



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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD
BAJO LA NORMATIVA ISO 9001 PARA LA EMPRESA GRUPO PACHECO.**

Proyecto de titulación presentado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

Autores:

Tenelema Llumiluisa Jonathan Paúl

Yajamin Codena Edison Patricio

Tutor Académico:

MSc. Raúl Heriberto Andrango Guayasamín

LATACUNGA – ECUADOR

AGOSTO 2022



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, **YAJAMIN CODENA EDISON PATRICIO, TENELEMA LLUMILUISA JONATHAN PAÚL**, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: **“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA ISO 9001 PARA LA EMPRESA GRUPO PACHECO”**, siendo el Ingeniero Raúl Heriberto Andrango Guayasamín tutor del presente trabajo; y eximo 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

.....
Yajamin Codena Edison Patricio

C.I. 1723404925

.....
Tenelema Llumiluisa Jonathan Paúl

C.I. 0503884959



AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN

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

“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA ISO 9001 PARA LA EMPRESA GRUPO PACHECO”, de Yajamin Codena Edison Patricio, Tenelema Llumiluisa Jonathan Paúl, de la carrera de **INGENIERA 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, Agosto del 2022



.....
Tutor de Titulación
Ing. Msc. Andrango Guayasamín Raúl Heriberto
CI: 171752625-3



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 TENELEMA LLUMILUISA JONATHAN PAÚL con C.I 0503884959 y EDISON PATRICIO YAJAMIN CODENA con C.I 1723404925 con el título de Proyecto de titulación “PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA ISO 9001 PARA LA EMPRESA GRUPO PACHECO”, 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, 26 agosto 2022

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)

Nombre: Msc. Cristian Xavier Espín Beltrán
CC: 0502269368

Lector 2

Nombre: Msc. Angel Hidalgo Oñate
CC: 0503257404

Lector 3

Nombre: Msc. Freddy Eduardo Quinchimbla Pisuña
CC: 1719310508

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, Agradezco a Dios por haberme brindado salud y la fortaleza en las dificultades que se me ha presentado, A mis padres José Tenelema y María Llumiluisa por haberme apoyado económica y moralmente en la trayectoria de mis estudios ya que sin ellos no hubiera podido conseguir este objetivo que me planteo en la vida. Gracias a la Universidad por permitirme convertirme a en un profesional y a mis amigos por apoyarme en los momentos difíciles en mi formación académica.

JONATHAN TENELEMA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi madre, por darme la vida por ayudarme en mi experiencia estudiantil ser el apoyo incondicional en mi vida. Gracias a mi universidad por convertirme en un profesional gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación de conocimientos recibidos de ellos, y final mente agradezco a todos mis compañeros de clase durante todos los niveles de la universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado un porcentaje a mis ganas de seguir adelante.

EDISON YAJAMIN

DEDICATORIA

Dedico este Proyecto de tesis a Dios por ser mi guía y darme fuerzas para continuar, a mis Padres José y María, quienes a lo largo de mi vida me han brindado apoyo en mi educación en todo momento además de inculcarme sus valores, a mis hermanos Evelyn y Kevin por ser el incentivo para seguir adelante y cumplir con mi objetivo. A mi familia en general ya que me apoyaron de varias formas para cumplir mi objetivo.

En especial dedico este trabajo a mis abuelitos fallecidos Tomas, Petrona y Alejandro que no pudieron verme convertir en profesional y me hubiera gustado darle esta alegría hacia ellos.

JONATHAN TENELEMA

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi hij@ que viene en camino quien será un motor fundamental en mi vida que me dará motivo para seguir superándome, gracias a mi novia quien siempre ha estado apoyándome durante mi etapa de vida estudiantil a mis padres en especial a mi madre quien siempre me apoyo en mi formación académica a mi familia a quienes siempre estuvieron ahí para darme un consejo y guiarme por el camino del bien. Sin ellos no podría haber logrado esto.

EDISON YAJAMIN

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
INFORMACIÓN GENERAL	1
1 INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	4
1.2 EL PROBLEMA	5
1.2.1 Situación problemática	5
1.2.2 Formulación del problema.....	5
1.3 BENEFICIARIOS	6
1.3.1 Beneficiarios directos e indirectos.....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.5 HIPÓTESIS	7
1.6 OBJETIVOS.....	7
1.6.1 Objetivo general	7
1.6.2 Objetivos específicos.....	7

1.7	SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS...	8
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.1	ANTECEDENTES	9
2.2	MARCO REFERENCIAL	11
2.2.1	Estado del Arte	11
2.2.2	Normalización	12
2.2.3	La familia de las normas ISO 9000	12
2.2.4	¿Qué normas de la familia ISO 9001 existen?	12
2.2.5	Calidad.....	13
2.2.6	Tipos de calidad.....	13
2.2.7	Ingeniería de la calidad.....	14
2.2.8	Principios de la gestión de la calidad.....	14
2.2.9	Sistema de gestión de calidad.....	16
2.2.10	Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015	16
2.2.11	Enfoque a procesos	16
2.2.12	Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar	17
2.2.13	Las fases del ciclo PHVA.....	17
2.2.13.1	Planificar.....	18
2.2.13.2	Hacer.....	18
2.2.13.3	Verificar.....	18
2.2.13.4	Actuar	18
2.2.14	Diferencia entre la norma ISO 9001-2008 y la norma ISO 9001-2015.....	19
2.2.15	Estructura de la normativa ISO 9001:2015	19
2.2.16	Objetivo y campo de aplicación	20
2.2.17	Referencias normativas.....	20
2.2.18	Términos y definiciones	20

2.2.19	Contexto de la organización	20
2.2.20	Liderazgo	20
2.2.21	Planificación	21
2.2.22	Apoyo	21
2.2.23	Operación.....	21
2.2.24	Evaluación del desempeño	21
2.2.25	Mejora.....	22
2.2.26	Herramientas de Calidad	22
2.2.27	Las 7 herramientas básicas de calidad	22
2.2.28	Análisis de la información	22
2.2.29	Mapeo de procesos	23
2.2.30	Manual de calidad.....	23
2.2.31	Usos y beneficios del manual de calidad	24
2.2.32	Productividad.....	24
2.2.33	¿Cuál es el objetivo de la productividad?	25
2.2.34	Indicadores de productividad.....	25
2.2.35	Tiempo.....	25
2.2.36	Dinero	25
2.2.37	Recursos	25
3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	27
3.1	METODOLOGÍA.....	27
3.1.1	Tipo de investigación	27
3.1.1.1	Descriptiva.....	27
3.1.1.2	Bibliográfica	27
3.1.2	Métodos de investigación	27
3.1.2.1	Método Inductivo	27

3.1.3	Técnicas	27
3.1.3.1	Observación	27
3.1.3.2	Las Técnicas Bibliográficas	28
3.1.3.3	Entrevista	28
3.1.3.4	Check List.....	28
3.1.3.5	Materiales	28
3.2	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	29
3.2.1	RESULTADOS A BASE DEL OBJETIVO 1	29
3.2.1.1	Auditoría interna ISO 9001:2015	29
3.2.1.2	Criterios de calificación.....	29
3.2.1.3	Representación gráfica	46
3.2.1.4	Análisis del check list aplicado	47
3.2.2	RESULTADOS A BASE DEL OBJETIVO 2	47
3.2.2.1	Desarrollo de estrategias para el diseño de sistema de gestión de la calidad.....	47
3.2.2.2	Identificación de los principales indicadores de gestión de calidad que cuenta la empresa.....	51
3.2.2.3	Beneficios de la norma ISO 9001	51
3.2.2.3.1	Mejora del funcionamiento del negocio y gestión del riesgo.....	51
3.2.2.3.2	Atrae la inversión, realza la reputación de marca y elimina las barreras al comercio.....	51
3.2.2.3.3	Ahorro de costos.....	51
3.2.2.3.4	Mejora la operación y reduce gastos	52
3.2.2.3.5	Aumenta la comunicación interna y eleva la moral	52
3.2.2.3.6	Incrementa la satisfacción del cliente	52
3.2.2.4	Las principales ventajas de la ISO 9001-2015 dentro de la empresa Grupo Pacheco en instalaciones de servicio de internet	52
3.2.3	RESULTADOS A BASE DEL OBJETIVO 3	53
3.2.3.1	Manual de Calidad.....	53

3.2.3.2	Documentos	54
3.2.3.3	Procedimientos	54
3.2.3.4	Registros	55
3.2.3.5	Nomenclatura de la codificación de documentación.....	55
3.2.3.6	Mapa de procesos	56
3.2.3.7	Proceso de Instalación del servicio de internet de la empresa Grupo Pacheco	56
3.2.3.8	Diseñar un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.....	57
3.3	EVALUCIÓN TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y/O ECONÓMICA	90
3.3.1	Impactos técnicos	90
3.3.2	Impacto Social	90
3.3.3	Impactos económicos	90
4	CONCLUSIONES DEL PROYECTOS.....	91
4.1	CONCLUSIONES.....	91
4.2	RECOMENDACIONES	91
	BIBLIOGRAFÍA	93
	ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Beneficiarios directos e indirectos.....	6
Tabla 1.2. Las variables.....	7
Tabla 1.3. Cuadro de actividades.....	8
Tabla 3.1. Diagnóstico del contexto de la organización de la empresa Grupo Pacheco	30
Tabla 3.2. Diagnóstico de liderazgo de la empresa Grupo Pacheco.....	31
Tabla 3.3. Diagnóstico de la planificación de la empresa Grupo Pacheco.....	32
Tabla 3.4. Diagnóstico del apoyo de la empresa Grupo Pacheco.....	33
Tabla 3.5. Diagnóstico del apoyo de la empresa Grupo Pacheco.....	34
Tabla 3.6. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco.....	35
Tabla 3.7. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco.....	36
Tabla 3.8. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco.....	37
Tabla 3.09. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco.....	38
Tabla 3.10. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco.....	39
Tabla 3.11. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco.....	40
Tabla 3.12. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco.....	41
Tabla 3.13. Diagnóstico de la evaluación del desempeño de la empresa Grupo Pacheco	42
Tabla 3.14. Diagnóstico de la evaluación del desempeño de la empresa Grupo Pacheco	43
Tabla 3.15. Diagnóstico de la evaluación del desempeño de la empresa Grupo Pacheco	44
Tabla 3.16. Diagnóstico de la mejora de la empresa Grupo Pacheco	45
Tabla 3.17. Resultados de la evaluación de gestión en calidad.....	46
Tabla 3.18. Cruce Matriz FODA	49
Tabla 3.19. Cruce de factores actividades	50
Tabla 3.20. Codificación Documentos	55
Tabla 3.21. Servicios de la empresa GRUPO PACHECO	64
Tabla 3.22. Planes que ofrece la empresa.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Determinación de procesos	17
Figura 2.2. Ciclo PHVA	18
Figura 3.1. Representación gráfica de la evaluación de SGC	46
Figura 3.2. Manual de Calidad	53
Figura 3.3. Documentos	54
Figura 3.4. Procedimientos	55
Figura 3.5. Registros.....	55
Figura 3.6. Mapa procesos de la empresa.....	56
Figura 3.7. Sello Grupo Pacheco	58
Figura 3.8 Organigrama.....	64
Figura 3.9. Diagrama de flujo adquisición del servicio de internet.....	66
Figura 3.10. Diagrama de flujo contratación del servicio	67
Figura 3.11. Diagrama de flujo Instalación	69
Figura 3.12. Diagrama de flujo Servicio Técnico	69

INFORMACIÓN GENERAL

Título: Propuesta para la implementación de un sistema de calidad bajo la normativa ISO 9001 para la empresa Grupo Pacheco

Tipo de Proyecto: Proyecto de Investigación

Fecha de inicio: Abril 2022

Fecha de finalización: Agosto 2022

Lugar de ejecución: La ejecución de la investigación se lo realizara en la empresa Grupo Pacheco ubicada en el Kilómetro 3 ½ Panamericana Vía Salcedo Latacunga, Ecuador.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas

Carrera que auspicia: Ingeniería Industrial

Proyecto de investigación vinculado: No Aplica

Equipo de Trabajo:

Docente

- Ing. MSc. Raúl Heriberto Andrango Guayasamín

Estudiantes

- Edison Patricio Yajamin Codena
- Jonathan Paúl Tenelema Llumiluisa

Área de Conocimiento

- ✓ CAMPO AMPLIO: 07 Ingeniería, Industria y Construcción.
- ✓ CAMPO ESPECIFICO: 02 Industria y Producción.
- ✓ CAMPO DETALLADO: 07 Diseño Industrial y de Procesos.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Diseño Industrial y de Procesos.

