA)	N/A				
CONDICIONES DE TRABAJO					
UBICACIÓN	Oficina				
ENTORNO FÍSICO	Ciudad				
RIESGOS DEL PUESTO	Ergonómico Psicosocial. Físicos.				
RESPONSABILIDADES					
EQUIPOS O MATERIALES	Computador, Motorola, celular				
INFORMACIÓN O DOC. CONFIDENCIAL	Documentos personales de los trabajadores. Y de la empresa.				
TOMA DE DESICIONES	SI				
VALOR MONETARIO	Manejo de cheques.				

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 12 de 26


FUNCIONES o ACTIVIDADES
DIARIAS:
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar operativamente el sistema de gestión de calidad. • Solucionar problemas relacionados con el IESS y Ministerio de Relaciones Laborales. • Coordinación con Abogados de la empresa y Ministerio de Relaciones laborales en temas de legalización de contratos, finiquitos de personal y otros asuntos relacionados con la empresa. • Manejar las carpetas individuales de personal administrativo y operativo. • Elaborar y controlar el cumplimiento del Plan de Capacitación. • Colaborar con la selección y contratación de personal operativo. • Realizar la inducción al personal nuevo en ausencia del Jefe de Operaciones. • Entrega del carnet al personal de la empresa. • Cumplir con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad. • Realizar el proceso de vinculación y desvinculación del personal. • Recibir las carpetas de los aspirantes a la empresa. • Verificación de la documentación de los aspirantes y empleados de la empresa.
PERIODICAS:
<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de información y/o documentos a los entes de control. • Elaborar memorando y oficios


**ELABORADO POR:
TALENTO HUMANO**

**APROBADO POR:
GERENTE**

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 2 de 26

ANEXO 5. SOLICITUD DE INGRESO

	SOLICITUD DE INGRESO		CODIGO: F-TH-03		FOTO
Fecha de Emisión: 01/10/2021	Fecha de Revisión: 00	Revisión: 00	Página 1 de 1		
CARGO AL QUE APLICA: _____					
DATOS DE IDENTIFICACION PERSONAL					
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres Completos	
Lugar de Naciminetos		Dia Mes Año		Nacionalidad	
N°. Cédula Ciudadanía		Dirección		Telefono del Domicilio / Celular	
Provincia:		Parroquia:			
SOLTERO <input type="checkbox"/>	VIUDO <input type="checkbox"/>	UNION <input type="checkbox"/>	SEXO F <input type="checkbox"/>	GRUPO SANGUINEO	
CASADO <input type="checkbox"/>	DIVORCIADO <input type="checkbox"/>	LIBRE <input type="checkbox"/>	SEXO M <input type="checkbox"/>		
VIVIENDA	VEHICULO	VICIOS	SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA CON QUE FRECUENCIA LO REALIZA		
PROPIA <input type="checkbox"/>	MARCA: _____	FUMA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
ARRENDADA <input type="checkbox"/>	T/ LICENCIA _____	TOMA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
FAMILIAR <input type="checkbox"/>	VIGENCIA /LICENCIA _____	OTROS: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
DATOS FAMILIARES					
	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Viven	Lugar de Trabajo
PADRE				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
MADRE				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
CONYUGE				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
HIJOS				Fecha de Nacimiento dd / mm / aa	NIVEL DE ESTUDIOS
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
INSTRUCCIÓN PROFESIONAL					
TIPO	NOMBRE DE LA INSTITUCION	TITULO OBTENIDO / A OBTENER		AÑO DE OBTACION DE TITULO	
Secundaria					
Universitario					
Masterado o Posgrado					
Estudia Actualmente?	SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>		
Qué estudia? ; En qué					
Nivel de Idioma	Idioma	Habla	Lee	Escribe	Entiende


	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 4 de 26

ANEXO 6. LISTA DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS


	CHECK LIST DOCUMENTOS PERSONALES		CODIGO: F-TH-04	
Fecha de Emisión:	Fecha de Revisión: 00	Revisión: 00	Página 1de 1	
NOMBRE DEL ASPIRANTE:				
FECHA DE CONTROL:				
ITEM	Requisitos de Control	Cumple		Observaciones
		Si	No	
1	HOJA DE VIDA			
2	2 FOTOS TAMAÑO CARNET			
3	CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES			
4	COPIA DE CEDULA DE C. Y PAPELETA DE			COLORES
5	CERTIFICADO INTRAFAMILIAR			CONCEJO DE LA JUDICATURA
6	CERTIFICADO MEDICO			CENTRO DE SALUD
7	CERTIFICADO LABORALES			
8	CERTIFICADO DE HONORABILIDAD			
9	CERTIFICADO PSICOLOGICO			CENTRO DE SALUD
10	COPIA DEL TITULO BACHILLER / OTROS			
11	TIPO DE SANGRE			
12	CROQUIS DEL DOMICILIO			
13	CREDENCIAL NIVEL 1 Y REENTRENAMIENTO 2021			NO INDISPENSABLE
14	COPIA LIBRETA MILITAR			NO INDISPENSABLE
15	COPIA DE LICENCIA DE CONDUCCIÓN			SI POSEE


ELABORADO POR:
TALENTO HUMANO

APROBADO POR:
GERENTE GENERAL

		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 5 de 26	

ANEXO 7. VERIFICACIÓN DE LAS REFERENCIAS PERSONALES Y LABORALES

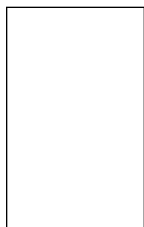
		VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS		CODIGO: F-TH-05
Fecha de Emisión: 01/10/2021	Fecha de Revisión:	Revisión: 00	Página 1 de 1	
DATOS DEL CANDIDATO				
NOMBRES COMPLETOS: CARGO AL QUE APLICA: CEDULA DE CIUDADANIA: EDAD: FECHA:	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
REFERENCIAS LABORALES				
EMPRESA: PERSONA QUE PROPORCIONA CARGO:	<hr/> <hr/> <hr/>			
		TELEFONOS		
TIEMPO DE TRABAJO:	1-3 MESES <input type="text"/>	6M-1A <input type="text"/>	MAS 1 AÑO <input type="text"/>	
CUASAS DE SALIDA:	Renuncia Voluntaria <input type="text"/> Terminación de Contrato <input type="text"/>	Despido Intempestivo <input type="text"/> Otros <input type="text"/>	Abandono de trabajo <input type="text"/>	Especificar: _____
FUNCIONES QUE DESEMPEÑABA	<hr/> <hr/>			
CALIFICACIONES LABORALES				
DESEMPEÑO	MUY BUENA <input type="text"/>	BUENA <input type="text"/>	MALA <input type="text"/>	
PUNTUALIDAD	MUY BUENA <input type="text"/>	BUENA <input type="text"/>	MALA <input type="text"/>	
TRABAJO EN EQUIPO	MUY BUENA <input type="text"/>	BUENA <input type="text"/>	MALA <input type="text"/>	
COMUNICACIÓN	MUY BUENA <input type="text"/>	BUENA <input type="text"/>	MALA <input type="text"/>	
POSIBILIDAD DE NUEVA CONTRATACION:	SI <input type="text"/>	NO <input type="text"/>	Por que? _____	
REFERENCIAS PERSONALES				
PERSONA QUE PROPORCIONA INFORMACION: PARENTESCO	<hr/> <hr/>			
TIEMPO QUE LO CONOCE:	6 MESES <input type="text"/>	1 AÑO <input type="text"/>	MAS 1 AÑO <input type="text"/>	
CUALIDADES:	PUNTUALIDAD <input type="text"/>	HONESTIDAD <input type="text"/>	TRABAJADOR <input type="text"/>	
<hr/> REALIZADO POR: TALENTO HUMANO				

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 6 de 26

Nota: Certifico que la información aquí suministrada es verdadera y podrá ser verificada en cualquier momento por la empresa. Así mismo estoy dispuesto a brindar una ampliación de cualquier aspecto de los datos registrados.



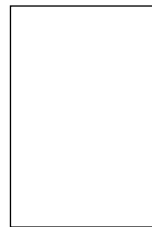
HUELLA
DIGITAL
PULGAR
DERECHO



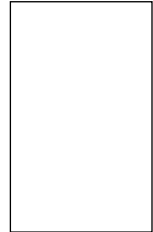
HUELLA
DIGITAL
INDICE
DERECHO



HUELLA
DIGITAL
MEDIO
DERECHO



HUELLA
DIGITAL
ANULAR
DERECHO



HUELLA
DIGITAL
MEÑIQUE
DERECHO

Adjunto certificado de antecedentes penales actualizado, certificado de honorabilidad de los tres últimos empleos, fotocopia Cédula de Ciudadanía y papeleta de votación.

Firma.....

CI.....


PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

Responsable del estudio


Nombre Firma C.I

Fecha de verificación de datos/...../.....

Aprobado..... No Aprobado.....

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 7 de 26

ANEXO 8. REGISTRO DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN


	CONSTANCIA DE: INDUCCIÓN <input type="checkbox"/> CAPACITACIÓN <input type="checkbox"/> TALLER <input type="checkbox"/> PRÁCTICA <input type="checkbox"/>		CODIGO: F-TH-06
Fecha de Emisión: 01/10/2021	Fecha de Revisión:	Revisión: 00	Página 1 de 1

Por la presente se deja constancia que se ha realizado la capacitación, inducción, taller, práctica que se detalla a continuación, la que ha incluido el siguiente temario.

TEMA:.....
.....


Ítem	Nombres y Apellidos	C.C	PUESTO DE TRABAJO	Firma
Instructor:	Fecha: / /	Duración de la actividad: hrs.		

COMENTARIOS INSTRUCTOR:.....
.....

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
	Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01


ANEXO 9. EVALUACIÓN EN PERIODO DE PRUEBA

Nombre del evaluado:				
Número de Cédula:				
Puesto o cargo:				
Fecha de Ingreso:				
Nombre del Evaluador:				
Fecha de Evaluación:				
PUNTAJE DE RENDIMIENTO				
Necesita Mejorar	Sus resultados son inadecuados, necesita supervisión constante			
Cumple las Expectativas	Cumple los objetivos y expectativas del puesto, requiere supervisión regular			
Excede las Expectativas	Consistentemente logra y excede los objetivos y expectativas, requiere supervisión eventual			
Evaluar el desempeño del empleado en las siguientes competencias (Habilidades y destrezas) indicar con una (X) la calificación correspondiente a cada competencia.				
EVALUACIÓN				
COMPETENCIAS, HABILIDADES O DESTREZAS	Necesita Mejorar (1)	Cumple las Expectativas (2)	Excede las expectativas(3)	Observaciones
Comunicación: Se comunica en forma abierta, clara y completa, escucha efectivamente, comprende y logra que los demás comprendan el mensaje, mantiene a otros informados, habla y escribe claramente.				
Trabajo en equipo: Colabora y aporta con ideas que propician el mejoramiento de los procesos. Se integra fácilmente como miembro activo y dinámico dentro de un grupo de trabajo y coopera para que los demás logren el mismo tipo de aporte				
Disciplina: Cumple y acata las normas y políticas (horario, uso de uniformes, uso del EPP, uso de normas ambientales) cuida su imagen personal y de las instalaciones a su cargo.				
Actitud de Servicio Trato agradable, servicio ágil y oportuno tanto para los clientes internos como externos.				
Orientado a la satisfacción de los clientes. Crea soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes, genera resultados de forma oportuna.				
Conocimiento del trabajo Conoce los procesos, principios, técnicas y reglamentos para la realización de su trabajo.				
TOTAL				
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> FIRMA DEL EVALUADO EMPLEADO				
USO EXCLUSIVO DE TALENTO HUMANO				
Considera que el empleado cumple satisfactoriamente las competencias requeridas para el puesto? <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO </div>				
Recomienda su contratación anual? <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO </div>				
Comentarios del Evaluador.....				
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> APROBADO POR: GERENTE GENERAL				