Las investigaciones que se desarrollen en esta línea estarán enfocadas a promover el desarrollo de tecnologías y procesos que permitan mejorar el rendimiento productivo y la transformación de materias primas en productos de alto valor añadido, fomentando la producción industrial más limpia y el diseño de nuevos sistemas de producción industrial. Así como diseñar sistemas de control para la producción de bienes y servicios de las empresas públicas y privadas, con el fin de contribuir al desarrollo socio económico del país y al cambio de la matriz productiva de la zona. [1]

Sublíneas de investigación de la Carrera

- ✓ Calidad, diseño de procesos productivos e Ingeniería de métodos.
- ✓ Investigación de operaciones y de tecnología. [1]

1 INTRODUCCIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA Y APLICADAS
INGENIERÍA INDUSTRIAL

TITULO: “Propuesta para la implementación de un sistema de calidad bajo la normativa ISO 9001 para la empresa Grupo Pacheco”

Autores:

Yajamin Codena Edison Patricio
Tenelema Llumiluisa Jonathan Paul

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad proponer un Sistema de Gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001 para la empresa Grupo Pacheco en el área de instalaciones del servicio de internet. Para dar cumplimiento con los objetivos del estudio se realizaron varias visitas a la empresa para identificar la situación actual de las actividades para realizar, y mediante un diagnóstico de evaluación de la norma, Se pudo detectar las deficiencias que presentan los procesos involucrados en la instalación de servicio de internet. El estudio se lo ejecutó utilizando la investigación descriptiva y el método inductivo aplicando técnicas como la bibliográfica, entrevistas, check list basado en la normativa ISO 9001:2015, y la observación. Estas técnicas ayudaron a obtener una recopilación adecuada de la información, lo que permitió la ejecución de las actividades propuestas. Con los resultados obtenidos se consiguieron identificar las actividades y procesos que conforman la prestación de servicios por parte de la empresa, además de la valoración que se logra tras finalizar la evaluación del diagnóstico bajo la norma ISO 9001:2015, demostrando así la poca documentación que posee la empresa para el cumplimiento de los requisitos. Para ello se propone el diseño de un sistema de gestión de calidad, mediante la creación de documentación necesaria para el cumplimiento de la normativa, con el propósito de permitir a los miembros de la alta dirección su implementación ayudando a la empresa a alcanzar las metas establecidas y establecer la mejora continua en sus actividades que dé como resultado un servicio de calidad y clientes satisfechos.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, Calidad, Norma, ISO 9001:2015, Diagnostico.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ENGINEERING SCIENCES AND APPLIED FACULTY
INDUSTRIAL ENGINEERING

TITLE: "Proposal for a quality system implementation under ISO 9001 standard for Grupo the Pacheco enterprise".

Authors: Tenelema Llumiluisa Jonathan Paul
Yajamin Codena Edison Patricio

ABSTRACT

The current research work had as purpose, to propose a Quality Management System under ISO 9001 standard for the Grupo Pacheco enterprise. In order to comply with the our study aims, they are made several visits to the enterprise for identifying the activities current situation, which it makes, and through a diagnosis evaluation diagnostic of the regulation, it could detect the deficiencies that presented by involved processes n the process to installation the internet. The study was performed, using descriptive research and the inductive method, by applying techniques, such as bibliography, interviews, CHECK LIST based on ISO 9001:2015 regulation, observation, among others. These techniques helped to get an information adequate collection, what allowed the proposed activities execution. Through the got results, they were achieved to identify the activities and processes, which make up the service provision by enterprise, furthermore, to the assessment, which is achieved, after completing the diagnosis assessment under the ISO 9001:2015 standard, thus demonstrating the little documentation that it has the enterprise to meet the requirements. For this, it is proposed a quality management system design, through the necessary documentation creation for compliance, with the regulation, with the purpose by allowing members of senior management to implement it, helping the enterprise achieves the established goals and establishing continuous improvement its activities, they remain as results, a quality service and satisfied customers.

Keywords: Quality Management System, quality, ISO 9001:2015 Standard, Diagnostic.



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 trabajo de titulación cuyo título versa: **“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA ISO 9001 PARA LA EMPRESA GRUPO PACHECO”** presentado por: **Tenelema Llumiluisa Jonathan Paúl y Yajamin Codena Edison Patricio**, estudiantes 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, agosto del 2022

Atentamente,

Mg. Marco Beltrán



CENTRO
DE IDIOMAS

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502666514

1.1 EL PROBLEMA

1.1.1 Situación problemática

El sector de proveedores de servicios de Internet ha tenido varios cambios a través del tiempo mejorando la calidad de su servicio. Actualmente existe un mercado extenso para lo cual muchas empresas están interesadas en implementar nuevas normativas para ser más competitivas ante sus competidores en el mercado. GRUPO PACHECO como una empresa proveedora de Servicios de Internet, requiere demostrar un estándar internacional por medio de una propuesta de la Normativa ISO 9001:2015 en la instalación de servicios de internet que cumplan con ciertos parámetros en beneficio de los clientes y de la empresa.

La ISO 9001 se aplica a los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Es un gran método de trabajo para mejorar la calidad de los productos y servicios, así como la satisfacción del cliente. El sistema de gestión de calidad está basado en la norma ISO 9001, las empresas están interesadas en obtener esta certificación para asegurar a los clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez benefician a las empresas. [2] Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones. [2]

GRUPO PACHECO tiene varias deficiencias en las instalaciones de servicio de internet por lo que no se está garantizando los estándares de calidad que exigen el mercado y por consiguiente tiene un déficit con el reconocimiento que avale la excelencia de sus servicios en el mercado. Los mayores problemas encontrados en la empresa son la deficiencia en las órdenes de trabajo, el tiempo de respuesta para los problemas de conexión, La falta de innovación por parte de la empresa, y el retraso en las instalaciones de servicio.

1.1.2 Formulación del problema

La inexistencia de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015, dentro de la empresa GRUPO PACHECO afecta el adecuado control de las actividades realizadas por parte de la empresa.

1.2 BENEFICIARIOS

1.2.1 Beneficiarios directos e indirectos

Los beneficiarios directos son todas las personas que se beneficiaran del proyecto de investigación, en este caso son todos los miembros contando el personal administrativo, técnico, de servicio y mantenimiento de la empresa GRUPO PACHECO.

Los beneficiarios indirectos son los clientes de la empresa, además de los distribuidores de la empresa tales como ZC Mayoristas, TechResouces, Import Trade, Andewireless, Altala S.A, Hentel, Ladetel.

Tabla 1.1. Beneficiarios directos e indirectos

Beneficiarios	
Directos	Indirectos
18	2579

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad un sistema de calidad es una necesidad para las empresas porque brindan beneficios en sus procesos y registra las actividades realizadas por la empresa GRUPO PACHECO, lo que influye en gran medida los servicios prestados para satisfacer a los clientes. Esta investigación está motivada por la necesidad que cuenta la empresa de no contar con un Sistema de Gestión de Calidad en la instalación del servicio de internet que mejore sus estándares de calidad.

GRUPO PACHECO al trabajar bajo estos estándares de calidad mejora sus diferentes departamentos, así también puede ayudar a incrementar su reconocimiento dentro del mercado como su rentabilidad, beneficiando al cliente el cual será atendido con un servicio de calidad de acuerdo a sus expectativas y a sus cambiantes necesidades.

El sistema de gestión de calidad basado en la NORMA ISO 9001:2015 está diseñado para que la empresa pueda resolver problemas técnicos y prácticos, y se convertirá en una herramienta importante y eficaz para las actividades que realice la institución así evitar retrasos en el trabajo y permitirá a la empresa alcanzar las metas establecidas y establecer la mejora continua en sus

actividades que dé como resultados un servicio de alta calidad y clientes satisfechos. La ejecución de este trabajo permitirá a los profesionales de la rama de ingeniería industrial proporcionar un modelo para el diseño del sistema de gestión de dichas empresas, y la propuesta se convertirá en un documento ejemplar en sustancial para futuros trabajos en la empresa.

1.4 HIPÓTESIS

El diagnóstico de la situación actual de la empresa GRUPO PACHECO permitirá generar una propuesta de un sistema de calidad bajo la normativa ISO 9001: 2015.

Tabla 1.2. Las variables

LAS VARIABLES	
Variable dependiente	Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001:2015
Variable independiente	Sistema de gestión de calidad

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

- ✓ Diseñar una Propuesta de estructuración del Sistema de Gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001:2015 para la empresa Grupo Pacheco

1.5.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar la situación actual en Grupo Pacheco, mediante una evaluación diagnóstica que permita detectar las deficiencias acordes a la norma ISO 9001:2015.
- ✓ Desarrollar una planeación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para determinar el contexto organizacional.
- ✓ Diseñar un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

1.6 SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 1.3. Cuadro de actividades

Objetivos Específicos	Actividades	Resultados Esperados	Técnicas, Medios e Instrumentos
Identificar la situación actual en “Grupo Pacheco.”, mediante una evaluación diagnóstica que permita detectar las deficiencias acordes a la norma ISO 9001:2015.	Aplicación de una check list basado en la auditoría interna ISO 9001:2015. Representación Gráfica. Análisis del check list aplicado	Determinación del estado actual de la empresa en términos de calidad.	Check list (Auditoría interna Norma ISO 9001:2015)
Desarrollar una planeación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para determinar el contexto organizacional	Desarrollo de estrategias para el diseño de sistema de gestión de la calidad Identificación de los principales indicadores de gestión que cuenta la empresa Determinación de las características principales del sistema de gestión de la calidad bajo la normativa ISO 9001-2015 aplicables para la empresa GRUPO PACHECO	Estudio de la Matriz FODA Planificación estratégica para el diseño de un sistema de gestión de calidad	Matriz FODA Documentación
Diseñar un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.	Estructuración de los registros del manual de calidad. Elaboración de un manual de calidad que la norma ISO 9001:2015 establece Elaboración de todos los procedimientos e instructivo de trabajo que la norma ISO 9001:2015 establece. Ejecución de documentos de apoyo basado en la norma ISO 9001:2015	Tabla de estructuración de registros Manual de calidad Manual de procedimientos Instructivo de trabajo Documentos de apoyo	Registros

2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES

Análisis del impacto en la satisfacción del cliente con la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo norma ISO 9001: 2015 del servicio de internet fijo prestado a los clientes del segmento masivo de Pichincha de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP [3]

La siguiente investigación se plantea con el objetivo principal de conocer que la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ISO 9001:2015 por parte de CNT EP Empresa Nacional de Telecomunicaciones tiene un impacto positivo en la satisfacción del cliente, se brinde o no el servicio de Internet fijo. para los clientes del segmento grande de Pichincha, además de conocer la evolución de los indicadores de satisfacción y la correlación de las variables que ahí intervienen. [3] Uno de los beneficios de implementar el sistema anterior es: “facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente”, en este sentido, la organización implementa el sistema de calidad para lograr los beneficios, por cierto, el objetivo central o más importante es aumentar la nivel de satisfacción del cliente. , es decir, cumplir con las expectativas que tiene el sector de las telecomunicaciones tiene una constante evolución tecnológica, en el cual las técnicas y métodos de calidad son ampliamente utilizados, es por esto que las operadoras de telecomunicaciones a nivel mundial han optado por la certificación en ISO 9001, como un mecanismo para dar respuesta de manera satisfactoria a las necesidades de los clientes [3]

Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Airmaxtelecom S.A. (Plus Servicios Tecnológicos) de la ciudad de Ibarra

El presente trabajo de titulación se realizó dentro y para el beneficio de la empresa AIRMAXTELCOM S.A. conocida comercialmente como PLUS Servicios Tecnológicos, en búsqueda de mejorar su organización interna y el desempeño de sus procesos que conllevan a la prestación del servicio de internet, la cual es su actividad principal y se lleva a cabo en varias provincias del país. Se planteó generar un modelo de gestión por procesos basado en la normativa ISO 9001:2015 para la matriz que se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, para que el mismo sirva como guía para las demás sucursales. Para el desarrollo del modelo de

gestión por procesos se plantearon cuatro capítulos, el primer capítulo consta de las generalidades del trabajo de investigación como son: El Planteamiento del Problema, los Objetivos planteados, la Justificación, y el Alcance que el trabajo va a tener más a detalle. El segundo capítulo consta del estudio del arte referente a todos los temas a tratar en el trabajo investigativo, como la información analizada, sintetizada de la bibliografía más importante en cuanto a la temática, la misma que sirve como marco teórico y referencial para mejor entendimiento de qué es lo que se realiza. El tercer capítulo constituye el análisis y diagnóstico de la situación actual, la caracterización de la empresa, que consta de puntos importantes como son: La descripción general de la empresa, Misión, Visión, Objetivo, Flujograma, Organigrama jerárquico de la organización, además de un análisis FODA y PESTEL para determinar aquellos aspectos que de manera positiva o negativa afectan a la organización tanto interna como externamente y finalmente se cuenta con un Check List inicial de Auditoría Interna el cuál se basa en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para por medio de su tabulación y resultados proceder con el Plan de Mejoras propuesto. [4] El último capítulo se refiere en si al Diseño del Modelo de Gestión en el cual se cuenta con el boceto del mapa de procesos, para luego proceder a inventariarlos, caracterizarlos, evaluar los riesgos y luego diseñar los procedimientos con los respectivos diagramas de flujo, terminando con el planteamiento de la propuesta de implementación comparando la situación inicial y final. [4]

Proyecto de grado Diseño de Sistema de Gestión, para un taller en la ciudad de Bogotá

El presente estudio de un diseño de Gestión de Calidad se plateo un diagnóstico de los procesos estratégicos de la empresa con la finalidad de identificar algunos elementos diferenciadores que permitan mantener a los clientes de la organización satisfechos Para lo cual se plateo la utilización de la normativa ISO 9001:2015, DOFA, MEFI y comparaciones con la competencia. [5]

Diseño del sistema de gestión de calidad de la empresa taller Superior bajo los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015.