	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
	Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01


ANEXO 10. EVALUACIÓN ANUAL


NOMBRE DEL EMPLEADO:		CEDULA DE IDENTIDAD:		
CARGO ACTUAL:		ANTIGÜEDAD / FECHA INGRESO:		
PERIODO A EVALUAR:		FECHA DE APLICACIÓN:		
EVALUACION DE DESEMPEÑO PERSONAL				
CONOCIMIENTO DEL PUESTO	POSEE AMPLIOS CONOCIMIENTOS DEL PUESTO QUE TIENE ASIGNADO, LO QUE LE PERMITE PRESTAR LOS SERVICIOS QUE TIENE ENCOMENDADOS CON LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD REQUERIDAS	POSEE UN REGULAR CONOCIMIENTO DEL PUESTO QUE TIENE ASIGNADO, LO QUE LE PERMITE PRESTAR LOS SERVICIOS QUE TIENE ENCOMENDADOS CON UNA OPORTUNIDAD Y CALIDAD BÁSICAS	POSEE CONOCIMIENTOS ELEMENTALES DEL PUESTO QUE TIENE ASIGNADO, LO QUE PROVOCA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE TIENE ENCOMENDADOS DEFICIENCIAS EN LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD BÁSICAS ESTABLECIDAS	POSEE MÍNIMOS CONOCIMIENTOS DEL PUESTO QUE TIENE ASIGNADO, LO QUE LE IMPIDE CUMPLIR CON LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD ESTABLECIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE TIENE ENCOMENDADOS
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CRITERIO	PROPONE SOLUCIONES ÓPTIMAS A LOS PROBLEMAS DE TRABAJO QUE SE LE PRESENTAN	PROPONE SOLUCIONES ADECUADAS A LOS PROBLEMAS DE TRABAJO QUE SE LE PRESENTAN	PROPONE SOLUCIONES ACEPTABLES A LOS PROBLEMAS DE TRABAJO QUE SE LE PRESENTAN	PROPONE SOLUCIONES IRRELEVANTES A LOS PROBLEMAS DE TRABAJO QUE SE LE PRESENTAN
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CALIDAD DEL TRABAJO	REALIZA TRABAJOS EXCELENTE SIN COMETER ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN	REALIZA BUENOS TRABAJOS Y EXCEPCIONALMENTE COMETE ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN	REALIZA TRABAJOS REGULARES CON ALGUNOS ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN	REALIZA TRABAJOS CON ALTO ÍNDICE DE ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
TÉCNICA Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	APLICA GENERALMENTE LAS TÉCNICAS Y LA ORGANIZACIÓN ESTABLECIDAS PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO	APLICA LA MAYORÍA DE LAS VECES LAS TÉCNICAS Y LA ORGANIZACIÓN ESTABLECIDAS PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO	APLICA OCASIONALMENTE LAS TÉCNICAS Y LA ORGANIZACIÓN ESTABLECIDAS PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO	APLICA EN GRADO MÍNIMO LAS TÉCNICAS Y LA ORGANIZACIÓN ESTABLECIDAS PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
NECESIDAD DE SUPERVISIÓN	REQUIERE NULA SUPERVISIÓN PARA REALIZAR LAS FUNCIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS DE ACUERDO CON EL PERFIL DE PUESTO	REQUIERE MÍNIMA SUPERVISIÓN PARA REALIZAR LAS FUNCIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS DE ACUERDO CON EL PERFIL DE PUESTO	REQUIERE OCASIONAL SUPERVISIÓN PARA REALIZAR LAS FUNCIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS DE ACUERDO CON EL PERFIL DE PUESTO	REQUIERE PERMANENTE SUPERVISIÓN PARA REALIZAR LAS FUNCIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS DE ACUERDO CON EL PERFIL DE PUESTO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CAPACITACIÓN RECIBIDA	APLICA AMPLIAMENTE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS MEDIANTE LA CAPACITACIÓN, LO QUE LE PERMITE ELEVAR EN GRADO MÁXIMO LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SU TRABAJO	APLICA SUFICIENTEMENTE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS MEDIANTE LA CAPACITACIÓN, LO QUE LE PERMITE ELEVAR MEDIANAMENTE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SU TRABAJO	APLICA LIMITADAMENTE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS MEDIANTE LA CAPACITACIÓN, LO QUE LE PERMITE ELEVAR ESCASAMENTE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SU TRABAJO	APLICA MÍNIMAMENTE EN EL TRABAJO LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS MEDIANTE LA CAPACITACIÓN, LO QUE LE IMPIDE ELEVAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SU TRABAJO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
INICIATIVA	REALIZA APORTACIONES DESTACADAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO, LO CUAL CONTRIBUYE A LAS DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS Y EL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	REALIZA APORTACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO, LO CUAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS Y EL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	REALIZA IRRELEVANTES APORTACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO, LO CUAL PROVOCA UN MÍNIMO IMPACTO EN LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS Y EL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	REALIZA NULAS APORTACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE SU TRABAJO, POR LO QUE NO CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS NI AL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
COLABORACIÓN Y DISCRECIÓN	MUESTRA NOTABLE DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y SABE UTILIZAR POSITIVAMENTE LA INFORMACIÓN QUE MANEJA	MUESTRA BUENA DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y ES PRUDENTE CON LA INFORMACIÓN QUE MANEJA	MUESTRA REGULAR DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y COMETE INDISCRECIONES INVOLUNTARIAS CON LA INFORMACIÓN QUE MANEJA	MUESTRA NULA DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y PROVOCA CONFLICTOS CON LA INFORMACIÓN QUE MANEJA
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
RESPONSABILIDAD Y DISCIPLINA	CUMPLE INVARIABLEMENTE CON LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES Y SIEMPRE SE SUJETA A LAS INSTRUCCIONES O DISPOSICIONES ESTABLECIDAS	CUMPLE LA MAYORÍA DE LAS VECES CON LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES, AUNQUE EN ALGUNAS OCASIONES OBJETA LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS	CUMPLE OCASIONALMENTE CON LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES, Y CON FRECUENCIA MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS	CUMPLE MÍNIMAMENTE CON LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES Y EVADE SIEMPRE LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
TRABAJO EN EQUIPO	MANIFIESTA NOTABLE DISPOSICIÓN, PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL EQUIPO, ES UN ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA EFICIENCIA DEL MISMO	MANIFIESTA BUENA DISPOSICIÓN, PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL EQUIPO, ES UN ELEMENTO QUE BENEFICIA A LA EFICIENCIA DEL MISMO	MANIFIESTA REGULAR DISPOSICIÓN, PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL EQUIPO, ES UN ELEMENTO QUE INTERFIERE A LA ACCIÓN DEL MISMO	MANIFIESTA NULA DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL EQUIPO, ENTORPECE LOS TRABAJOS DEL MISMO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
RELACIONES INTERPERSONALES	MANTIENE EXCELENTE GRADO DE INTERACCIÓN CON JEFES, COMPAÑEROS Y PÚBLICO	MANTIENE BUEN GRADO DE INTERACCIÓN CON JEFES, COMPAÑEROS Y PÚBLICO	MANTIENE REGULAR GRADO DE INTERACCIÓN CON JEFES, COMPAÑEROS Y PÚBLICO	MANTIENE NULO GRADO DE INTERACCIÓN CON JEFES, COMPAÑEROS Y PÚBLICO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
MEJORA CONTÍNUA	DEMUESTRA AMPLIO COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES	DEMUESTRA BASTANTE COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES	DEMUESTRA REGULAR COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES	DEMUESTRA MÍNIMO COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
PROMEDIO OBTENIDO		EQUIVALENTE	FIRMA DEL EVALUADO	
OBSERVACIONES				
MUY BUENO:	3	Si promediando obtiene alguna de estas calificaciones se lo reevaluará dentro de un año.		
BUENO:	2			
REGULAR:	1	Si promediando obtiene alguna de estas calificaciones se genera una Acción Preventiva para definir los lineamientos a seguir con ésta persona		
DEFICIENTE:	0			
EVALUADO POR: JEFE INMEDIATO		REVISADO POR: TALENTO HUMANO		

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
	Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01

ANEXO 11. PLAN DE CAPACITACIÓN


	PLAN DE CAPACITACION												CODIGO: F-TH-09			
	Fecha de Emisión: 01/10/2021			Fecha de Revisión:				Revisión: 00			Página 1 de 1					
TEMA	AÑO 2014												INSTRUCTOR	N°. Horas	No. Asistentes	Observaciones
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE				
CONTRA INCENDIO (BOMBERO)																
REENTRENAMIENTO CURSO DE GUARDIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, NIVEL 1 (BOMBERO)																
CURSO DE GUARDIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, NIVEL 1 (CAPASEG)																
SEGURIDAD INDUSTRIAL (FUNDEL)																
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y NORMATIVA LEGAL ARMAS																
APROBACIONES																
_____ ELABORADO POR: RESPONSABLE TT.HH								_____ APROBADO POR: GERENTE GENERAL								

	PLAN DE CAPACITACION												CODIGO: F-TH-09			
	Fecha de Emisión: 01/10/2021			Fecha de Revisión:				Revisión: 00			Página 1 de 1					
TEMA	AÑO 2015												INSTRUCTOR	N°. Horas	N°. Asistentes	Observaciones
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE				
BOMBERO CONTRA INCENDIO																
FUNDEL RELACIONES HUMANAS																
CAPASEG LEGALIZACION DE CERTIFICADOS DE GUARDIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, NIVEL 1 Y REENTRENAMIENTO																
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y NORMATIVA LEGAL - ARMA-																
APROBACIONES																
_____ ELABORADO POR: RESPONSABLE TT.HH								_____ APROBADO POR: GERENTE GENERAL								

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 11 de 26

ANEXO 12. SOLICITUD DE PERMISOS

	SOLICITUD DE PERMISO		CODIGO: F-TH-10
Fecha de Emisión: 28/03/2014	Fecha de Revisión:	Revisión: 00	Página 1 de 1
<p> DESCONTABLE <input type="checkbox"/> NO DESCONTABLE <input type="checkbox"/> </p> <p> NOMBRES Y APELLIDOS: CARGO: LUGAR DE TRABAJO: FECHA DE SOLICITUD: DIAS SOLICITADOS: </p>			
<p> ENFERMEDAD: CALAMIDAD DOMESTICA: OTROS (Describe): </p>			
_____ SOLICITADO POR EL EMPLEADO	_____ ELABORADOR POR JEFE INMEDIATO	_____ AUTORIZADO POR GERENTE GENERAL	
En caso de enfermedad se justificará con el Certificado Médico del IESS.			

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 12 de 26

ANEXO 13. VISITA DOMICILIARIA

I.- IDENTIFICACIÓN.

Ficha # _____

APELLIDOS
NOMBRES

EDAD----- ESTADO CIVIL----- INSTRUCCIÓN -----

PROFESIÓN----- OCUPACIÓN----- C.C.-----

PROCEDENCIA----- DIREC. DOMICILIO----- TELF # -----

FAMILIAR DE REFERENCIA----- TELF. DOMICILIO -----

II.- GRUPO FAMILIAR.


Nº.	APELLIDOS Y NOMBRES	RELACIÓN CON TRABAJO	EDAD	ESTADOCIVIL	INSTRUCCIÓN	OCUPACIÓN

III.- SITUACIÓN ECONOMICA:

INGRESOS:

TRABAJADOR \$..... OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA \$.....