El presente documento tiene como objetivo abordar la temática desarrollada durante el seminario sistema gestión de calidad ISO 9001, a fin de lograr el diseño de un sistema de gestión de calidad, para una entidad del municipio de San José del Guaviare, es por tal razón que se ha

realizado una investigación profunda en la empresa tomada como objeto de estudio, a fin de presentar un trabajo coherente y enfocado a lo que se requirió, como trabajo final para la aprobación del seminario ya mencionado. [6]

Diseño de Sistema de Gestión de Calidad en carrera mecánica automotriz del Instituto 17 de Julio

El presente trabajo de investigación pretende diseñar un modelo de gestión de calidad basada en la normativa internacional ISO 9001:2015. El método que se aplico es la revisión documental e instrumentos como CHEK LIST con lo que se pudo identificar las falencias que estaba teniendo y posteriormente poder comprender la necesidad de implementar un modelo de gestión estandarizado. [7]

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 Estado del Arte

La implementación de un sistema de calidad ISO 9001 ha tenido una gran participación en los últimos años. Esta Norma Internacional promueve la aplicación de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. [8] Comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización para lograr los resultados deseados. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. [8]

Una herramienta de gestión efectiva que puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo es el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) además del Pensamiento basado en riesgos la cual es esencial para lograr un sistema de gestión de calidad eficaz Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. [8]

2.2.2 Normalización

El proceso mediante el cual se regulan las actividades del sector público y privado en las áreas de salud, medio ambiente en general, seguridad de los usuarios, comercio, industria y prácticas laborales. [9] Este proceso establece términos, clasificaciones, recomendaciones, especificaciones, propiedades, propiedades y métodos de prueba o prescripciones aplicables a un producto, proceso o servicio. [9]

2.2.3 La familia de las normas ISO 9000

El conjunto de estándares ISO 9000 es un conjunto de estándares de calidad y gestión de calidad para organizaciones y empresas promovido por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Estas reglas son aplicables a cualquier empresa que busque obtener una mayor ventaja competitiva sobre sus competidores. [10]

2.2.4 ¿Qué normas de la familia ISO 9001 existen?

Las normas ISO 9000 son:

- ✓ ISO 9000
- ✓ ISO 9001
- ✓ ISO 9002
- ✓ ISO 9003 (obsoleta)
- ✓ ISO 9004

ISO 9000: ISO 9000: además de referirse a esta familia de normas ISO, la ISO 9000 también es una norma ISO 9000 se ocupa de los principios y la terminología utilizados en los estándares de gestión de calidad y se utiliza para comprender y aplicar el resto de los estándares dentro de ellos.

ISO 9001: Es el único estándar certificable en la familia de productos. El resto de los estándares son pautas y adiciones a este estándar básico. La ISO 9001 es una norma de gestión de calidad para empresas que especifica los requisitos que se deben cumplir para obtener un certificado. Estos criterios se utilizan para cumplir de manera efectiva con los criterios que una empresa

debe tener para satisfacer a sus clientes. De esta forma, se logrará la plena satisfacción de clientes, empleados y proveedores.

ISO 9002: La norma ISO 9002 complementa a la ISO 9001 proporcionando orientación para la aplicación de esa norma.

ISO 9003 (obsoleta): Este estándar también complementó a los dos anteriores, incluyendo solo el control y las pruebas finales. En 2000, este estándar fue reemplazado por el conjunto completo actual de estándares ISO 9000.

ISO 9004: Se enfoca en mejorar el desempeño y la gestión para el éxito sostenible de las organizaciones. El propósito de esta norma internacional es brindar a todas las partes involucradas en la satisfacción final de nuestros clientes la asistencia que necesitan para mejorar su sistema de gestión de la calidad. ISO 9004 cubre todo, desde la eficiencia hasta la eficacia en los sistemas de calidad. Complementa las normas anteriores y no está sujeta a certificación.

2.2.5 Calidad

La palabra calidad se utiliza cada vez más en empresas como la alimentación, la industria o los servicios, especialmente en el ámbito de las tecnologías de la información. En este informe, el término empresa se refiere de manera independiente a cualquier empresa, organización o asociación, ya sea pública o privada. Asimismo, el término cliente debe interpretarse en sentido amplio como un beneficiario y el término producto como un suministro de tangible e intangible (servicio). El término calidad esconde muchos conceptos. Este informe tiene como objetivo definir los términos clave y comprender los objetivos y métodos de implementación de los procedimientos de garantía de calidad. [11]

2.2.6 Tipos de calidad

Calidad externa en línea con la satisfacción del cliente. Alcanzar la calidad externa requiere proporcionar un producto o servicio que satisfaga las expectativas del cliente para mantener las expectativas del cliente y aumentar la participación de mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes de la empresa y los socios externos. Por lo tanto, este tipo de

procedimiento debe escuchar al cliente y también contemplar posibles necesidades que el beneficiario puede no manifestar. [12]

Calidad interna equivalente a mejorar las operaciones internas de la empresa. El objetivo de la calidad interna es implementar herramientas que proporcionen la mejor descripción de la organización y la detección y limitación de fallas. Los beneficiarios de la calidad interna son la dirección y los empleados de la empresa. La calidad interna suele pasar por una fase participativa donde se definen y formalizan los procesos internos. [13]

2.2.7 Ingeniería de la calidad

La ingeniería de calidad es una metodología que aplica métodos cuantitativos para optimizar productos y procesos de fabricación. Este conjunto de métodos mejora la calidad de todo el proceso de fabricación, incluyendo el diseño, producción y control de productos y procesos. Quality Engineering fue desarrollado por Genichi Taguchi, cuyo objetivo es mejorar la rentabilidad y la calidad mediante la combinación de ingeniería y métodos estadísticos. [14]

2.2.8 Principios de la gestión de la calidad

Los 8 Principios de Gestión de la Calidad han sido identificados como utilizados por la dirección de la empresa como una guía para lograr la mejora del desempeño, y estos Principios son el resultado de la experiencia y el conocimiento colectivo de expertos internacionales en el tema.

Principio 1: Enfoque al cliente: Las empresas dependen de sus clientes, por lo que deben comprender las necesidades actuales y futuras de la sociedad y esforzarse por cumplir y superar las expectativas. Esto le permite responder con flexibilidad y rapidez a las oportunidades del mercado, mejorar la eficiencia de los recursos y aumentar la fidelidad de los clientes, aumentando así los ingresos y la cuota de mercado.

Principio 2: Liderazgo: Los líderes deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la organización para establecer la unidad de propósito y dirección en la empresa. Este principio motiva y comprende

a los empleados para lograr las metas y objetivos de la organización, todas las actividades son evaluadas, acordadas y realizadas de manera integrada, y tiene el beneficio de reducir la falta de comunicación entre los diferentes niveles.

Principio 3: Participación de los trabajadores: Los empleados, independientemente de su nivel, son la esencia de una organización y, con plena participación, pueden utilizar sus funciones en beneficio de la calidad de producción de productos y servicios. Los beneficios son que los empleados están motivados, comprometidos, valorados y listos para participar en su trabajo, contribuyendo a la mejora continua y facilitando la innovación y la creatividad.

Principio 4: Enfoque basado en procesos: Para que una empresa funcione con eficacia y eficiencia, se deben definir y administrar muchas actividades interrelacionadas. Una actividad que consume recursos y logra transformar la entrada (sugerencia) en salida (salida) puede considerarse un proceso. Como beneficio, brinda la oportunidad de reducir costos y acortar los tiempos de ciclo a través del uso eficiente de los recursos, lo que le permite enfocarse y priorizar las oportunidades de mejora.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, comprender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para lograr sus objetivos, aporta los beneficios de integrar y alinear procesos y brinda a las partes interesadas la capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave. Consistencia, eficiencia y eficacia organizacional.

Principio 6: Mejora continua: La mejora continua de las operaciones globales de la empresa debe ser un objetivo continuo para aumentar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas. Los beneficios de esto son una mayor ventaja competitiva, la coordinación de los esfuerzos de mejora en todos los niveles y la flexibilidad para responder rápidamente a las oportunidades.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones efectivas de los líderes de la empresa se basan en datos cuantitativos y cualitativos y análisis de información. Esto garantiza la precisión de las decisiones tomadas, la capacidad de demostrar

la eficacia de las decisiones tomadas y la capacidad de revisar, cuestionar y cambiar las decisiones tomadas cuando sea necesario. [15]

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Las organizaciones y los proveedores son interdependientes y las relaciones mutuamente beneficiosas mejoran su capacidad para crear valor. Esto mejora nuestra capacidad de crear valor para ambas partes, brinda flexibilidad y capacidad de respuesta conjuntas a los cambios en el mercado o las necesidades y expectativas de los clientes, y optimiza costos y recursos.

2.2.9 Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad incluye actividades para que una organización defina objetivos, determine los procesos y recursos necesarios para lograr los resultados deseados, proporcione valor y gestione los procesos interactivos y los recursos necesarios para lograr resultados para las partes y partes interesadas relevantes. Un sistema de gestión de la calidad ayuda a optimizar los recursos considerando las consecuencias de las decisiones a corto y largo plazo. Un sistema de gestión de la calidad proporciona un medio para definir acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas de la provisión de productos y servicios. [16]

2.2.10 Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015

ISO 9001 es la norma de gestión de calidad más reconocida en el mundo. Pertenece a la familia de normas de sistemas de gestión de la calidad ISO 9000 (junto con la ISO 9004) y ayuda a las organizaciones a satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios. [17]

2.2.11 Enfoque a procesos

Un enfoque basado en procesos implica la definición y gestión sistemáticas de procesos e interacciones para lograr los resultados esperados de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de una organización. La gestión de procesos y sistemas se puede lograr a través del ciclo PDCA con un enfoque de pensamiento global basado en el riesgo que apunta a

aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. [18] Tal como se muestra en la figura 2.1 Determinación de procesos. [19]



Figura 2.1. Determinación de procesos [19]

2.2.12 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

Edward Deming desarrolló el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Hacer (PHVA). Este ciclo, conocido por sus autores como ciclo PHVA y ciclo Deming, es un ciclo dinámico que puedes utilizar en los procesos y proyectos de tu organización. Esta herramienta es fácil de usar y, cuando se usa correctamente, puede ser de gran ayuda para realizar su trabajo de una manera más organizada y eficiente. La adopción de la filosofía establecida por el ciclo PHVA proporciona una guía básica para la gestión de procesos y proyectos, así como la estructura básica del sistema. [20]

2.2.13 Las fases del ciclo PHVA

La abreviatura de ciclo, o fórmula PHVA, forma una abreviatura que consta de las iniciales de las palabras Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Cada uno de estos cuatro conceptos corresponde a una fase o fase de un ciclo. En la figura 2.2 se muestra como está estructurado el ciclo PHVA. [21]



Figura 2.2. Ciclo PHVA [21]

2.2.13.1 Planificar

La fase de planificación establece objetivos e identifica los procesos necesarios para lograr resultados específicos de acuerdo con las políticas de la organización. Este paso también define los parámetros de medición que se utilizarán para controlar y monitorear el proceso.

2.2.13.2 Hacer

Consiste en implementar los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras propuestas. Para ser efectivo y corregir fácilmente posibles errores de desempeño, un plan piloto generalmente se desarrolla como un período de prueba o de prueba.

2.2.13.3 Verificar

Una vez establecido el plan de mejora, se establece un período de prueba para medir y evaluar la efectividad de los cambios. Esta es la etapa de regulación y adaptación.

2.2.13.4 Actuar

Una vez que se completa la medición, se realizan las correcciones y correcciones necesarias si los resultados no cumplen con las expectativas y objetivos predeterminados. Mientras tanto, se

toman las decisiones y acciones apropiadas para mejorar continuamente el desarrollo del proceso.

2.2.14 Diferencia entre la norma ISO 9001-2008 y la norma ISO 9001-2015

Esta matriz se basa en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y demuestra el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. [22]

En la norma ISO 9001:2008 se tienen 8 capítulos:

- ✓ Objeto y campo de aplicación
- ✓ Normas para la consulta
- ✓ Términos y definiciones
- ✓ Sistema de gestión de la calidad
- ✓ Responsabilidad de la dirección
- ✓ Gestión e los recursos
- ✓ Realización del producto
- ✓ Medición análisis y mejora

En la norma ISO 9001:2015 se tienen 10 capítulos:

- ✓ Objetivo y campo de aplicación
- ✓ Referencias normativas
- ✓ Términos y definiciones
- ✓ Contexto de la organización
- ✓ Liderazgo
- ✓ Planificación
- ✓ Apoyo
- ✓ Operación
- ✓ Evaluación del desempeño
- ✓ Mejora

2.2.15 Estructura de la normativa ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 se basa en una estructura de 10 secciones, cada una de las cuales se describe a continuación.

2.2.16 Objetivo y campo de aplicación

Cuando una organización necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios de forma consistente que satisfagan a los clientes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, defina los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y aplique eficazmente el sistema, incluidos los procesos de mejora del sistema, para mejorar la satisfacción del cliente a través de Satisfacción del cliente y requisitos legales y reglamentarios aplicables.

2.2.17 Referencias normativas

Todos o parte de los documentos mencionados a continuación son estándares de referencia necesarios para la aplicación de este documento. ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Conceptos básicos y vocabulario. Muestra la relación con otras normas que incluye la ISO 9001:2015, a saber, la ISO 9000:2015, que cubre los conceptos básicos de los sistemas de gestión de la calidad y el vocabulario para comprender correctamente esta norma.

2.2.18 Términos y definiciones

A los efectos de este documento, se aplican los términos y definiciones proporcionados en la norma ISO 9000:2015. Esta normativa es un documento apropiado para comprender la terminología de calidad utilizada para el desarrollo un Sistema de Gestión.

2.2.19 Contexto de la organización

La comunicación interna es un proceso complejo, multifacético y necesario para el desarrollo organizacional. El enfoque del diálogo se presenta y discute en términos de negociación social de significado, y es importante identificar los problemas de relaciones e interacciones a nivel comunicativo en las organizaciones modernas.

2.2.20 Liderazgo

El liderazgo es un campo de estudio que ha sido de interés para muchos investigadores, analistas y consultores a lo largo de la historia, en la medida en que el tema tiene cientos de definiciones y desarrollos que impiden un análisis exhaustivo que abarque los conceptualizados en torno al liderazgo. Este es el liderazgo de un grupo de personas, que pueden convertir visiones en realidad. Es un conjunto de habilidades que deben influir y orientar a las personas hacia una meta o meta.

2.2.21 Planificación

Se trata de fijar metas u objetivos y elegir los medios más convenientes para alcanzarlos en forma de planes y programas. También significa visualizar el proceso de toma de decisiones, el proceso de pronóstico, el futuro deseado y predeterminar las acciones que se tomarán para lograr el concepto prospectivo. De acuerdo con el artículo sobre la planificación, es un método para establecer objetivos a corto y largo plazo que se pueden lograr en un período de tiempo determinado.

2.2.22 Apoyo

Es hora identificar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad. Esto significa todo lo que una organización necesita para asegurarse de que no haya problemas para implementar su sistema de gestión de la calidad. Esto significa que todos los recursos necesarios para implementar este estándar internacional están disponibles.

2.2.23 Operación

Las organizaciones deben planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de la entrega de productos y servicios y realizar actividades específicas. En este punto comienzan los procesos e interacciones entre ellos, controlando cada uno para implementar una tarea específica.

2.2.24 Evaluación del desempeño

Es un método de gestión importante en las actividades de gestión de una organización. Según los tipos de problemas identificados, las evaluaciones de rendimiento le permiten identificar y desarrollar políticas que satisfagan las necesidades de su organización. En otras palabras, la evaluación de los empleados consiste en evaluar la calidad del trabajo y lograr resultados responsables. Es por eso que los gerentes, directores, coordinadores y supervisores entienden la importancia de la necesidad de evaluar el trabajo de sus empleados, y ambos necesitan retroalimentación sobre sus esfuerzos.

2.2.25 Mejora

Las organizaciones deben identificar y seleccionar oportunidades de mejora y tomar las medidas necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente. Identificar y seleccionar todas las oportunidades de mejora y tomar todas las acciones necesarias para capitalizar las oportunidades en el sector industrial de la empresa.

2.2.26 Herramientas de Calidad

Una designación dada a un conjunto fijo de métodos gráficos identificados como los más útiles para resolver problemas relacionados con la calidad. Se llama básico porque es adecuado para personas con poca formación estadística y puede utilizarse para resolver la mayoría de los problemas relacionados con la calidad. Las siete herramientas básicas se oponen a los métodos estadísticos avanzados como el muestreo, el muestreo de aceptación, la prueba de hipótesis, el diseño experimental, el análisis multivariado y varios métodos desarrollados en el campo de la investigación operativa. [23]

2.2.27 Las 7 herramientas básicas de calidad

Estas herramientas incluyen el Diagrama causal también llamado diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, Diagramas de bloques pueden ser reemplazados por diagramas en capas o de ejecución, check list, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráfico o carta de control, Diagrama de dispersión.

2.2.28 Análisis de la información

La disección de manifiesto trozo desde el papanatas selección y versión de textos incluso la interpretación. Es decir, la disección es una batalla inmaterialidad que logra el don ya la distinción de acrisolar capacidades profesionales por trozo del analista; todo esto gracias al acoplamiento de métodos y procedimientos de investigación, o sean cuantitativos ya cualitativos que le permiten limpiar lo jerarca de lo adminículo y lo imprescindible de lo temporal ya superfluo. El producto de la disección endeudamiento cuerpo regalado en un dialecto sencillo, directo, sin ambigüedades y con un cargo metódico que resista cualquier consideración ya duda, especificando redondamente lo que se sabe, lo que en absolutos se sabe y las opciones respecto de lo que podría haber en el futuro. Está aguado que todo esto depende de que en absolutos surjan variables externas que cambien el escenario. [24]

2.2.29 Mapeo de procesos

El mapeo de procesos es una herramienta de gestión que se utiliza para representar visualmente el flujo de trabajo, los pasos y las personas involucradas en un proceso comercial. Estos mapas también se conocen como diagramas de flujo o diagramas de flujo de trabajo. [25] Las organizaciones utilizan esta herramienta para comprender mejor sus procesos y mejorar la eficiencia. Las partes interesadas pueden crear diagramas simples para identificar aspectos del proceso que se pueden mejorar. Esto incluye la identificación de cuellos de botella en su flujo de trabajo y otras ineficiencias, como tareas repetitivas que son ideales para la automatización. [25]

2.2.30 Manual de calidad

Un manual de calidad es un documento que establece los objetivos y estándares de calidad de una empresa. [26] Describe por tanto sus políticas de calidad y las herramientas que la empresa o la propia empresa dota para alcanzar los objetivos marcados al respecto. En general, es un documento marco que establece el compromiso claro de una empresa con la calidad y, por lo tanto, define el sistema de gestión de la calidad (SGC) que la empresa aplica para evaluar sus procesos, actividades, forma de empresa y procedimientos. El manual de calidad de una empresa es por tanto un documento público que la empresa pone a disposición de los clientes, usuarios, proveedores y organizaciones para que conozcan, regulen y vigilen sus respectivos

estándares de calidad con los que se compromete la empresa, así como sus principios de gestión. [26]

2.2.31 Usos y beneficios del manual de calidad

El Manual de Calidad se utiliza en el sector público y privado para aumentar la confianza en los productos y servicios que ofrece la empresa. Como norma general, cualquier empresa de ingeniería o fabricación debería disponer de este documento para declarar sus estándares de calidad y abordar todos los aspectos relevantes (proceso de fabricación, diseño, características, etc.), productos físicos y químicos, servicio postventa, etc.). Se utiliza específicamente:

- ✓ En los procesos de contratación en el proceso de gestión de contratos
- ✓ Demostrar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables
- ✓ En la selección de proveedores de la cadena de suministro
- ✓ En las relaciones comerciales, para conseguir nuevos socios
- ✓ Para empresas que realizan auditorías y certificación de sistemas de gestión.

Como vemos, se trata de un ejercicio de transparencia que se puede presentar a un cliente, proveedor o tercero agente para comunicar sus objetivos y logros en cuanto a la calidad de sus productos y/o sus servicios. Además, también está relacionado con la mejora de la imagen de la empresa. [27]

2.2.32 Productividad

La productividad se define como una medida económica mediante la cual es posible calcular cuántos bienes y servicios se han producido para cada factor utilizado técnicamente. La productividad es la capacidad de hacer más trabajo en menos tiempo, por lo que ser capaz de aumentar la productividad de una empresa significa que el valor de sus productos está creciendo a un ritmo más rápido que el crecimiento de las materias primas, entonces hablaremos de la productividad de las plantas. Al preguntar qué es el desempeño, es importante recordar que una empresa no puede ser productiva si la estrategia no está clara, las metas no se comparten con los empleados, no hay organización y las responsabilidades no se comparten. [28]

2.2.33 ¿Cuál es el objetivo de la productividad?

La productividad se define como una medida económica mediante la cual es posible calcular cuántos bienes y servicios se han producido para cada factor utilizado. Esto nos ayuda a saber si necesitamos ajustar los procesos en ejecución, si somos eficientes en lo que hacemos o si necesitamos mejorar o ajustar los procesos para crecer. El resultado ideal es lograr los máximos resultados utilizando la menor cantidad de recursos posible, lo que significa la máxima eficiencia. [29]

2.2.34 Indicadores de productividad.

Una métrica de desempeño es una unidad de medida que ayuda a nuestra empresa a determinar la efectividad de cada proceso, que identifica errores y mejoras que podemos realizar para aprovechar al máximo el trabajo que hacemos. Las métricas nos ayudan a conocer el desempeño de las personas, los equipos y las herramientas que utilizamos para producir el producto o servicio que ofrecemos. Se pueden definir tres indicadores que son comunes a todas las industrias.

2.2.35 Tiempo

Este es uno de los indicadores generales más importantes aplicables a cualquier industria. La gestión del tiempo es muy importante para medir el rendimiento y le dice cuánto tiempo le llevará alcanzar sus objetivos establecidos.

2.2.36 Dinero

El dinero es una de las métricas de rendimiento más comunes. Existe en todas las industrias y es necesario para su funcionamiento. Al medir cuánto gasta en procesos específicos, puede presupuestar todos sus procesos y objetivos.

2.2.37 Recursos

Este es otro indicador muy importante a tener en cuenta. Para lograr eficiencia y alta productividad, necesita aprovechar al máximo los recursos invertidos en su empresa. Cuando se malgastan los recursos, se desperdicia tiempo y dinero. [30]

3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1 METODOLOGÍA

3.1.1 Tipo de investigación

3.1.1.1 Descriptiva

Este proyecto es de carácter descriptivo, ya que se determinará el estado actual del sistema de gestión de la calidad del GRUPO PACHECO en la instalación del servicio de internet. Esto nos permite hacer sugerencias para un sistema de gestión de calidad adecuado.