OTROS INGRESOS \$..... TOTAL MENSUAL \$.....

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 13 de 26

IV.- VIVIENDA.

PROPIA () ARRENDADA () POR SERVICIOS PRESTADOR ()
 PRESTADA () ANTICRISIS ()

CARACTERÍSTICAS:

HORMIGON () ADOBE ()
 LADRILLO () MIXTA ()
 MADERA ()

CAPACIDAD:

TOTAL CUARTOS DORMITORIOS () TOTAL CAMAS ()

SERVICIOS BASICOS:

LUZ () SS.HH ()
 AGUA POTABLE () LETRINA ()

V.- PROBLEMAS DETECTADOS.

VIF () HACINAMIENTO () BAJA ESCOLARIDAD () MALAS RELACIONES FAMILIARES ()
 DESOCUPACIÓN () ADICCIONES () ENFERMEDADES () DISCAPACIDADES ()
 OTROS / ESPECÍFQUE

.....


VI.-PLAN DE TRATAMIENTO

.....

VII.- OBSERVACIONES


.....

FECHA / APLICACIÓN...../...../..... TRABAJADORA SOCIAL.....


	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
	Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01

ANEXO 14. SALIDA DEL PERSONAL

	SALIDA DEL PERSONAL		CODIGO: F-TH-12
	Fecha de Emisión: 01/10/2021	Fecha de Revisión:	Revisión: 00
DATOS DEL EX-TRABAJADOR			
NOMBRE:		CARGO:	
FECHA DE SALIDA:			
DETALLE DE EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y VALORES A SU CARGO			
N°	CODIGO	DESCRIPCION	VALOR
TOTAL			
MOTIVO DE SALIDA:			
FIRMA DEL EXTRABAJADOR		FIRMA DEL JEFE INMEDIATO	FIRMA DEL GERENTE
OBSERVACIONES:			

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 15 de 26

ANEXO 15. SOLICITUD DE GOZO DE VACACIONES

	SOLICITUD GOCE DE VACACIONES		CODIGO: F-TH-13
Fecha de Emisión: 01/10/2021	Fecha de Revisión:	Revisión: 00	Pagina 1 de 1
<p> NOMBRES Y APELLIDOS: _____ FECHA: _____ CARGO: _____ DEPARTAMENTO: _____ YO; _____ SOLICITO UNA AUTORIZACION PARA EL GOCE DE MIS VACACIONES POR EL PERIODO DEL AÑO: _____ AL AÑO: _____ FECHA DE SALIDA: _____ FECHA DE ENTRADA: _____ TOTAL DIAS: _____ _____ C.I. _____ FIRMA DEL JEFE INMEDIATO FIRMA DEL INTERESADO REEMPLAZO: _____ </p>			
<p> USO EXCLUSIVO DE TALENTO HUMANO EL EMPLEADO GOZARÁ DE VACACIONES POR EL SIGUIENTE PERIODO: _____ _____ AUTORIZACION _____ GERENTE GENERAL </p>			




PROCEDIMIENTO P CRT 01 CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE REVISIÓN
1	18/11/2022	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
AGUAGALLO KELLY LUISA JONATHAN	LIC. JHONN QUINDIGALLE	TLGA. ANAVID AIMACAÑA	1
ESTUDIANTE INVESTIGADOR	RESPONSABLE AREA DE TALENTO HUMANO	GERENTE	Fecha:
			08/05/2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página:
			1 de 10

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión: 01/12/2022	Revisión: 01	Página 2 de 10

1. OBJETO

Determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento, así también evaluar al personal de la empresa para determinar el rendimiento del trabajador y tomar las acciones necesarias para definir e implementar reconocimientos e incentivos a los trabajadores de la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento debe contener un plan de capacitación y adiestramiento para evaluar el rendimiento de todo el personal de la empresa ECUSIP CIA. LTDA.

3. REFERENCIAS


- No. 8 del Art. 3 de la Constitución de la República del Ecuador.
- Art. 326 de la Constitución de la República del Ecuador.
- Art.1 de la ley de seguridad pública y del estado.
- Art. 1 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Art. 6 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Art. 8 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Norma internacional BASC

Manual de gestión de la calidad ISO 9001:2015:

- 5.1.2. Enfoque al cliente
- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
- 9.1.2. Satisfacción del cliente
- 9.1.3. Análisis y evaluación
- 9.2. AUDITORÍA INTERNA
- 10.2. No conformidad y acción correctiva
- 10.3. Mejora continua

Procedimiento P GTH 01- Gestión de Talento Humano.

Procedimiento P MEC 01- Mejoramiento Continuo de Gestión de Calidad.

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión: 01/12/2022	Revisión: 01	Página 3 de 10

4. DEFINICIONES

- **Adiestramiento:** Este término se torna esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo. Sin embargo, una vez incorporados los trabajadores a la empresa, ésta tiene la obligación de desarrollar en ellos actitudes y conocimientos indispensables para que cumplan bien su cometido.
- **Capacitación:** Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo un programa permanente, aprobado y que puede brindar aportes a la institución.
- **Incentivos:** Es aquello que mueve a desear, o hacer algo. Puede tratarse de algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).
- **Trabajador:** Toda persona que desempeña su actividad laboral por cuenta ajena remunerada, incluido los trabajadores independientes o por cuenta propia y los trabajadores de las instituciones publicas

5. RESPONSABLE

Este procedimiento será ejecutado y monitoreado por:


- **Personal operativo y administrativo:** Responsable de cumplir el procedimiento y las evaluaciones.
- **Jefe de Recursos Humanos:** Responsable de cumplir y verificar el procedimiento y aplicar las evaluaciones, así como definir el plan de capacitación, adiestramiento y evaluación.

6. EJECUCIÓN

6.1. CAPACITACIÓN

6.1.1. Identificación de la necesidad de capacitación

- La capacitación y adiestramiento surge de lo siguiente:
 - Requerimientos específicos de los Jefes de Área
 - Resultados de evaluaciones, inspecciones y observaciones de tarea.

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión: 01/12/2022	Revisión: 01	Página 4 de 10

- Se podrá planificar capacitación externa para el personal que haya cumplido el periodo de prueba.
- El Departamento de Recursos Humanos deberá elaborar un "Plan de Capacitación y Adiestramiento" (F-TH-09) considerando las necesidades del personal.
- El jefe de área debe cumplir un papel importante para brindar soporte en la elaboración del Plan de Capacitación para su área.
- Se debe incluir en el Plan de Capacitación y Adiestramiento solamente entrenamientos, cursos, seminarios que cubran las necesidades del puesto.

6.2. ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO

El jefe de área deberá elaborar el listado de necesidades de capacitación y adiestramiento a través de la revisión o análisis de distintas fuentes como: resultados de la evaluación del desempeño, manual de funciones, resultados de grupos primarios, modificación de trabajo o de maquinaria; y deberá presentarlo a Recursos Humanos.


Notas:

- Los jefes de Área deben justificar la necesidad de los recursos solicitados de su personal, para esto deben indicar, cuando aplique, el indicador y el objetivo al que se relaciona. Es común que varios cursos apunten a la contribución del cumplimiento de un solo indicador.
- Recursos Humanos deberá investigar, para contactar proveedores que acrediten el contenido de los cursos y asegurar que los instructores sean calificados.

Una vez aprobada el "Plan de Capacitación y Adiestramiento" (F-TH-09) por el comité de calidad; Recursos Humanos será el encargado de dar seguimiento al cumplimiento y desarrollo del plan.

6.3. EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

- a) **Capacitación y adiestramiento interno:** Cuando se realice Capacitación Interna se lleva un registro de la asistencia del personal que participa en la capacitación. Se utiliza el formato "Constancia de Capacitación" (F-TH-06), el cual es archivado por el jefe de Recursos Humanos.

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión: 01/12/2022	Revisión: 01	Página 5 de 10

Para el adiestramiento interno se reunirá un grupo de trabajadores en base a tareas o áreas similares para intercambiar experiencias, métodos y recursos.

- b) Capacitación y adiestramiento externo:** La persona que asiste a un curso externo puede entregar una copia del material recibido en el curso al jefe Inmediato. Adicionalmente, debe entregar una copia del certificado del curso a Recursos Humanos para que le incluya en la carpeta de personal.

6.4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Para la evaluación del personal de la empresa los jefes de área deben usar el formulario "Evaluación Anual de Desempeño" (**F-TH-08**), para evaluar al personal por medio de factores basados en competencias propias de la Empresa, más las competencias obtenidas de los cargos del manual de funciones.


Nota: La evaluación debe realizarse en presencia del evaluado, con el fin de que cada aspecto sea analizado por ambas partes.

Periodos para aplicar la Evaluación de Desempeño

- Para el personal que se encuentre en el período de prueba (6 meses), se aplicará el registro “Evaluación de personal en periodo de prueba” (**F-TH-07**) con el resultado de la evaluación se procederá a tomar la decisión de contratar o no al trabajador.
- En forma anual para el todo el personal.
- Para otorgar reconocimientos e incentivos al personal que se ha destacado en su trabajo.
- Para tomar en cuenta solicitudes de ascenso o reajustes de sueldo (solo en caso de que Gerencia y/o Presidencia lo soliciten)

Dentro del programa de evaluación deberá contemplarse como esencial y previo el entrenamiento a evaluadores, el mismo que consiste en instruir como utilizar la evaluación y la forma de llevar la entrevista individual de la evaluación.

Cuando el programa de evaluación esté totalmente difundido, se procederá a aplicar las evaluaciones de desempeño. Cada jefe o supervisor de Área serán los responsables de realizar las evaluaciones y una vez terminadas entregar al Departamento de RRHH.

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CÓDIGO: P-GTH-01
Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión: 01/12/2022	Revisión: 01	Página 6 de 10


Notas

- Recursos Humanos es el responsable de la administración del proceso, además de velar el cumplimiento y la objetividad del sistema.
- Al finalizar la evaluación de desempeño, el Jefe de área debe conversar con el evaluado sobre los resultados y detectar las debilidades encontradas para acordadas con el evaluado dejar por escrito lo que debe mejorar, la acción propuesta y fechas o plazos para ser mejoradas.
- El evaluador deberá tomar en cuenta algunas acciones como plan de mejora, ejemplo: asignación de proyectos, reuniones periódicas de mejoramiento continuo, rotación de puestos, capacitación interna o externa, lecturas sugeridas, análisis de casos u otras acciones para proponer.


Transcurridos 6 meses de la evaluación de desempeño Recursos Humanos realizará un seguimiento o sesiones de progreso con los jefes de área o evaluadores para verificar el cumplimiento de planes de mejora.

7. ANEXOS

- **Anexo 1:** Constancia de Capacitación (F-TH.06)
- **Anexo 2:** Evaluación de personal en periodo de prueba (F-TH-07)
- **Anexo 3:** Evaluación Anual de Desempeño (F-TH-08)
- **Anexo 4:** Plan de Capacitación y Adiestramiento (F-TH-09)

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CÓDIGO: P-GTH-01
	Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión: 01/12/2022	Revisión: 01

ANEXO 1. CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN

	CONSTANCIA DE:		CODIGO: F-TH-06
	INDUCCIÓN <input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN <input type="checkbox"/> PRÁCTICA <input type="checkbox"/>	
Fecha de Emisión: 01/10/2021	Fecha de Revisión:	Revisión: 00	Página 1 de 1


Por la presente se deja constancia que se ha realizado la capacitación, inducción, taller, práctica que se detalla a continuación, la que ha incluido el siguiente temario.

TEMA:.....
.....