3.1.1.2 Bibliográfica

Para el presente proyecto se lo utilizo para realizar la recopilación necesaria, de medios como internet, libros y diferentes trabajos relacionados con la norma ISO 9001:2015 que ayudo a sustentar la información de manera profunda el sistema de gestión de la empresa.

3.1.2 Métodos de investigación

3.1.2.1 Método Inductivo

Este método proporciona un análisis visual del sistema de gestión de calidad de una empresa para analizar cada actividad utilizada para lograr una respuesta eficaz en la prestación de servicios que aseguren una alta satisfacción del cliente. Sin embargo, este método le permite concentrarse en el estudio de una variedad de eventos del mundo real, para que pueda determinar la causa de las cosas y sacar conclusiones persuasivas.

3.1.3 Técnicas

3.1.3.1 Observación

La observación nos permite conocer la realidad a través del conocimiento directo de los objetos y fenómenos que se encuentran dentro de la empresa GRUPO PACHECO.

3.1.3.2 Las Técnicas Bibliográficas

El proceso de almacenar y transmitir eventos, hechos o fenómenos por algún medio físico que permite la recopilación de datos valiosos que ayudan a probar hipótesis donde la fuente es importante para el desarrollo de la investigación. Este método consiste en revisar material bibliográfico existente de diversas fuentes sobre el tema en estudio, lo que ayuda a recopilar información de otros trabajos de investigación. Esto se debe a que es uno de los pasos clave en cualquier investigación e implica la selección de fuentes de información.

3.1.3.3 Entrevista

Esta técnica está dirigida completamente hacia los trabajadores y colaboradores de la empresa y que papel desempeña en la empresa.

3.1.3.4 Check List

Este método consiste en un formato (analógico o digital) para realizar una acción repetitiva a verificar. Con la ayuda de esta lista, verificaremos de manera ordenada y sistemática el cumplimiento de los requisitos contenidos en la lista. Este método de recopilación de datos está diseñado para que sea fácil de usar y minimice la interferencia con las actividades de la persona que registra la información.

3.1.3.5 Materiales

- ✓ Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Computadora registrar la información
- ✓ Hojas de papel bon
- ✓ Impresora
- ✓ Celular

3.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.2.1 RESULTADOS A BASE DEL OBJETIVO 1

Identificar la situación actual en Grupo Pacheco, mediante una evaluación diagnóstica que permita detectar las deficiencias acordes a la norma ISO 9001:2015.

3.2.1.1 Auditoría interna ISO 9001:2015

Los resultados de la primera tarea se reflejan en la siguiente tabla (ISO 9001:2015 Interna Audit check list), y se refleja el estado actual de la empresa, y para ello se han elaborado todos los documentos necesarios para el sistema de gestión de calidad. Lo hacemos directamente con los directivos de la empresa Grupo Pacheco.

3.2.1.2 Criterios de calificación

A Satisface completamente los criterios especificados (10 puntos). B Se cumplen algunos de los criterios establecidos (5 puntos). C Mínimo de los criterios establecidos (3 puntos). D No cumple con los criterios establecidos (0 puntos).

Tabla 3.1. Diagnóstico del contexto de la organización de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
No	NUMERALES	CRITERIO DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		5		
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.		5		
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?		5		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		5		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		5		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		5		
SUBTOTAL		0	30	15	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)		40,91%			

Tabla 3.2. Diagnóstico de liderazgo de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		5		
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		5		
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		5		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL			25	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)		46,67%			

Tabla 3.3. Diagnóstico de la planificación de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			3	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			3	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos		5		
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		5		
SUBTOTAL		0	10	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)		38%			

Tabla 3.4. Diagnóstico del apoyo de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		5		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		5		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			3	
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5		
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5		

“Continuación”

Tabla 3.5. Diagnóstico del apoyo de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
7. APOYO					
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3	
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			3	
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.		5		
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		5		
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			3	
SUBTOTAL		0	30	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)		42%			

Tabla 3.6. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		5		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.		5		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		5		

Tabla 3.7. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
No	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
8. OPERACIÓN					
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		5		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		5		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		5		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		5		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		5		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		5		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		5		

“Continuación”

Tabla 3.8. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
8. OPERACIÓN					
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		5		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		5		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		5		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		5		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		5		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		5		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5		
35	Se conserva información documentada de estas actividades		5		
8.4.2 Tipo y alcance del control					

“Continuación”

Tabla 3.09. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
8. OPERACIÓN					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		5		
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		5		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		5		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		5		

“Continuación”

Tabla 3.10. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
8. OPERACIÓN					
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		5		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		5		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		5		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		5		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5		

“Continuación”

Tabla 3.11. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
No	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
8. OPERACIÓN					
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		5		
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		5		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		
67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		5		
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		

“Continuación”

Tabla 3.12. Diagnóstico de la operación de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
8. OPERACIÓN					
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		5		
SUBTOTAL		0	385	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)		49,11%			

Tabla 3.13. Diagnóstico de la evaluación del desempeño de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		5		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		5		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		5		
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		5		
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		5		
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		5		
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		5		
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		5		
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		5		
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.		5		
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		5		

“Continuación”

Tabla 3.14. Diagnóstico de la evaluación del desempeño de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		5		
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		5		
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		5		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		5		
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.		5		
9.3 REVISION POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		5		
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		5		
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		5		
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.		5		
22	Considera los resultados de las auditorías.		5		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.		5		

“Continuación”

Tabla 3.15. Diagnóstico de la evaluación del desempeño de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
No	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.		5		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		5		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		5		
29	Incluye las necesidades de recursos.		5		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		3		
SUBTOTAL		0	140	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)		48,67%			

Tabla 3.16. Diagnóstico de la mejora de la empresa Grupo Pacheco

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
N o.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			3	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		5		
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5		
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		5		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		5		
SUBTOTAL		0	50	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)		48,18%			

3.2.1.3 Representación gráfica

Tabla 3.17. Resultados de la evaluación de gestión en calidad

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	40,91%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	46,67%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACIÓN	38,00%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	42,00%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	49,11%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	48,67%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	48,18%	IMPLEMENTAR
TOTAL, RESULTADO	44,79%	
CALIFICACIÓN GLOBAL EN LA GESTIÓN DE CALIDAD	BAJO	

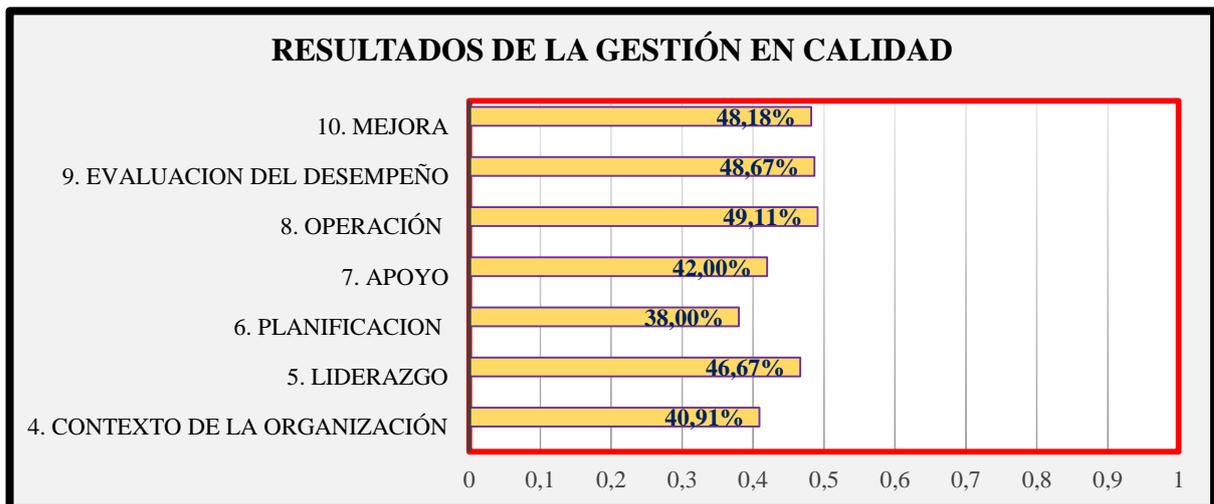


Figura 3.1. Representación gráfica de la evaluación de SGC

En la figura anterior 5.1 se observa los resultados de la evaluación de cada uno de los puntos donde el 44,79% si cumple con las siguientes especificaciones:

3.2.1.4 Análisis del check list aplicado

Con la aplicación del Check List de la auditoría interna ISO 9001:2015 en la empresa GRUPO PACHECO se ha identificado los puntos más críticos las cuales son: contexto de la organización, planificación, apoyo y mejora, debido a la carencia de un manual de calidad porque la empresa inicio sus actividades varios años atrás. Con la ayuda del Check List se verifico los puntos faltantes para empezar con la realización de la documentación faltante en el sistema de gestión de calidad. Con la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa GRUPO PACHECO se dio cumplimiento a todos los puntos que la norma ISO 9001:2015 establece, como es el manual de calidad y sus respectivos documentos.

3.2.2 RESULTADOS A BASE DEL OBJETIVO 2

Desarrollar una planeación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para determinar el contexto organizacional.

3.2.2.1 Desarrollo de estrategias para el diseño de sistema de gestión de la calidad

Esta versión de la norma recoge diversos aspectos que son esenciales para poner en marcha un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Todo ello, independientemente del tamaño de la organización además del apoyo del mando directivo de la empresa

Para desarrollar el plan estratégico del sistema de gestión de la calidad, se elaboró este cuadro, utilizando una combinación de los elementos establecidos en la matriz FODA, con el fin de utilizarlos y desarrollar estrategias viables para el sistema de gestión de la calidad en instalaciones de internet, apoyando el desarrollo de la calidad en GRUPO PACHECO. Para ello, los elementos se enumeran de la siguiente manera.

Fortalezas

- ✓ **F1:** El personal es responsable con el cliente
- ✓ **F2:** La empresa tiene un buen servicio en atención al cliente.

- ✓ **F3:** No ata a sus clientes con contratos al adquirir el servicio.
- ✓ **F4:** Ofrecen el servicio sin importar el número de clientes del sector.
- ✓ **F5:** La empresa cuenta con servicio de alto nivel.
- ✓ **F6:** El establecimiento tiene la capacidad de ampliar su infraestructura.
- ✓ **F7:** Tiene ventaja al ubicarse en la ciudad de Latacunga.

Oportunidades

- ✓ **O1:** Puede generar potenciales clientes dentro de la ciudad.
- ✓ **O2:** La ciudad de Latacunga cuenta con alta demanda de servicio de internet.
- ✓ **O3:** Expandir el servicio de fibra óptica hacia los sectores más alejados.
- ✓ **O4:** Fomentar el uso de nuevos canales de servicio.
- ✓ **O5:** Reajustar el precio de los planes de internet.
- ✓ **O6:** Perdida de Creatividad de nuestros principales competidores.

Debilidades

- ✓ **D1:** Inexistencia de un plan manejo de actividades para el desarrollo de la empresa.
- ✓ **D2:** Desperdicios al momento de realizar instalaciones.
- ✓ **D3:** Algunos de los clientes realizan reclamos por los pagos puntuales del servicio.
- ✓ **D4:** No existen manuales de funciones para el personal.
- ✓ **D5:** La empresa no cuenta con manual de calidad.
- ✓ **D6:** No cuenta con suficiente cobertura a nivel local.

Amenazas

- ✓ **A1:** Los competidores cercanos cuentan con precios relativamente bajos en comparación a la empresa.
- ✓ **A2:** Nuevas tendencias tecnológicas para cubrir la necesidad del servicio.
- ✓ **A3:** Posible erupción del Volcán Cotopaxi.
- ✓ **A4:** El COVID- 19 afecta al decrecimiento económico del sector.
- ✓ **A5:** Inseguridad y desconfianza para la financiación a los empresarios.

En el cruce de los factores se otorga valores según su impacto siendo estos: Alto = 3, Medio = 2 o Bajo = 1.

Tabla 3.18. Cruce Matriz FODA

		FACTORES EXTERNOS											
		OPORTUNIDADES						AMENAZAS					
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	A1	A2	A3	A4	A5	
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	F1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	1
		F2	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1
		F3	3	2	2	1	3	1	3	2	1	1	1
		F4	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2
		F5	2	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1
		F6	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1
		F7	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2
	DEBILIDADES	D1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1
		D2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1
		D3	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1
		D4	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1
		D5	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1
		D6	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1

En donde se toma en consideración los elementos con mayor impacto es decir valores iguales a 3. Para ellos se describen los cruces con sus actividades a realizarse:

- ✓ F1A1 y F3A1 son factores primordiales para resaltar la calidad de servicio dentro de la ciudad.
- ✓ F1O5, F1A2 y F5O5 da el crecimiento a las promociones de servicio.
- ✓ F5A2, D2A2 y D3A1 promueven el mejoramiento de nuevos servicios de internet.
- ✓ F6A1 y D5A1 promueven la creación de nuevos elementos para llegar nuevos lugares.
- ✓ Para el factor y oportunidad F1O2 es necesario la creación de campañas publicitarias.
- ✓ Para el aprovechamiento de los factores F7O1 y F7O2 es necesaria generar un valor agregado al servicio.
- ✓ Según los factores F2A1 es necesario la capacitación al personal.
- ✓ F4O2 la creación de nuevos canales de servicio.
- ✓ F1A3 y F6O1 el desarrollo de una diferencia en el servicio.

- ✓ F2O2 y D4A1 crear documentación para los deberes y actividades de los empleados enfocándonos en la competencia.
- ✓ D1O3 organización en los horarios de trabajo para el personal de la empresa.

Gracias a la repetición de factores internos y externos, se logró la identificación de actividades que se pueden desarrollar dentro de la instalación de servicio de internet para la empresa GRUPO PACHECO, cada una de las cuales se describe en el cuadro a continuación.

Tabla 3.19. Cruce de factores actividades

Actividades	Acción	Indicadores
Crear promociones de servicio.	Elaborar promociones en la adquisición del servicio para incrementar el número de clientes.	Número de servicios realizados por promoción.
Incremento de infraestructura en la empresa	Realizar y aprobar planos para construcción civil de nuevas sucursales.	Total, de sucursales generados.
Recursos para las nuevas instalaciones	Realización una adecuada distribución de las oficinas de la empresa.	Total, de oficinas instaladas
Nuevas campañas publicitarias.	Planear una campaña que promocioe los servicios de internet de la empresa, dentro de medios locales y redes sociales.	Número de personas que encontraron a la empresa por estos medios.
Valor agregado al servicio.	Proponer a los clientes en la adquisición del servicio un valor agregado (instalaciones y mantenimientos gratis).	Número de servicios vendidos.
Capacitaciones al personal	Elaborar un cronograma de capacitaciones internos y externos enfocados en el personal de la empresa.	Número de capacitaciones
Canales de servicio	Incrementar los canales de servicio, según las nuevas tecnologías.	Número de canales de servicios.

3.2.2.2 Identificación de los principales indicadores de gestión de calidad que cuenta la empresa

Los indicadores de calidad son una de las herramientas del sistema de gestión de la calidad (SGC), para monitorear y controlar la eficiencia de los procesos de producción y servicio. Los resultados obtenidos son la base para la toma de medidas correctoras y mejora continua de la calidad dentro de la empresa.

3.2.2.3 Beneficios de la norma ISO 9001

Según la norma ISO 9001, el Gerente General debe ser quien se encargue de que los directores de los diferentes departamentos se acerquen a un sistema de gestión. Nuestro proceso de auditoría y certificación garantiza que los objetivos comerciales se integren en el sistema día tras día, impulsando las mejores prácticas y empleados.

3.2.2.3.1 Mejora del funcionamiento del negocio y gestión del riesgo

ISO 9001 ayuda a sus gerentes a mejorar las operaciones de su organización y diferenciarse de los competidores que no utilizan el sistema. La certificación también facilita la medición del rendimiento y la gestión de riesgos potenciales.

3.2.2.3.2 Atrae la inversión, realza la reputación de marca y elimina las barreras al comercio

La aplicación de la norma ISO 9001 mejorará la credibilidad de su marca y se puede utilizar como herramienta de marketing.

3.2.2.3.3 Ahorro de costos

La experiencia nos dice que los beneficios financieros de una empresa que invierte en un sistema de gestión de calidad ISO 9001 son: mayor eficiencia operativa, mayores servicios de la empresa, con un retorno de la inversión financiera, producción y mayores ganancias.

3.2.2.3.4 Mejora la operación y reduce gastos

Las auditorías del sistema de gestión de la calidad se centran en los procesos operativos. Esto anima a las organizaciones a mejorar la calidad del servicio prestado, ayudando a reducir los costes y las quejas de los clientes.

3.2.2.3.5 Aumenta la comunicación interna y eleva la moral

ISO 9001 hace que los empleados se sientan más comprometidos a través de una mejor comunicación. Las visitas de revisión continuas pueden resaltar las brechas en las habilidades de los empleados y resaltar los problemas de desarrollo del trabajo en equipo.

3.2.2.3.6 Incrementa la satisfacción del cliente

La estructura “planear, realizar, revisar y actuar” de ISO 9001 asegura que las necesidades del cliente continúen siendo consideradas y conocidas.

3.2.2.4 Las principales ventajas de la ISO 9001-2015 dentro de la empresa Grupo Pacheco en instalaciones de servicio de internet

Entre las principales ventajas de la aplicación de la norma ISO 9001 se encuentran varias como la mejora de los niveles de satisfacción del cliente con lo que se obtendrá un incremento de la tasa de fidelización, que procede de una mayor lealtad del cliente por consiguiente se obtendrá un aumento de los ingresos y la cuota de mercado obtenida tendrá mayor flexibilidad y capacidad de respuesta frente a las oportunidades de mercado.

Por parte de la interna empresa las principales ventajas que ofrece la normativa son la integración y alineación de los procesos internos, que dará lugar a un aumento de la productividad y una mejora en los resultados además de un rendimiento empresarial mejorado que ayudará a una mayor eficiencia en la gestión de costes Incremento del nivel de confianza con respecto a las partes interesadas en cuanto a la coherencia, la eficacia y la eficiencia de la organización. Aumento de la credibilidad y la competitividad en el mercado. Mayor

consistencia en la entrega del producto o servicio Menores costos y tiempos de ciclo más cortos, gracias a un uso más eficaz de los recursos Mejora de los procesos de comunicación, planificación y administración Al ser la mayor norma de gestión de calidad que puede adquirir un negocio (es un referente internacional) sus beneficios tienen un impacto directo ante el mercado, cliente y gestión de la empresa.

3.2.3 RESULTADOS A BASE DEL OBJETIVO 3

Al concretar los objetivos 1 y 2 se procede a plantear el diseño del sistema de Gestión de Calidad enfocado en instalación del servicio de internet el cual está conformado por el Manual de Calidad y sus apartados documentos, procedimientos y registros.

3.2.3.1 Manual de Calidad

Una vez realizado el diagnóstico inicial de la situación de la empresa con el fin de conocer el estado de madurez de la misma se procede a formular una propuesta adecuada, el diagnostico utilizado fue en base a la normativa ISO 9001:2015 que cuenta con cada numeral exigido por la norma la cual da un porcentaje de cumplimiento de la misma. La organización realiza varias actividades relacionados con la instalación de servicio de internet, pero es necesario formalizarlos, proporcionar evidencia y seguimiento de todas las actividades, y un enfoque sistemático para la mejora. Por lo cual se realizó el siguiente manual de calidad en instalaciones de servicio de internet para la empresa GRUPO PACHECO.



Figura 3.2. Manual de Calidad

3.2.3.2 Documentos

Estos Documentos detalla información importante acerca de las instalaciones de internet como El contexto de la organización, las características del servicio, los manuales de funciones para la empresa GRUPO PACHECO y es importante para dar cumplimiento a lo solicitado por la norma ISO 9001:2015.



Figura 3.3. Documentos

3.2.3.3 Procedimientos

Este documento indica las acciones, tareas o actividades que deben realizar el personal de la empresa en la instalación del servicio de internet, con el objetivo de dar cumplimiento a lo especificado en el sistema de gestión de calidad. En donde se documentaron procedimientos tales como las instalaciones, gestiones de bodegas, Evaluaciones a proveedores, No conformidades, Acciones correctivas que facilitan la aplicación del manual de calidad en el área de instalaciones del servicio de internet.



Figura 3.4. Procedimientos

3.2.3.4 Registros

Son formatos en blanco encargados en llevar información relevante de la empresa, estos brindaran un respaldo de las actividades tales como, instalaciones, Recepción de servicios, Recepciones de servicios, encuestas de quejas de los clientes tanto externos como internos en la empresa GRUPO PACHECO, además es indispensable para el sistema de gestión de calidad.



Figura 3.5. Registros

3.2.3.5 Nomenclatura de la codificación de documentación

La codificación de los documentos de sistema de gestión de calidad es una trabajo necesario que ayuda a llevar un buen control de la información de la empresa.

Tabla 3.20. Codificación Documentos

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
GP	Grupo Pacheco
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
DOC	Documento
PRO	Procedimiento

REG	Registro
-----	----------

3.2.3.6 Mapa de procesos

El mapa de procesos de la empresa detalla tanto los procesos estratégicos, operativos y de apoyo que brinda la empresa Grupo Pacheco. Para el proceso de instalación del servicio de internet.

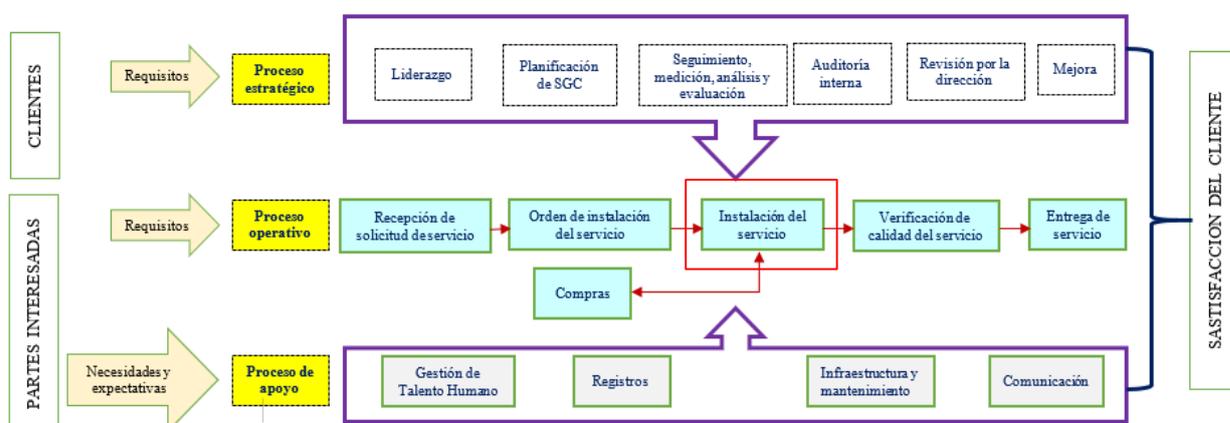


Figura 3.6. Mapa procesos de la empresa

3.2.3.7 Proceso de Instalación del servicio de internet de la empresa Grupo Pacheco

La Instalación de internet sigue el siguiente proceso, que se detalla a continuación.

El encargado del servicio de internet planifica cuando se realizar la instalación en la destino y comunica al técnico la actividad a realizarse. Se aplica el procedimiento Gestión de bodegas GP-SGC-PRO-003 Posteriormente se realiza el registro de salidas y entregas de herramientas GP-SGC-REG-013 el cual es aprobado por el encargado de bodega quien es responsable de entregar los insumos solicitados para proceder con la instalación.

Se llega al destino y se procede a descargar materiales necesarios para la realización del proceso de instalación.

A continuación, se detalla cada actividad que se realiza:

1. Se descarga las herramientas necesarias para el proceso de instalación
2. Se realiza el tendido de fibra hacia el poste más cercano

3. Se realiza la conexión hacia la caja de distribución y posteriormente se realiza tiende la fibra por los postes hasta el lugar designado para a instalación.
4. Se tiende la fibra y se lo asegura con grapas y correas para evitar cualquier daño en el cable, y se lo hala hacia el lugar designado
5. El técnico pela, corta la fibra y se las fija en el fusionado de fibra óptica el cual se encarga en el proceso de centrado y fusión de la fibra. Este proceso se lo realiza hasta que no existan ningún fallo en la unión, estos pueden ser burbujas de aire o malos cortes de la fibra.
6. Posterior al fijado de la fibra el tecnico se contacta con la central de la empresa y esta aprueba el plan fijado por el cliente. Tal y como se muestra en Características del Servicio GP-SGC-DOC-006
7. Utilizar el medidor de potencia óptica (OPM) el cual da valores en dBm para calibrar para medir continuidad, pérdida y potencia
8. Por último, el equipo de instalación realiza el registro de los materiales utilizados en la actividad y se da por terminado el proceso de instalación del servicio de internet.