Ítem	Nombres y Apellidos	C.C	PUESTO DE TRABAJO	Firma


Instructor: _____ Fecha: / / _____ Duración de la actividad: _____ hrs.

COMENTARIOS INSTRUCTOR: _____

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CÓDIGO: P-GTH-01
	Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión: 01/12/2022	Revisión: 01


ANEXO 2. EVALUACIÓN PERSONAL EN PERIODO DE PRUEBA

Nombre del evaluado:				
Número de Cédula:				
Puesto o cargo:				
Fecha de Ingreso:				
Nombre del Evaluador:				
Fecha de Evaluación:				
PUNTAJE DE RENDIMIENTO				
Necesita Mejorar	Sus resultados son inadecuados, necesita supervisión constante			
Cumple las Expectativas	Cumple los objetivos y expectativas del puesto, requiere supervisión regular			
Excede las Expectativas	Consistentemente logra y excede los objetivos y expectativas, requiere supervisión eventual			
Evaluar el desempeño del empleado en las siguientes competencias (Habilidades y destrezas) indicar con una (X) la calificación correspondiente a cada competencia.				
EVALUACIÓN				
COMPETENCIAS, HABILIDADES O DESTREZAS	Necesita Mejorar (1)	Cumple las Expectativas (2)	Excede las expectativas(3)	Observaciones
Comunicación: Se comunica en forma abierta, clara y completa, escucha efectivamente, comprende y logra que los demás comprendan el mensaje, mantiene a otros informados, habla y escribe claramente.				
Trabajo en equipo: Colabora y aporta con ideas que propician el mejoramiento de los procesos. Se integra fácilmente como miembro activo y dinámico dentro de un grupo de trabajo y coopera para que los demás logren el mismo tipo de aporte				
Disciplina: Cumple y acata las normas y políticas (horario, uso de uniformes, uso del EPP, uso de normas ambientales) cuida su imagen personal y de las instalaciones a su cargo.				
Actitud de Servicio Trato agradable, servicio ágil y oportuno tanto para los clientes internos como externos.				
Orientado a la satisfacción de los clientes. Crea soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes, genera resultados de forma oportuna.				
Conocimiento del trabajo Conoce los procesos, principios, técnicas y reglamentos para la realización de su trabajo.				
TOTAL				
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> FIRMA DEL EVALUADO EMPLEADO				
USO EXCLUSIVO DE TALENTO HUMANO				
Considera que el empleado cumple satisfactoriamente las competencias requeridas para el puesto? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				
Recomienda su contratación anual? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				
Comentarios del Evaluador.....				
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> APROBADO POR: GERENTE GENERAL				


	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CÓDIGO: P-GTH-01
	Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión: 01/12/2022	Revisión: 01


ANEXO 3. EVALUACIÓN ANUAL

NOMBRE DEL EMPLEADO:		CEDULA DE IDENTIDAD:	
CARGO ACTUAL:		ANTIGÜEDAD / FECHA INGRESO:	
PERIODO A EVALUAR:		FECHA DE APLICACIÓN:	
EVALUACION DE DESEMPEÑO PERSONAL			
CONOCIMIENTO DEL PUESTO	POSEE AMPLIOS CONOCIMIENTOS DEL PUESTO QUE TIENE ASIGNADO, LO QUE LE PERMITE PRESTAR LOS SERVICIOS QUE TIENE ENCOMENDADOS CON LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD REQUERIDAS	POSEE UN REGULAR CONOCIMIENTO DEL PUESTO QUE TIENE ASIGNADO, LO QUE LE PERMITE PRESTAR LOS SERVICIOS QUE TIENE ENCOMENDADOS CON UNA OPORTUNIDAD Y CALIDAD BÁSICAS	POSEE CONOCIMIENTOS ELEMENTALES DEL PUESTO QUE TIENE ASIGNADO, LO QUE PROVOCA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE TIENE ENCOMENDADOS DEFICIENCIAS EN LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD BÁSICAS ESTABLECIDAS
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
CRITERIO	PROPONE SOLUCIONES ÓPTIMAS A LOS PROBLEMAS DE TRABAJO QUE SE LE PRESENTAN	PROPONE SOLUCIONES ADECUADAS A LOS PROBLEMAS DE TRABAJO QUE SE LE PRESENTAN	PROPONE SOLUCIONES ACEPTABLES A LOS PROBLEMAS DE TRABAJO QUE SE LE PRESENTAN
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
CALIDAD DEL TRABAJO	REALIZA TRABAJOS EXCELENTES SIN COMETER ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN	REALIZA BUENOS TRABAJOS Y EXCEPCIONALMENTE COMETE ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN	REALIZA TRABAJOS REGULARES CON ALGUNOS ERRORES EN SU CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y PRESENTACIÓN
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
TÉCNICA Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	APLICA GENERALMENTE LAS TÉCNICAS Y LA ORGANIZACIÓN ESTABLECIDAS PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO	APLICA LA MAYORÍA DE LAS VECES LAS TÉCNICAS Y LA ORGANIZACIÓN ESTABLECIDAS PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO	APLICA OCASIONALMENTE LAS TÉCNICAS Y LA ORGANIZACIÓN ESTABLECIDAS PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
NECESIDAD DE SUPERVISIÓN	REQUIERE NULA SUPERVISIÓN PARA REALIZAR LAS FUNCIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS DE ACUERDO CON EL PERFIL DE PUESTO	REQUIERE MÍNIMA SUPERVISIÓN PARA REALIZAR LAS FUNCIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS DE ACUERDO CON EL PERFIL DE PUESTO	REQUIERE OCASIONAL SUPERVISIÓN PARA REALIZAR LAS FUNCIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS DE ACUERDO CON EL PERFIL DE PUESTO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
CAPACITACIÓN RECIBIDA	APLICA AMPLIAMENTE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS MEDIANTE LA CAPACITACIÓN, LO QUE LE PERMITE ELEVAR EN GRADO MÁXIMO LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SU TRABAJO	APLICA SUFICIENTEMENTE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS MEDIANTE LA CAPACITACIÓN, LO QUE LE PERMITE ELEVAR MEDIANAMENTE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SU TRABAJO	APLICA LIMITADAMENTE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS MEDIANTE LA CAPACITACIÓN, LO QUE LE PERMITE ELEVAR ESCASAMENTE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SU TRABAJO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
INICIATIVA	REALIZA APORTACIONES DESTACADAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO, LO CUAL CONTRIBUYE A LAS DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS Y EL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	REALIZA APORTACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO, LO CUAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS Y EL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	REALIZA IRRELEVANTES APORTACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL TRABAJO, LO CUAL PROVOCA UN MÍNIMO IMPACTO EN LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS Y EL AUMENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
COLABORACIÓN Y DISCRECIÓN	MUESTRA NOTABLE DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y SABE UTILIZAR POSITIVAMENTE LA INFORMACIÓN QUE MANEJA	MUESTRA BUENA DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y ES PRUDENTE CON LA INFORMACIÓN QUE MANEJA	MUESTRA REGULAR DISPOSICIÓN PARA COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y COMETE INDISCRECIONES INVOLUNTARIAS CON LA INFORMACIÓN QUE MANEJA
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
RESPONSABILIDAD Y DISCIPLINA	CUMPLE INVARIABLEMENTE CON LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES Y SIEMPRE SE SUJETA A LAS INSTRUCCIONES O DISPOSICIONES ESTABLECIDAS	CUMPLE LA MAYORÍA DE LAS VECES CON LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES, AUNQUE EN ALGUNAS OCASIONES OBJETA LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS	CUMPLE OCASIONALMENTE CON LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES, Y CON FRECUENCIA MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
TRABAJO EN EQUIPO	MANIFIESTA NOTABLE DISPOSICIÓN, PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL EQUIPO, ES UN ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA EFICIENCIA DEL MISMO	MANIFIESTA BUENA DISPOSICIÓN, PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL EQUIPO, ES UN ELEMENTO QUE BENEFICIA A LA EFICIENCIA DEL MISMO	MANIFIESTA REGULAR DISPOSICIÓN, PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y COMO MIEMBRO DEL EQUIPO, ES UN ELEMENTO QUE INTERFIERE A LA ACCIÓN DEL MISMO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
RELACIONES INTERPERSONALES	MANTIENE EXCELENTE GRADO DE INTERACCIÓN CON JEFES, COMPAÑEROS Y PÚBLICO	MANTIENE BUEN GRADO DE INTERACCIÓN CON JEFES, COMPAÑEROS Y PÚBLICO	MANTIENE REGULAR GRADO DE INTERACCIÓN CON JEFES, COMPAÑEROS Y PÚBLICO
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
MEJORA CONTÍNUA	DEMUESTRA AMPLIO COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES	DEMUESTRA BASTANTE COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES	DEMUESTRA REGULAR COMPROMISO PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y PROPONER MEJORAS, CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
PROMEDIO OBTENIDO		EQUIVALENTE	FIRMA DEL EVALUADO
OBSERVACIONES			
MUY BUENO:	3	Si promediando obtiene alguna de estas calificaciones se lo reevaluará dentro de un año.	
BUENO:	2		
REGULAR:	1	Si promediando obtiene alguna de estas calificaciones se genera una Acción Preventiva para definir los lineamientos a seguir con ésta persona	
DEFICIENTE:	0		
EVALUADO POR: JEFE INMEDIATO		REVISADO POR: TALENTO HUMANO	

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CÓDIGO: P-GTH-01
	Fecha de Emisión: 01/10/2022	Fecha de Revisión: 01/12/2022	Revisión: 01

ANEXO 4. PLAN DE CAPACITACIÓN

	PLAN DE CAPACITACION												CODIGO: F-TH-09			
	Fecha de Emisión: 01/10/2021			Fecha de Revisión:				Revisión: 00			Página 1 de 1					
TEMA	AÑO 2014												INSTRUCTOR	N°. Horas	No. Asistentes	Observaciones
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE				
CONTRA INCENDIO (BOMBERO)																
REENTRENAMIENTO CURSO DE GUARDIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, NIVEL 1 (BOMBERO)																
CURSO DE GUARDIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, NIVEL 1 (CAPASEG)																
SEGURIDAD INDUSTRIAL (FUNDEL)																
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y NORMATIVA LEGAL ARMAS																
APROBACIONES																
_____ ELABORADO POR: RESPONSABLE TT.HH								_____ APROBADO POR: GERENTE GENERAL								

	PLAN DE CAPACITACION												CODIGO: F-TH-09			
	Fecha de Emisión: 01/10/2021			Fecha de Revisión:				Revisión: 00			Página 1 de 1					
TEMA	AÑO 2015												INSTRUCTOR	N°. Horas	N°. Asistentes	Observaciones
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE				
BOMBERO CONTRA INCENDIO																
FUNDEL RELACIONES HUMANAS																
CAPASEG LEGALIZACION DE CERTIFICADOS DE GUARDIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, NIVEL 1 Y REENTRENAMIENTO																
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y NORMATIVA LEGAL - ARMA-																
APROBACIONES																
_____ ELABORADO POR: RESPONSABLE TT.HH								_____ APROBADO POR: GERENTE GENERAL								




PROCEDIMIENTO P SGC 01 ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE REVISIÓN
1	18/11/2022	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado: AGUAGALLO KELLY LUISA JONATHAN	Revisado: LIC. JHONN QUINDIGALLE	Aprobado: TLGA. ANAVID AIMACAÑA	Revisión: 1
ESTUDIANTE INVESTIGADOR	RESPONSABLE AREA DE TALENTO HUMANO	GERENTE	Fecha:
			08/05/2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página:
			1 de 11

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		CÓDIGO: P-SGC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 2 de 11

1. OBJETO

Definir la estructura documental para el desarrollo, aplicación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado en materia de mejora continua.