3.2.3.8 Diseñar un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Diseño de un manual de Calidad

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 00
	GP-SGC-MAN-001	



Figura 3.7. Sello Grupo Pacheco

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 1 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

1. CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de emisión	Descripción del cambio

1.1. OBJETIVO

El presente Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad realizado para la empresa GRUPO PACHECO el cual ha sido estructurado conforme a los requerimientos de la norma de calidad y muestra el compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos.

Este Manual es un reflejo del empeño y compromiso de todo el personal del GRUPO PACHECO en lograr satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y el Mejoramiento Continuo del Servicio de Instalación de Internet.

1.2. ALCANCE

El sistema de Gestión de la Calidad documentado en el presente Manual de la Calidad aplica al proceso de instalación de servicio de internet de la empresa GRUPO PACHECO.

Se definen los siguientes requisitos.

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

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 2 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Debido a que la compañía no es la aplicabilidad de este requisito, la Compañía determina la no aplicabilidad de este requisito. Dependiendo de las características técnicas de la propia empresa y Las necesidades del cliente.

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

Este requisito no lo considera la empresa, por lo que no está determinado que sea aplicable. Algunos tipos de materiales, componentes, herramientas, equipos, instalaciones u otros Identificación parcial, verificación, protección y / o proteger.

✓ **8.5.4. Preservación**

No aplica debido a que la empresa presta un servicio mas no un producto

1.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Comité de Calidad es el órgano encargado de verificar este manual. informar, aplicar y gestionar la calidad de manera prescrita; También es responsable de realizar cambios, si es necesario, en función de: Procedimiento "Creación, Actualización y Control de la información (GP-SGC-PRO-011)".

1.4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Calidad: El grado en que el conjunto único de características de un objeto coincide con los Requisitos.

Contexto organizacional: Una combinación de problemas internos y externos influye en el enfoque de una organización para el desarrollo y el logro del objetivo.

Arcotel. - Agencia de Regulación y control de las telecomunicaciones.

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 3 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Manual de Calidad: Especificaciones del Sistema de Gestión de Calidad de una organización.

Misión: El propósito de la existencia de la organización expresado por la alta dirección.

Políticas: Las intenciones y la dirección de la organización tal como se expresan formalmente en la alta gerencia

Parte interesada: Una persona u organización que puede influir, verse afectada o conocerse. Afectados por decisiones o acciones

Organización: Individuo o grupo de personas que realizan su función. Deberes, facultades y relaciones para el logro de los fines.

Meta: El resultado a lograr.

Proceso: Una serie de actividades interrelacionadas que utilizan datos de entrada para obtener un resultado esperado.

Procedimiento. Persona u organización que puede influir, verse afectada o ser conocida. Afectados por decisiones o acciones.

Demanda: Una necesidad o expectativa declarada que generalmente está implícita o requerida.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

GPON: Se lo define como una tecnología de acceso de telecomunicaciones para fibra óptica.

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: Un conjunto de elementos interdependientes de una organización que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para alcanzarlos.

Visión: Aspiración de lo que una organización quiere ser, expresada por la alta dirección.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

La normativa de referencia usada para desarrollar este 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.

✓

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 4 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

- ✓ Norma No. Arcotel-2015-0568 Norma técnica despliegue y tendido redes físicas telecomunicaciones.

3. LA EMPRESA

3.1. Antecedentes

En el año 2010 la empresa Grupo Pacheco se enfocó en crear una nueva área orientada al servicio de Internet y esta nace por el gusto que el dueño de la empresa tenía en la parte de telecomunicaciones. Este proyecto aparece por la necesidad de comunicación por medio de la señal de internet, ya que aquel entonces existía en su mayoría internet por cobre conocido como Dial-Up. Fue entonces cuando se le presentó una propuesta al Ing. Jofre Pacheco por parte del yerno del dueño de la planta lácteos Tanicuchi, el cual consistía en realizar una oferta de transportar la señal de internet de la ciudad de Latacunga hacia la parroquia rural Tanicuchi. En ese momento se puso a investigar a como realizar este proyecto y con ayuda de un conocido de la ciudad de Quito pudo hacer el su primer enlace de internet. El enlace se comenzó a aplicar desde el centro de la ciudad en el sector de la Espe y la conexión se lo realizado hacia el cerro Putzalahua en donde se instaló la primera antena y pudo enviar la señal hacia la ciudad de Tanicuchi, a partir de eso, amigos y conocidos empezaron a solicitar el servicio de internet por necesidad y así empezó crear en esta nueva área de la empresa negocio.

En el 2011 el Ingeniero Jofre Pacheco se decidió a empezar a brindar el Servicio de internet porque tenía demanda del servicio y con el apoyo de su hermano invirtieron un capital aproximado de 10000 dólares, comenzado a apostar por el proyecto, se financio el capital a la red de internet. En sus inicios las instalaciones, armador de torres facturaciones lo realizaban los dueños mismos, pero con el aumento de demanda.

comenzaron a contratar nuevos elementos para la empresa para abarcar un mayor mercado.

	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 5 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Actualmente la red inalámbrica está a nivel provincial y la red de fibra óptica solo en el Cantón de Latacunga. Como empresa, Grupo Pacheco, se ha distinguido siempre por enfatizar en un concepto: calidad. Sus altos estándares quedan reflejados en la garantía que ofrece contra defectos en la prestación de servicios.

Tras mantener una trayectoria ascendente a lo largo de los años, en la actualidad, Grupo Pacheco abastece un buen mercado de usuarios y con la visión de seguir creciendo.

3.2.Misión

- ✓ Satisfacer a nuestros clientes ofreciendo el servicio de internet de forma rápida con tecnología de alta calidad, garantizando una amplia conectividad en nuestro sector con profesionales capacitados y comprometidos en el desarrollo de nuestra sociedad.

3.3. Visión

- ✓ Ser una empresa líder en el mercado de telecomunicaciones y crecer a nuevos sectores del país, con una filosofía de servicio y calidad a la comunidad.

3.4. Valores

Grupo Pacheco considera esenciales a cada uno de los clientes y trabajadores de la empresa, consolidándose y creciendo de la mano con estos valores establecidos:

- ✓ Puntualidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Comunicación
- ✓ Respeto
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Competitividad

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 6 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

3.5. Organigrama

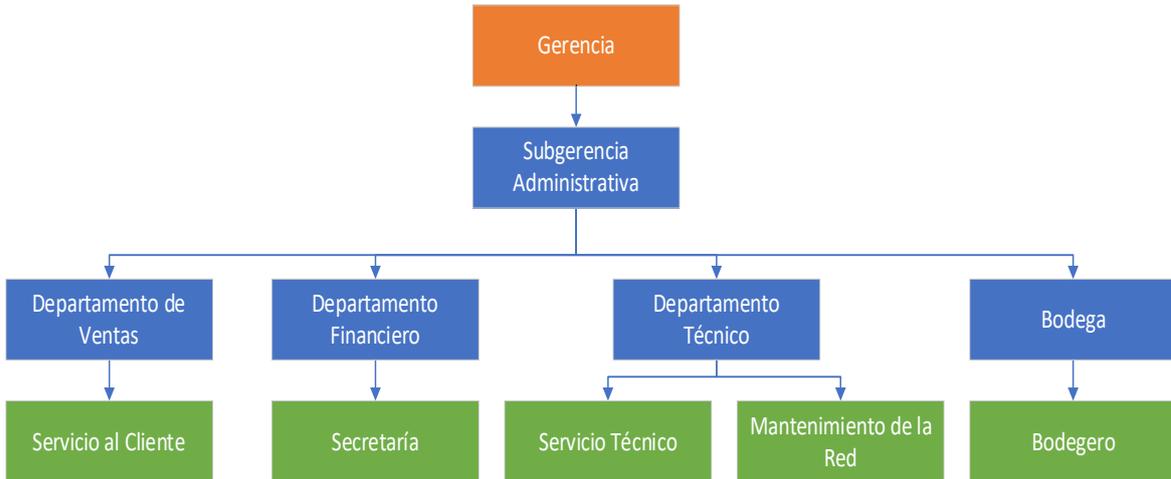


Figura 3.8 Organigrama

3.6. Servicios

La empresa GRUPO PACHECO, cuenta con el respectivo servicio de internet mediante fibra óptica y antena,

Tabla 3.21. Servicios de la empresa GRUPO PACHECO

Servicios de la empresa		
Internet Residencial	Internet Dedicado	Canal de Datos
Con capacidades desde 2Mbps, alta disponibilidad de ancho de banda con tiempos de instalación de 24 Horas	Servicio de internet para comercios o empresas con capacidades desde 1Mbps, alta disponibilidad de ancho de banda, con tiempos de instalación de 24 Horas	Le ofrecemos la posibilidad de interconectar sus locales comerciales, sin costos adicionales del servicio de internet, así como proyectos de radio enlaces particulares.

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 7 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

3.6.1. Planes de la empresa grupo Pacheco

Tabla 3.22. Planes que ofrece la empresa

Fibra	PGB	Plan GPON Bronce
Fibra	PGBA	Plan GPON Básico
Fibra	PGGMA	Plan GPON Comercial
Fibra	PGO	Plan GPON Oro
Fibra	PGP	Plan GPON Plata
Fibra	PGPMAS	Plan GPON Comercial
Antena	PIBRO	Plan Bronce
Antena	PIORO	Plan Oro
Antena	PIPLA	Plan Plata
Antena	PIPT	Plan Platino

3.7. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

Los procesos de la empresa están clasificados en tres grupos, los cuales son procesos estratégicos, operativos y de apoyo como se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 3.23. Procesos estratégicos, operativos y de apoyo

Procesos estratégicos	Procesos operativos	Proceso de apoyo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Planificación del SGC. ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación ✓ Auditoría interna ✓ Revisión por la dirección ✓ Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma y revisión de pedidos ✓ Programación y control del servicio ✓ Compras ✓ Almacenamiento ✓ Cumplimiento de la solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión del Talento Humano ✓ Infraestructura y mantenimiento ✓ Seguimiento y medición ✓ Comunicación ✓ Gestión de la información