2. ALCANCE

El presente procedimiento expone toda la documentación que se haya generado en relación al SIG de la empresa ECUSIP CIA. LTDA.

3. REFERENCIAS


- Art. 1 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Art. 6 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Art. 8 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Norma internacional BASC

Manual de gestión de la calidad ISO 9001:2015:

- 0. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
- 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
- 2. REFERENCIAS NORMATIVAS
- 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
- 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
- 5. LIDERAZGO
- 6. PLANIFICACIÓN
- 7. APOYO
- 8. OPERACIÓN
- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 10. MEJORA

4. DEFINICIONES

- **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Herramienta de Gestión, que le permite a la empresa el adecuado desempeño organizacional y la satisfacción del cliente, minimizar los peligros, riesgos, y reducir los aspectos e impactos ambientales a través de la

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		CÓDIGO: P-SGC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 3 de 11

prestación de servicios de calidad. El Sistema Integrado de Gestión está compuesto por la normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007

- **Proceso:** Se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.
- **Procedimiento:** Es un documento en el que se señala una serie de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta.
- **Instructivo:** Es un Documento que describe de forma detallada el “cómo” desarrollar una actividad dentro de un procedimiento. Constituye una guía de pasos que señalan como realizar una determinada actividad.
- **Registro o Formato:** Documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

5. RESPONSABLE

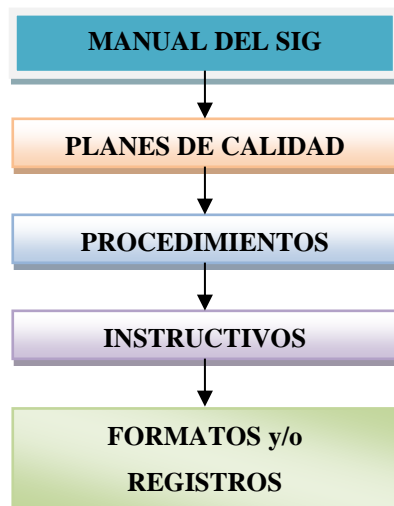
Este procedimiento será aprobado por:


- **Representante de la alta dirección:** Responsable de cumplir y verificar el procedimiento y aplicar las evaluaciones.

6. EJECUCIÓN

6.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

La estructura del Sistema Integrado de Gestión se basa en el orden jerárquico que se muestra a continuación:



	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		CÓDIGO: P-SGC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 4 de 11

6.1.1. Manual del SIG

- Es un documento donde se especifican la política, objetivos y los procesos internos de la empresa con respecto al Sistema Integrado de Gestión, además de la estructura organizacional.
- Es un documento controlado en cual la Organización (empresa) establece como dar cumplimiento a los puntos que marcan las Normas ISO, OHSAS, derivándose Instructivos, Procedimientos y Formatos.

6.1.2. Planes de Calidad

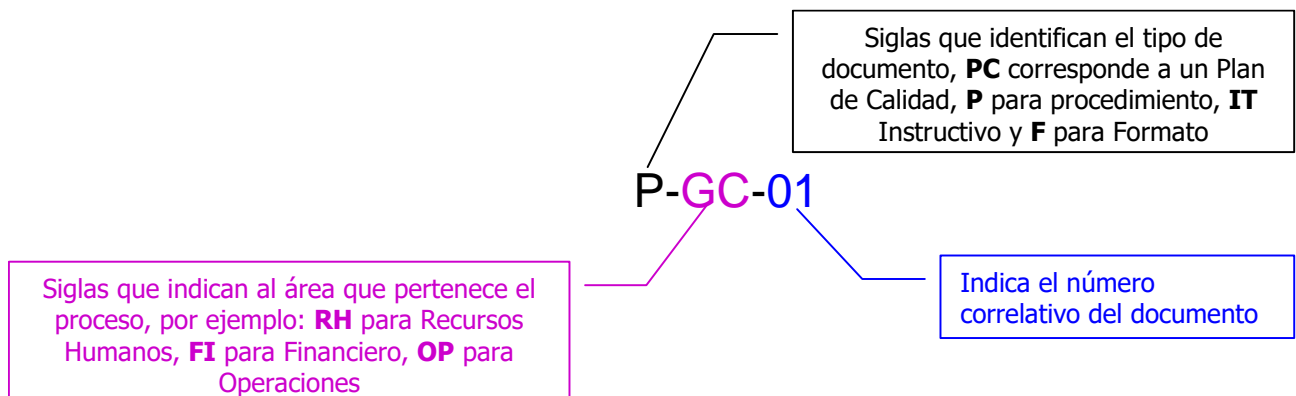
Nos permiten tener una visión más clara de los procesos del Sistema Integrado de Gestión. Estos Planes de Calidad definen las líneas maestras de funcionamiento del SIG y abarcan los procedimientos, instructivos y formatos necesarios en un solo documento.


6.1.3. Procedimientos e Instructivos

Serán los documentos utilizados para describir actividades específicas con el detalle que cada actividad requiera para asegurar, en todos los casos, una única y adecuada interpretación de la forma en que debe desarrollarse dicha actividad.

6.1.4. Nomenclatura utilizada

La numeración de los planes, procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios y registros estará definida de acuerdo al siguiente detalle:



	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		CÓDIGO: P-SGC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 5 de 11

6.2. ELABORACION DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

6.2.1. Planes y procedimientos

El área de Gestión SIG, serán responsable de la elaboración del Manual.

- Cada hoja de una sección deberá contener la siguiente información:
- Número de página del total de páginas.
- Fecha de emisión o revisión.
- Número de revisión.
- El tipo de letra que se empleará para la elaboración de la documentación será legible tanto para los títulos y contenido.


6.2.2. Administración del manual SIG

Aprobación

- El Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG), deberá contar con el respaldo y la aprobación de la máxima autoridad de la Empresa.
- Se requerirá, por lo menos, un ejemplar original firmado, denominado ejemplar maestro, el cual estará bajo la custodia y responsabilidad del área de Gestión SIG.
- Se confeccionará una copia controlada para cada sector, en caso de ser necesario.
- Será requisito que cada hoja del manual esta revisada por personal autorizado del sector del SIG.

Emisión

- El Manual del Sistema Integrado de Gestión deberá emitirse con el formulario F-GC-03 Aviso de emisión y revisión de la documentación del Sistema Integrado de Gestión. En el mismo deberá consignarse la nómina de receptores del Manual SIG. En el mismo formulario cada receptor dará acuse de recibo de cada revisión del manual.
- Los formularios de emisión deberán archivar por un período mínimo de dos años.
- El acuse de recibo deberá incluir a todos los sectores de la empresa y registrar la cantidad de copias asignadas a cada uno.

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		CÓDIGO: P-SGC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 6 de 11

- Tanto la emisión original como cada revisión deberán ser analizadas por el Representante de la Dirección y aprobadas por el Gerente.
- Todos los formularios de emisión del Manual SIG deberán ser firmados por los Jefes de área y retornados al departamento de Gestión SIG en un plazo de cinco días hábiles como máximo.

Revisión

- Cualquier modificación de los textos del Manual del SIG que afecten su contenido dará lugar a la correspondiente revisión.
- Las revisiones serán efectuadas por el mismo sector de la empresa, Gestión SIG.
- La revisión de una página o páginas de cualquier sección del Manual del SIG dará lugar al cambio del número de revisión del Manual, el cual se mostrará en la hoja de portada del mismo.


Distribución

- EL representante de la Dirección será el encargado de la distribución del Manual.
- El Manual SIG será distribuido a todas las áreas de la empresa que estén involucradas en este Sistema, de ser necesario.
- Los Manuales del SIG obsoletos deberán estar marcados como obsoletos y se deberán retirar a las personas que se hallen con ese tipo de documento

6.3. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

6.3.1. Procedimiento

- El Representante de la Dirección conducirá al menos una reunión anual, la cual estará destinada a revisar el Sistema Integrado de Gestión vigente. A esta reunión asistirán el Gerente, el Representante de la dirección y los máximos responsables de los sectores de todas las áreas.
- La finalidad de esta reunión de revisión es la de evaluar la efectividad de distintos aspectos del Sistema Integrado de Gestión, a fin de recomendar los cambios que pudieran mejorar la efectividad del mismo.


	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		CÓDIGO: P-SGC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 7 de 11

- Las conclusiones resultantes deben ser debidamente documentadas incluyéndose tanto los aspectos que se consideran mejorables como las acciones correctivas derivadas de los problemas encontrados.
- Gestión SIG es responsable por mantener los registros de cada revisión del Sistema y por monitorear el mismo, a fin de asegurar que los cambios recomendados han sido implementados.
- Los registros de esta actividad deben archivar por un período de 2 años.

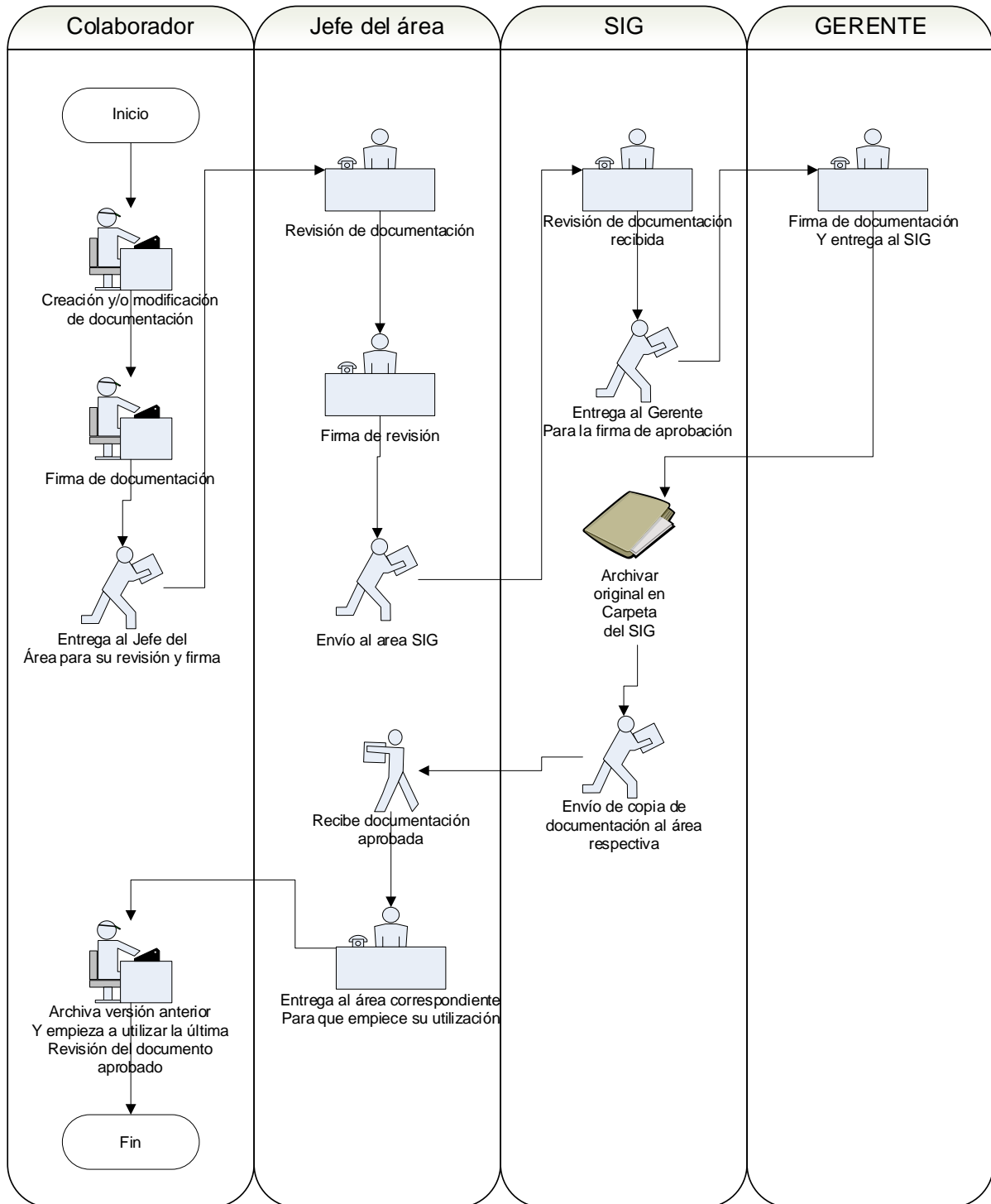
6.4. APROBACIÓN, EMISIÓN, REVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO


6.4.1. Procedimiento

- La responsabilidad por la creación o modificación de los planes y/o procedimientos e instrucciones de trabajo es del dueño del proceso.
- La responsabilidad por la aprobación de los planes y/o procedimientos e instrucciones de trabajo de cada proceso, es obligación del responsable máximo del área a la cual pertenece. Una vez que tenga las firmas de elaborado se le hará llegar esta documentación al responsable de la dirección.
- La responsabilidad por la aprobación de la documentación del Sistema Integrado de Gestión será del Gerente de la empresa.
- El representante de la dirección será responsable por la verificación, adecuación de los planes y/o procedimientos e instrucciones de trabajo a las normativas vigentes, así como de la emisión y distribución de los planes y/o procedimientos e instrucciones de trabajo en todas las áreas.
- Los documentos obsoletos deben ser inmediatamente removidos del área de uso. Quedando en vigencia siempre la última versión del documento.
- La emisión de un plan, procedimiento y/o instrucción de trabajo nuevo o revisado se realizará con el formulario de aviso de emisión (F-GC-03). El original firmado será devuelto al área de Gestión SIG, la cual será la responsable de mantener un archivo de los mismos.

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN</p>		<p align="center">CÓDIGO: P-SGC-01</p>
<p>Fecha de Emisión: 18/11/2022</p>	<p>Fecha de Revisión: 18/12/2022</p>	<p align="center">Revisión: 01</p>	<p align="right">Página 8 de 11</p>

- La metodología a seguir por todos los departamentos para la emisión de un plan y /o procedimiento e instrucciones de trabajo es la siguiente:



	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		CÓDIGO: P-SGC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 9 de 11


6.5. CONTROL DE LOS FORMULARIOS O REGISTROS

6.5.1. Procedimiento

- Todos los registros correspondientes a las actividades que afectan al Sistema Integrado de Gestión, serán distribuidos y retenidos por un periodo no menor a dos (2) años, por el área de gestión del SIG.
- Cualquier cambio que se produzca sobre aspectos relativos a la retención y distribución de los registros, deberá ser comunicado de inmediato al área de gestión SIG.
- La numeración se realizará por medio de la letra F, a continuación, se colocarán las iniciales del proceso (ej.: MC Mejora Continua), número correlativo del registro.
 - Además, será colocado el número de revisión correspondiente, fecha de emisión, fecha de revisión. (ej.: Rev.:00).
 - Ejemplo: F-MC-01 Rev.-02 Fecha de emisión 20/12/2022
- No podrán utilizarse formularios que no tengan número de identificación y número de revisión.
- Todas las áreas de la Empresa incorporadas en el Sistema Integrado de Gestión son responsables de cumplir los lineamientos del presente procedimiento y deberá solicitar al SIG cuando existan cambios en los mismos.

Todas las áreas son responsable por revisar los archivos de los formularios utilizados y verificar que:

- Se encuentran cubiertos por instrucciones, planes o procedimientos, cuando así corresponda.
- Se encuentran debidamente conformados (como se indique en los documentos antes mencionados).
- No posean casilleros en blanco. Cuando un casillero no sea utilizado deberá ser llenado.
- Tengan número y revisión aplicable (si se trata de formularios).
- El nivel de firmas sea el correcto y que no falten firmas en la revisión y aprobación si esto correspondiera.

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		CÓDIGO: P-SGC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 10 de 11

- No falten sellos cuando estos sean requeridos, y que la información solicitada en los mismos se encuentre completa.
- Los registros numerados se encuentren ordenados en forma secuencial (siempre que sea aplicable).
- Todos los registros asociados a cada actividad se encuentren disponibles y ordenados para tener un rápido acceso cuando los mismos sean requeridos.
- No haya tachaduras, borraduras, o sobre escrituras sin formas que los salven.
- Los documentos obsoletos deberán estar marcados como Obsoletos y deberán ser retirados de las áreas de trabajo para que no puedan ser conservados durante el tiempo estipulado.




PROCEDIMIENTO P AUD 01 AUDITORÍAS INTERNAS

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE REVISIÓN
1	18/11/2022	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
AGUAGALLO KELLY LUISA JONATHAN	LIC. JHONN QUINDIGALLE	TLGA. ANAVID AIMACAÑA	1
ESTUDIANTE INVESTIGADOR	GERENTE DE LA EMPRESA	GERENTE	Fecha: 08/05/2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página:
			1 de 6

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		CÓDIGO: P-AUD-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 2 de 6

1. OBJETO

Definir el proceso que se debe seguir para planificar y realizar auditorías internas para conocer el estado en el que se encuentra el sistema de gestión de calidad, con respecto a dos puntos importantes que son:

- El correcto mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
- El cumplimiento tanto de los requisitos de la norma, como los legislativos aplicables y los establecidos por la empresa.

El principal objetivo de la ejecución de auditorías internas es evaluar el estado del sistema de gestión de calidad, para la identificación de puntos que permitan realizar una mejora continua.

2. ALCANCE


El presente procedimiento es de aplicación en toda la empresa ECUSIP CIA. LTDA., ya que busca conocer el estado del sistema de gestión de calidad dentro de esta.

3. REFENRENCIAS

- No. 8 del Art. 3 de la Constitución de la República del Ecuador.
- Art. 326 de la Constitución de la República del Ecuador.
- Art.1 de la ley de seguridad pública y del estado.
- Art. 1 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Art. 6 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Art. 8 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Norma internacional BASC

Manual de gestión de la calidad ISO 9001:2015:

- 5.1.2. Enfoque al cliente
- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
- 9.1.2. Satisfacción del cliente
- 9.1.3. Análisis y evaluación

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		CÓDIGO: P-AUD-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 3 de 6

- 9.2. AUDITORÍA INTERNA
- 10.2. No conformidad y acción correctiva
- 10.3. Mejora continua

Procedimiento P GTH 01- Gestión de Talento Humano.

Procedimiento P MEC 01- Mejoramiento Continuo de Gestión de Calidad.


Procedimiento P AUD 01 Auditorías Internas

4. DEFINICIONES

- **Auditoría:** Este término hace referencia a la evaluación de aspectos que permitan comprobar el correcto cumplimiento de una determinada actividad, cuyo objetivo principal es identificar aquellas actividades que no se llevan a cabo según lo esperado, para que por ende la corrección de las mismas permita un constante mejoramiento continuo.
- **Auditor:** Hace referencia a aquella persona con la capacidad o experiencia suficiente para realizar una evaluación de la gestión administrativa de una determinada organización, ya sea esta pública o privada, con el objetivo de realizar un análisis de la misma para su posterior corrección y posible mejora.
- **Auditado:** Aquel que es sometido a una auditoría, puede ser una organización o persona.
- **Auditor interno:** Por lo general es una persona perteneciente a la misma organización, cuyos labores y objetivos son los mismos de los de un auditor.
- **Auditoría interna:** Es un proceso que está diseñado para evaluar el desarrollo de las actividades que ocurren en una organización, para constatar la eficacia y puntos de mejora de los mismos.

5. RESPONSABLE

Este procedimiento será aprobado por:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		CÓDIGO: P-AUD-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 4 de 6

- **Gerencia:** Responsable de cumplir, verificar el procedimiento y realizar las auditorías internas, así como definir el plan de evaluación, corrección y mejoramiento continuo de los procesos.

6. EJECUCIÓN

6.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

- Se realiza una identificación y análisis de las fuentes de información que existen dentro de la empresa, para con esto planificar la auditoría anual.

6.2. PLANTEAMIENTO Y APROBACIÓN DE LA AUDITORÍA

- Se propone la realización anual de la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad.
- Para la correcta planificación de las auditorías internas se toman en cuenta todos los servicios que ofrece ECUSIP CIA. LTDA.
- Se expone al gerente de la empresa la planificación de las auditorías anuales del Sistema de Gestión de Calidad.
- El gerente aprueba la auditoría anual del sistema de gestión y de ser el caso realiza las modificaciones correspondientes, notificando las mismas a los encargados del proceso.

6.3. ELABORACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA


- De manera conjunta con los encargados de realizar la auditoría interna, se realiza el plan para ejecutar la misma.
- Se socializa con el encargado del proceso a auditar, el plan con el que se va a ejecutar el proceso de auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad.

6.4. PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA

- Se analizan los criterios de evaluación que va a tener la auditoría, tomando en cuenta aquellos requisitos que deben ser tomados en cuenta específicamente para evaluar el proceso, o área en la que se va a ejecutar la misma.

6.5. APERTURACIÓN DE LA AUDITORIA

- Previo a la ejecución de la auditoría se realiza una reunión con los encargados de los procesos o áreas en el que se ejecutará la misma, esto con el objetivo de comunicar el plan de auditoría que previamente ya fue realizado y aprobado, además se explicará

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		CÓDIGO: P-AUD-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 5 de 6

cómo se van a realizar las diferentes actividades, permitiendo de esta manera que el auditado pueda realizar preguntas y así conozca de mejor manera como se realizará dicho proceso.

6.6. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

- En función de lo detallado en el plan de auditoría se ejecuta la misma, esto por medio de la recolección, revisión y análisis de la información, con el objetivo de tener los datos necesarios para lograr emitir los resultados del proceso.

6.7. SOLICITACIÓN DE OBSERVACIONES

- Por medio de la remisión preliminar del informe de la auditoría a las partes interesadas, se generan las observaciones correspondientes.

6.8. REALIZACIÓN DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA

- Tanto el encargado de la auditoría como los encargados de los procesos o áreas auditadas se reúnen, para exponer los resultados de esta, con el objetivo de que los auditados se pongan al tanto de dichos resultados.

6.9. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- SE presenta y entrega un informe final del proceso de auditoría, y además se realiza una solicitud del plan de mejoramiento de las no conformidades identificadas.

6.10. ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES Y REMISIÓN DE INFORMES


- Se documentan los resultados para su posterior control y seguimiento. Por medio de lo documentado se establecen las correcciones que se deben ejecutar, ya sean estas correctivas y/o preventivas.

6.11. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA

- Se emite una calificación a los auditores que participaron en el proceso, esto dentro de los ocho días laborables a la fecha en la que se ejecutó la auditoría.
- En función de las conclusiones de los puntos que fueron evaluados, se toma acciones para realizar un mejoramiento continuo del proceso o área evaluada.

7. ANEXOS

Anexo 1: Registro documental de auditorías internas realizadas.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		CÓDIGO: P-AUD-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 6 de 6

ANEXO 1. REGISTRO DOCUMENTAL DE AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS.

		EMPRESA ECUSIP CIA. LTDA.					
		REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE POLITICA DEL SGC					
N°	Fecha	Cantidad de No Conformidades		Observaciones			Firma del Auditor
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							




**PROCEDIMIENTO P MEC 01 MEJORAMIENTO CONTINUO DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE REVISIÓN
1	18/11/2022	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
AGUAGALLO KELLY LUISA JONATHAN	LIC. JHONN QUINDIGALLE	TLGA. ANAVID AIMACAÑA	1
ESTUDIANTE INVESTIGADOR	GERENTE DE LA EMPRESA	GERENTE	Fecha: 08/05/2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página:
			1 de 11

	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: P-MEC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 2 de 11

1. OBJETO

Establecer un sistema de mejoramiento continuo, que permita verificar y evaluar las acciones a tomar mediante la política del Sistema Integrado de Gestión y la participación de toda la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento debe contener todas las actividades realizadas para evaluar las acciones a tomar acerca del procedimiento de selección y reclutamiento de nuevo personal.

3. REFERENCIAS

- Art. 1 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Art. 6 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Art. 8 del Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada
- Norma internacional BASC


Manual de gestión de la calidad ISO 9001:2015:

- 10. MEJORA
- 10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
- 10.3. MEJORA CONTINUA

Procedimiento P GTH 01- Gestión de Talento Humano.

4. DEFINICIONES

- **Mejora continua:** Hace referencia al conjunto de actividades cíclicas, dirigidas a mejorar la capacidad de la organización a la hora de cumplir los requisitos, es decir identificar No Conformidades y aplicar Acciones Correctivas.
- **No conformidad:** Este término establece que es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no.
- **Requisito:** Se conoce como una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: P-MEC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 3 de 11

- **Acciones correctivas:** Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

5. RESPONSABLE

Este procedimiento será realizado por:


- **Representante de la Dirección:** Responsable de cumplir el procedimiento y las evaluaciones.

6. EJECUCIÓN

6.1. MEJORAMIENTO CONTINUO

6.1.1. Identificación de la necesidad de una acción correctiva, preventiva o de mejora

- Cuando exista los siguientes problemas se puede generar una solicitud de acción.
 - Queja de un cliente.
 - Daño de un equipo de trabajo o software.
 - La posibilidad de mejorar un procedimiento, documento o actividad.
 - Mejora el trabajo.
 - Problema con un proveedor.
- Dependiendo del tipo de Solicitud:
 - Mejora: Cuando se quiere mejorar el trabajo a realizar.
 - Correctiva: Cuando existe un problema.
 - Preventiva: Para prevenir un posible problema.
 - Queja de cliente: Cuando exista una queja de un cliente.
- ¿Es posible una solución?
 - En caso de que SI, se describe la acción realizada en la parte del formulario que lo requiere.
 - En caso de que NO, se tacha la parte del formulario correspondiente.
 - Se firma y se da trámite al área de Gestión del SIG.
- El Representante de la dirección recibe las solicitudes de acción por parte de todas las personas que las hayan generado.
- Según vayan ingresando los formatos de acción se procede a colocar la numeración de manera secuencial, luego se procede a registrar en el formato de Registro de Acciones.


	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: P-MEC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 4 de 11

- En el formato de Solicitud de Acción se coloca la persona responsable de solucionar el problema.
- Una vez que es identificado el problema descrito en el formato de acción, se procede a enviar el formulario a la persona responsable de solucionarlo.
- El responsable del área deberá realizar un análisis de la causa de la no conformidad para lo cual podrá utilizar la lluvia de ideas, el análisis a través del diagrama de espina de pescado entre otros métodos.
- Analiza si puede o no solucionar el problema, de no ser posible deberá realizar un plan de acción para que se planifique las acciones a toma.
- En esta instancia debe proceder a solucionar el problema:
 - Colocar la Causa de la No Conformidad en el área correspondiente.
 - Designar los responsables de resolver y las actividades que ejecutaran para poder realizarlo.
 - De igual forma colocar el plazo para la implementación de la acción.
 - Verificar que se haya ejecutado la acción por medio del mismo formulario.
- Una vez que se haya solucionado el problema descrito en el informe se procede a entregar el formato al representante del SIG.
- El Representante de la dirección recibe y verifica que el problema se haya solucionado.
- Posteriormente el comité del SIG evalúa si la acción fue eficiente y eficaz.
- Procede a cerrar la no conformidad.
- Cada vez que se reúna el comité del SIG, se revisarán los formatos de acción cerrados analizando las soluciones tomadas, y los que se encuentran en trámite en cada una de las áreas.
- Se elaborará anualmente un informe con las estadísticas de las Solicitudes de Acción cerradas y solucionadas.

6.2. ENCUESTAS

6.2.1. Preparación de encuestas para los clientes internos y/o externos


- La encuesta al cliente externo evaluara especialmente los siguientes puntos.
 - Servicio
 - Atención

	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: P-MEC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 5 de 11

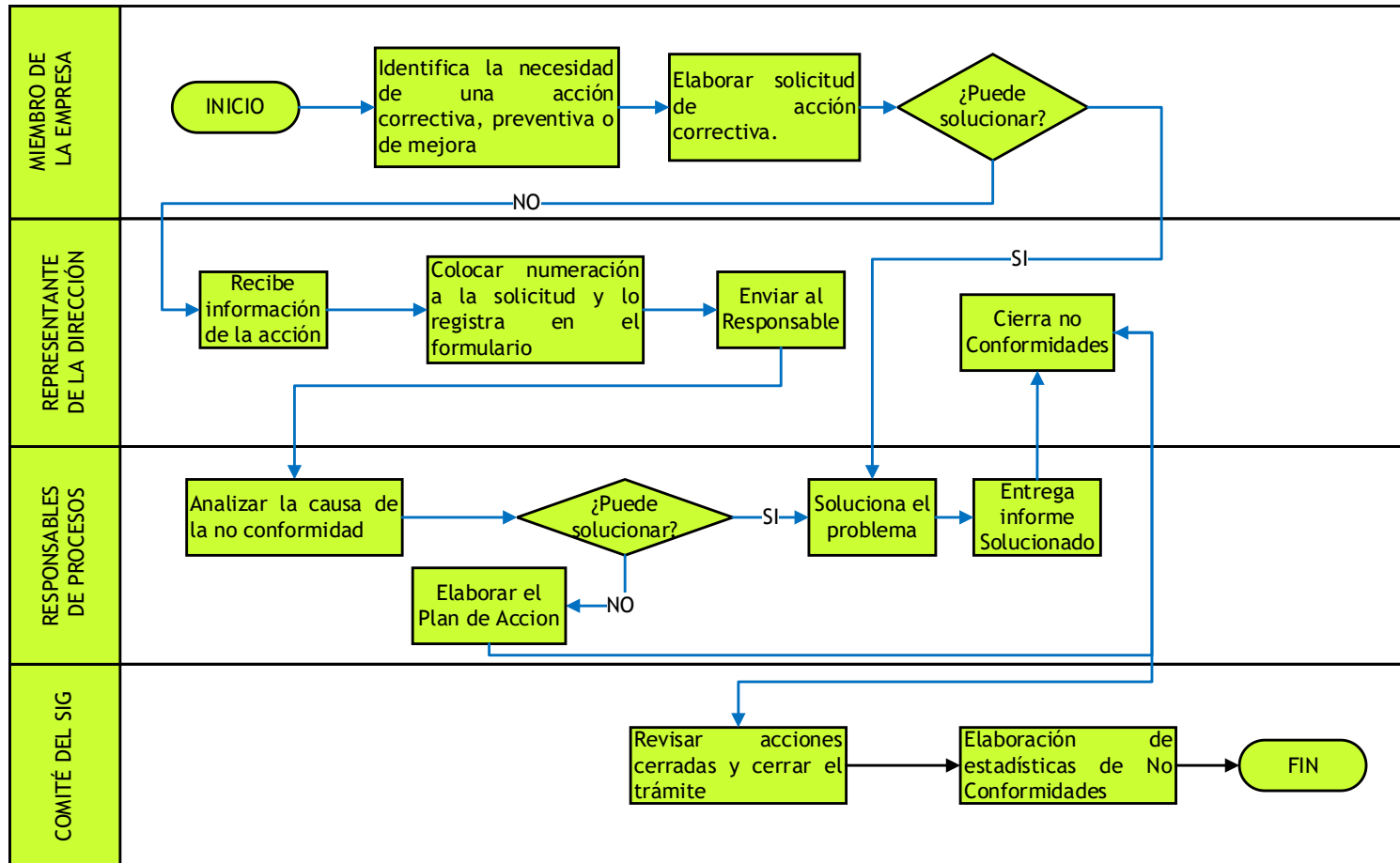
- Puntualidad
- Cumplimiento
- La encuesta de satisfacción al cliente interno evaluara:
 - Las necesidades que requiere el personal para cumplir en mejor forma su trabajo.
- La encuesta debe llegar a las manos del cliente, ya sea por medio tangible o virtual, pero siempre deberá existir una evidencia.
- Se procede a llenar la encuesta.
- Una vez que se haya llenado la encuesta, se procede a reenviar la misma ya sea por medio virtual o en forma tangible, al Representante de la dirección.
- Las encuestas pueden o no tener observaciones, se deben analizar cada una de ellas.
- Se analiza las encuestas y en caso de hallarse una “no conformidad” se procede a llenar un formato de acción por cada no conformidad encontrada.


7. ANEXOS

- **Anexo 1:** Diagrama de flujo de Mejora Continua
- **Anexo 2:** Diagrama de flujo de Encuestas a clientes internos y externos
- **Anexo 3:** Solicitud de acciones correctivas (F-MC-01)
- **Anexo 4:** Registro de acciones correctivas (FMC-02)
- **Anexo 5:** Encuesta de satisfacción cliente interno (FMC-03)
- **Anexo 6:** Encuesta de satisfacción cliente externo (FMC-04)

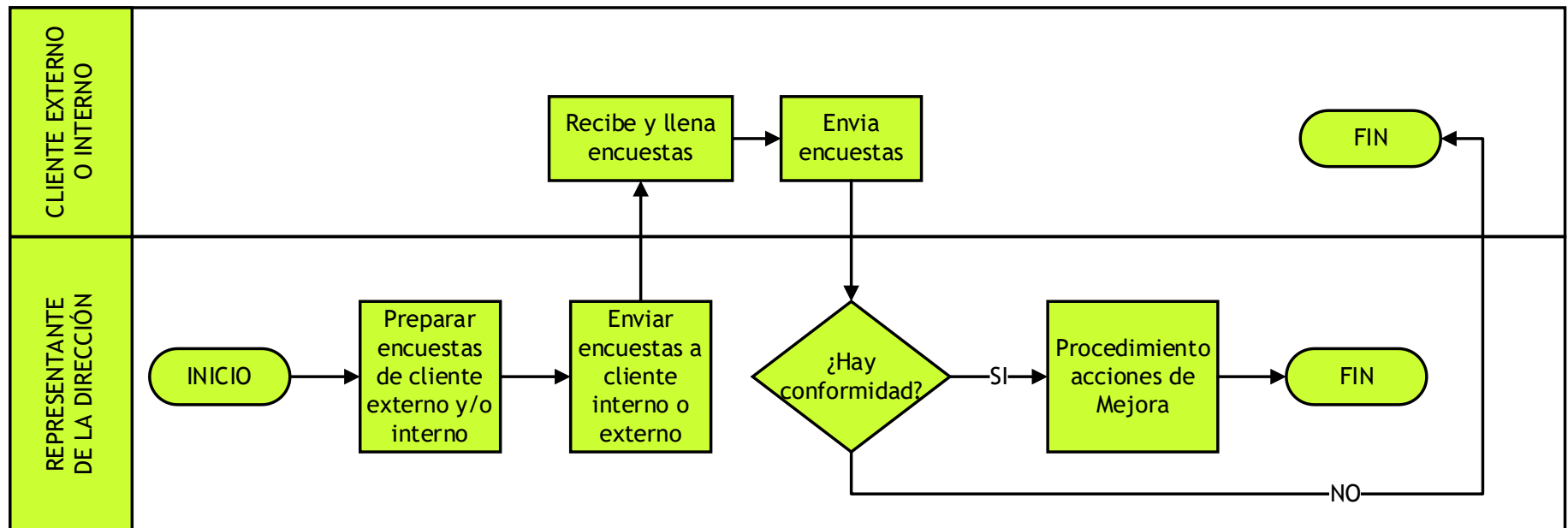
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>		<p align="center">CÓDIGO: P-MEC-01</p>
<p>Fecha de Emisión: 18/11/2022</p>	<p>Fecha de Revisión: 18/12/2022</p>	<p align="center">Revisión: 01</p>	<p align="right">Página 6 de 11</p>


ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO DE MEJORA CONTINUA



	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>		<p align="center">CÓDIGO: P-MEC-01</p>
<p align="center">Fecha de Emisión: 18/11/2022</p>	<p align="center">Fecha de Revisión: 18/12/2022</p>	<p align="center">Revisión: 01</p>	<p align="center">Página 7 de 11</p>

ANEXO 2. DIAGRAMA DE FLUJO DE ENCUESTAS A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS




	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: P-MEC-01
	Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01

ANEXO 3. SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

	SOLICITUD DE ACCIÓN		Nº	
			MEJORA	
			CORRECTIVA	
			PREVENTIVA	
			QUEJA DE CLIENTE	
FECHA EMISION: 05/06/2013		CODIGO: F-MC-01	CALIDAD	
REV : 01		FECHA REV:	BASC	

Solicitante:		Área:	Fecha:	
Descripción de la No Conformidad o Propuesta de Mejora:				
Descripción de la Acción Inmediata tomada: (en caso de corresponder).				
Firma:				
ÁREA RESPONSABLE DE RESOLVER:		Fecha: / /	Firma GSIG:	
Causa de la No Conformidad:				
Responsable	Acción a tomar	Plazo	Ejecutada	
			Firma: Responsable Área	
¿La Acción fue implementada? SI - NO			Fecha: / /	
Observaciones:			Firma: Gestión del SIG	
¿La Acción tomada fue eficaz y eficiente? SI - NO			Fecha: / /	
Observaciones:			Firma: Comité del SIG	

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>		<p align="center">CÓDIGO: P-MEC-01</p>
<p align="center">Fecha de Emisión: 18/11/2022</p>	<p align="center">Fecha de Revisión: 18/12/2022</p>	<p align="center">Revisión: 01</p>	<p align="center">Página 10 de 11</p>

ANEXO 5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

Ciudad _____ Departamento _____ Fecha: __ / __ / __

Por favor tilde la respuesta correcta. La encuesta que estamos realizando es para evaluar su satisfacción como cliente interno de nuestra Organización. Gracias

1. ¿La Empresa muestra interés por mejorar la forma de trabajo, de modo que esta sea cada vez de mejor calidad?

Siempre	
A veces	
Nunca	

2. ¿Cuenta con los implementos necesarios para realizar su trabajo con calidad, y seguridad?

Siempre	
A veces	
Nunca	

3. Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo para el cumplimiento de sus tareas?

Siempre	
A veces	
Nunca	


4. Detalle tres ideas y/o sugerencias para mejorar el trabajo diario prevenir accidentes?

IT	IDEAS O SUGERENCIAS	APLICACIÓN
1		
2		
3		

Observaciones (Ubicar las razones en el caso de que haya contestado en alguna pregunta como “A veces” o “Nunca”)

.....

Firma y aclaración: (no es obligatorio) _____

	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: P-MEC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 11 de 11

ANEXO 6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

	ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO	CODIGO: F-MC-04				
		FECHA DE EMISION: 05/06/2013				
		REV: 00	FECHA REV:			
Estimado Cliente:						
Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para informarle que la Empresa ha decidido implementar un Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:20015 en el marco de este proyecto deseamos conocer el grado de satisfacción de Uds. con nuestra actividad.						
Sabemos que podemos superarnos, para lograrlo necesitamos su invaluable ayuda, desde ya muchas gracias.						
CLIENTE:				FECHA:		
CATEGORIA	RANGO DE SATISFACCION DEL CLIENTE	Excelente	Muy Buena	Bueno	Regular	Mala
SERVICIO	La prestación del servicio proporcionada por BIGEGASIP es:					
ATENCION	La capacitación del personal de vigilancia es:					
	La atención (presentación personal, cortesía, discreción) que brinda el guardia es:					
PUNTUALIDAD	La supervisión realizada al servicio es:					
CUMPLIMIENTO	Cumple la empresa con la seguridad, salud de los guardias de forma.					
Observaciones (Indique alguna observación en especial y/o en el caso de dar una calificación regular o mala por favor indique la razón)						
.....						




**PROCEDIMIENTO P NC 01 CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO
CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE REVISIÓN
1	18/11/2022	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
AGUAGALLO KELLY LUISA JONATHAN	LIC. JHONN QUINDIGALLE	TLGA. ANAVID AIMACAÑA	1
ESTUDIANTE INVESTIGADOR	GERENTE DE LA EMPRESA	GERENTE	Fecha: 08/05/2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 2 de 5

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		CÓDIGO: P-NC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 2 de 5

1. OBJETO

El presente procedimiento es diseñado para establecer el proceso que debe seguir el sistema de gestión de calidad, tanto para el control de no conformidades como para la ejecución de acciones correctivas, dentro de esto se incluye el análisis e identificación de aquellos servicios que presentan no conformidades, con esto se busca eliminar las causantes de estas últimas y adoptar las acciones correctivas que sean oportunas para que estas no vuelvan a suscitarse.

2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable a todo el sistema de gestión de calidad diseñado para la empresa ECUSIP CIA. LTDA. El mismo comienza con una identificación de las no conformidades, y termina con la socialización de las mismas por medio de un informe.


3. REFENRENCIAS

- NTC-ISO: 9001:2015: Sistemas de gestión de Calidad-Requisitos

4. DEFINICIONES

- **Corrección:** Acción y resultado de enmendar una conformidad identificada.
- **Requisito:** Es una necesidad o expectativa que a sido establecida, generalmente por alguna de las partes interesadas.
- **Mejora continua:** Actividad ejecutada con el principal objetivo de mejorar el desempeño en una determinada actividad.
- **Acción correctiva:** Es una acción ejecutada con el fin de eliminar las causantes de una no conformidad, es decir busca dar solución a una no conformidad que ya se a presentado, para evitar que esta se vuelva a manifestar.
- **Acción preventiva:** Es aquella acción que se ejecuta para reducir la probabilidad de que aparezca una no conformidad.
- **No conformidad:** No cumplimiento de un determinado requisito.

5. RESPONSABLE

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		CÓDIGO: P-NC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 3 de 5

El procedimiento plantea el siguiente sistema de responsables con su participación correspondiente:

Identificación y control de procedimientos importantes para la empresa: Es responsabilidad de todos los miembros del sistema de gestión de calidad, en aquellos procesos que son catalogados como importantes, para la operatividad de servicios que tiene la empresa.

Identificación y tratamiento de no conformidades del sistema de gestión de calidad: Es responsabilidad de todos los miembros del sistema de gestión de calidad, pero en mayor grado del responsable de calidad que a sido asignado por la empresa.

Propuestas de acciones correctivas: Es responsabilidad de todos los miembros del sistema de gestión de calidad, pero en mayor grado del responsable de calidad que a sido asignado por la empresa.

6. EJECUCIÓN

6.1. CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Está compuesto por las siguientes fases:

- Identificación de no conformidades
- Registro de no conformidades.
- Tratamiento de no conformidades

6.2. DETECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

En cualquier actividad ejecutada en la prestación de un servicio es posible identificar no conformidades, la empresa detectará estas de manera general en las siguientes actividades:


Gestión interna de todas las actividades que conforman la prestación de un servicio.

Análisis de riesgos y oportunidades.

Prestación de los servicios de seguridad.

Ejecución de los programas de auditorías.

6.3. IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE LA NO CONFORMIDAD

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		CÓDIGO: P-NC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 4 de 5

Una vez que una no conformidad a sido identificada se procederá a registrar la misma, estas se clasificarán en dos grupos que son: no conformidades reales y no conformidades potenciales.

Para registrar una información se deberá plasmar la siguiente información:

- **Referencia:** Será por medio de una numeración que empezará en 1, esta continuará de manera secuencial para el posterior año.
- **Apartado de la norma:** Se colocará el requisito de la Norma IISO 9001:2015 que indica el incumplimiento.
- **Proceso afectado:** Se escoge uno o varios procesos del sistema de gestión de calidad que son afectados, pudiendo ser estos los procesos claves, estratégicos o de soporte.
- **Procedencia:** Se refiere ya sea a la fuente externa o a la causa interna, que originan la no conformidad.
- **Descripción de la no conformidad:** Se detallan las evidencias que sustentan la existencia de una no conformidad.
- **Causa de la no conformidad:** Se identifica el causante para que se origine la no conformidad.
- **Estado de la no conformidad:** Se detalla la acción correctiva propuesta para la no conformidad, a la fecha que se realizó la evaluación.


6.4. EVALUACIÓN, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD

- Se analizan los criterios de evaluación que va a tener la auditoría, tomando en cuenta aquellos requisitos que deben ser tomados en cuenta específicamente para evaluar el proceso, o área en la que se va a ejecutar la misma.

6.5. APERTURACIÓN DE LA AUDITORIA

- Previo a la ejecución de la auditoría se realiza una reunión con los encargados de los procesos o áreas en el que se ejecutará la misma, esto con el objetivo de comunicar el plan de auditoría que previamente ya fue realizado y aprobado, además se explicará cómo se van a realizar las diferentes actividades, permitiendo de esta manera que el auditado pueda realizar preguntas y así conozca de mejor manera como se realizará dicho proceso.

6.6. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		CÓDIGO: P-NC-01
Fecha de Emisión: 18/11/2022	Fecha de Revisión: 18/12/2022	Revisión: 01	Página 5 de 5

- En función de lo detallado en el plan de auditoría se ejecuta la misma, esto por medio de la recolección, revisión y análisis de la información, con el objetivo de tener los datos necesarios para lograr emitir los resultados del proceso.

6.7. SOLICITACIÓN DE OBSERVACIONES

- Por medio de la remisión preliminar del informe de la auditoría a las partes interesadas, se generan las observaciones correspondientes.

6.8. REALIZACIÓN DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA

- Tanto el encargado de la auditoría como los encargados de los procesos o áreas auditadas se reúnen, para exponer los resultados de esta, con el objetivo de que los auditados se pongan al tanto de dichos resultados.

6.9. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- SE presenta y entrega un informe final del proceso de auditoría, y además se realiza una solicitud del plan de mejoramiento de las no conformidades identificadas.

6.10. ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES Y REMISIÓN DE INFORMES

- Se documentan los resultados para su posterior control y seguimiento. Por medio de lo documentado se establecen las correcciones que se deben ejecutar, ya sean estas correctivas y/o preventivas.

6.11. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA

- Se emite una calificación a los auditores que participaron en el proceso, esto dentro de los ocho días laborables a la fecha en la que se ejecutó la auditoría.
- En función de las conclusiones de los puntos que fueron evaluados, se toma acciones para realizar un mejoramiento continuo del proceso o área evaluada.