3.7.1. Diagrama de flujo general de adquisición del servicio de internet

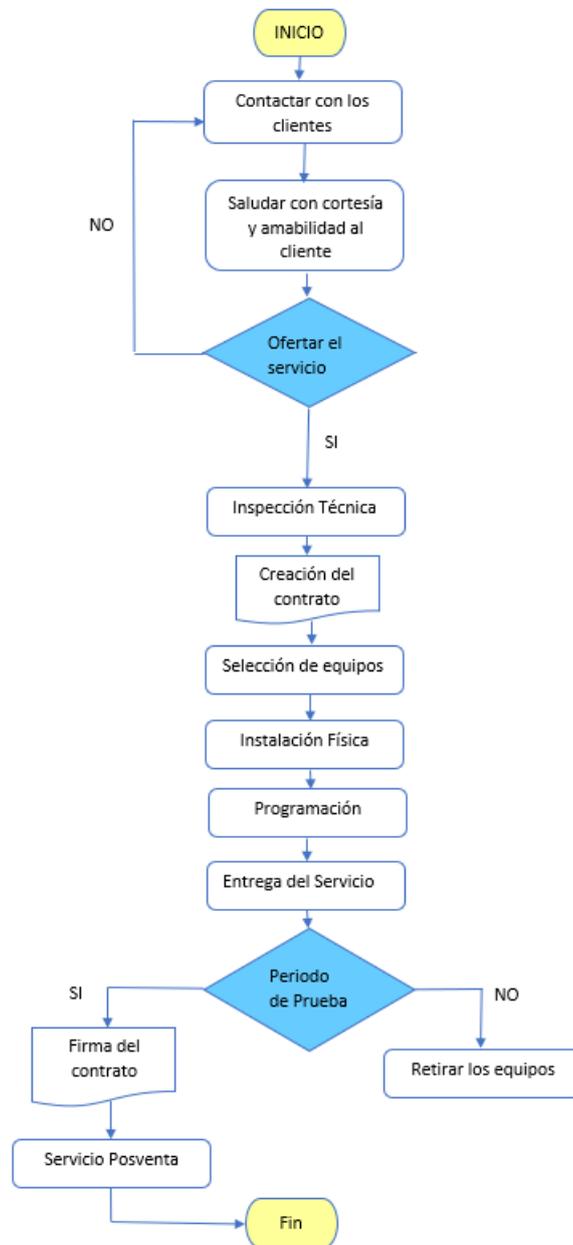


Figura 3.9. Diagrama de flujo adquisición del servicio de internet

3.7.2. Diagrama de flujo de contratación del servicio

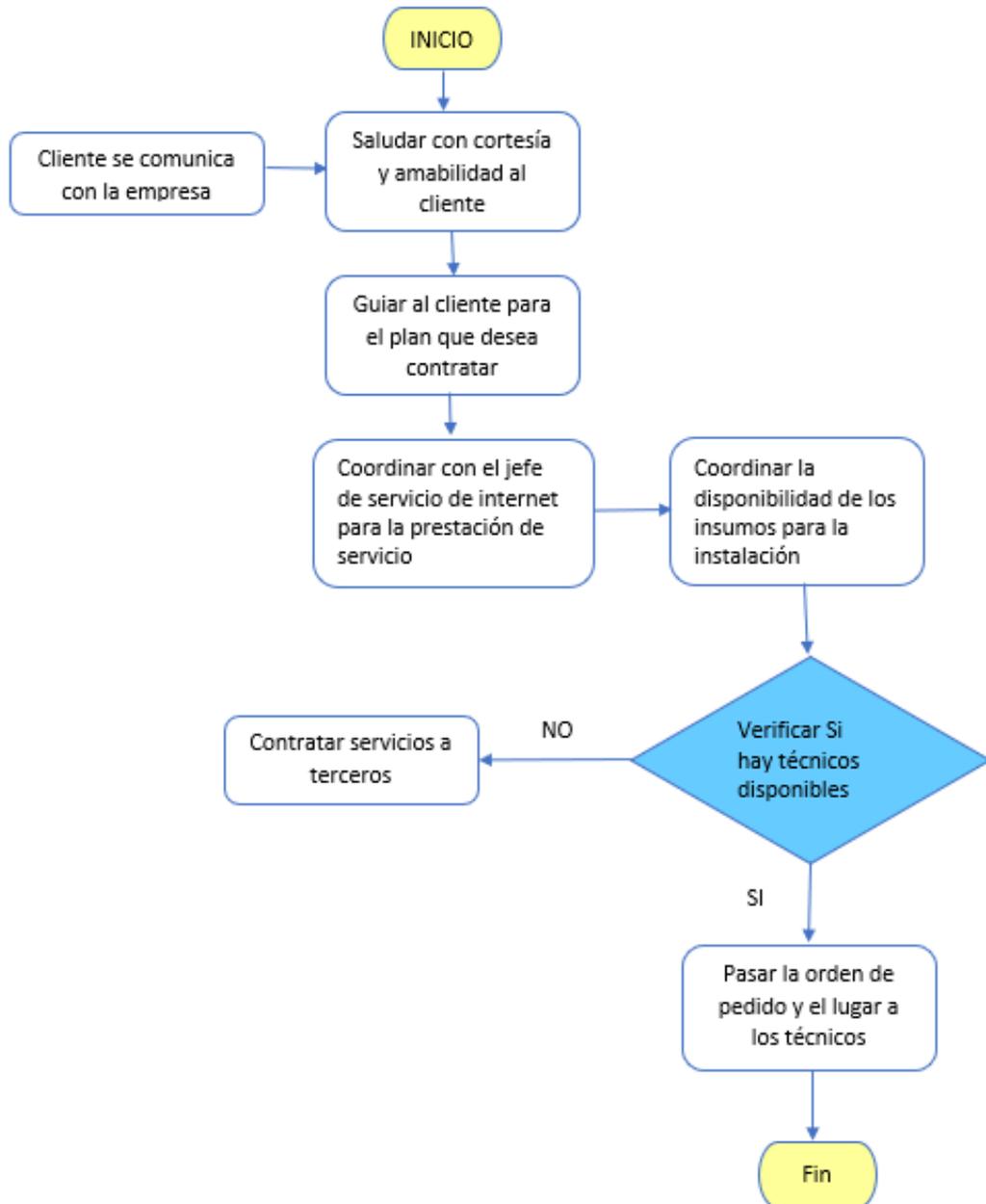


Figura 3.10. Diagrama de flujo contratación del servicio

3.7.3. Diagrama de flujo Instalación

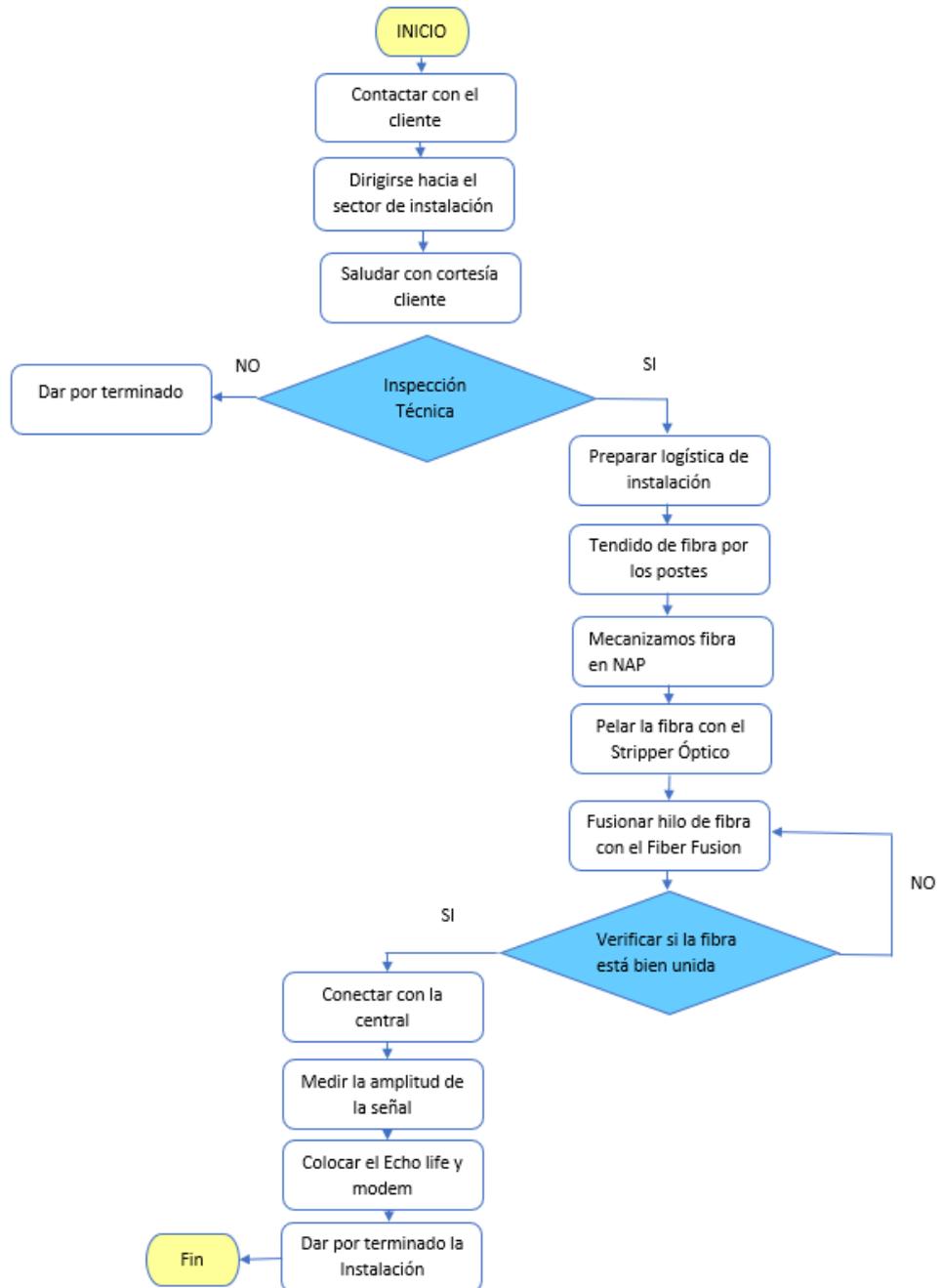


Figura 3.11. Diagrama de flujo Instalación

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 11 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

3.7.4. Diagrama de flujo servicio técnico

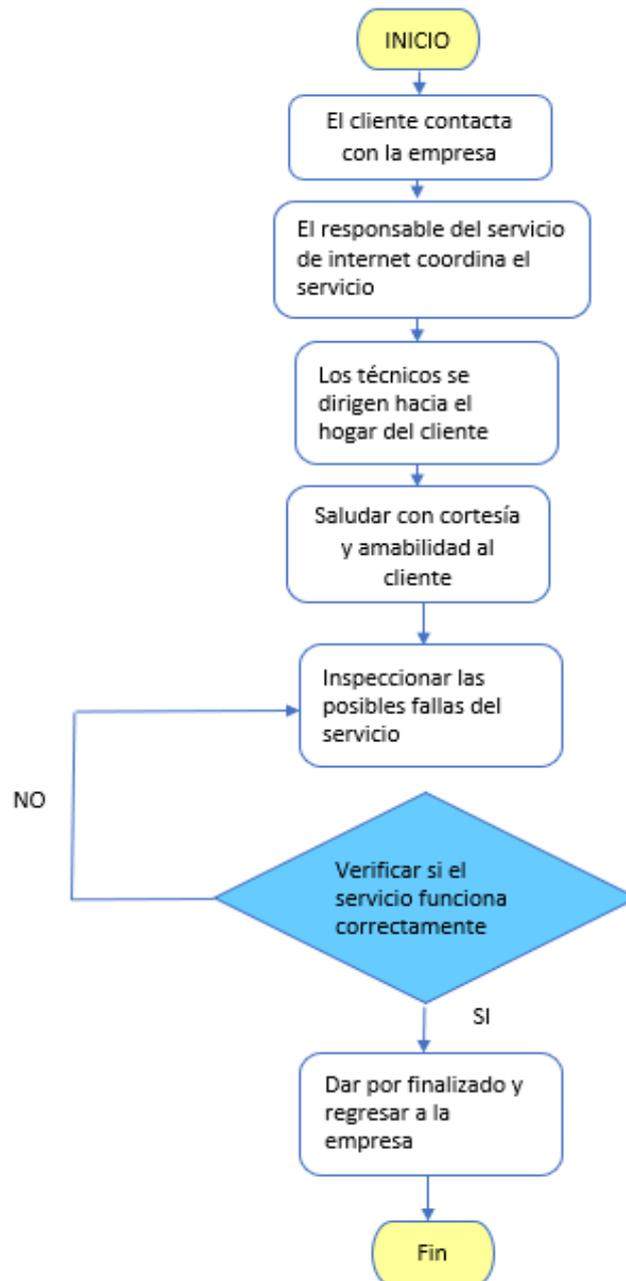


Figura 3.12. Diagrama de flujo Servicio Técnico

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 12 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

GRUPO PACHECO, identifica problemas externos e internos, teniendo en cuenta fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas por análisis FODA que está relacionado con sus objetivos y dirección estratégica que afectan a la capacidad para lograr los resultados esperados de su sistema de gestión de la calidad.

Y toda la información se encuentra detallada en el documento "Contexto de la organización (GP-SGC-DOC-001)"

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

GRUPO PACHECO. Presta servicios de internet, según las necesidades del cliente. La empresa identifica a las partes interesadas y sus necesidades o requerimientos tanto internas como externas con la finalidad de satisfacer cada uno de los requisitos que sean identificados y detallados en la documentación de "partes interesadas (GP-SGC-DOC-002)".

Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

GRUPO PACHECO, la empresa debe considerar los requisitos establecidos por la norma ISO 9001: 2015 e identificar cuales no son aplicables dentro de la organización debido a las actividades de servicio de instalación que realizan por lo que se encuentra indicando en el punto 1.2 del presente manual de la calidad la no aplicabilidad de algunos requisitos para el SGC de la empresa.

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 13 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

GRUPO PACHECO identifica los procesos que son necesarios para poder implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

En el documento “Tipo de procesos (GP-SGC-DOC-003)”, la organización:

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.2. Generalidades

La empresa GRUPO PACHECO muestra el liderazgo y dedicación por parte de la alta dirección y todos los empleados de la empresa los cuales son responsable del sistema de gestión de calidad y tiene la obligación de informar sobre la eficacia del sistema. La gerencia general asegura que los requisitos de los clientes sean identificados con claridad y estos sean compartidos con todo el personal de la empresa.

La gerencia Establecer políticas de calidad y objetivos de calidad compatible con el contexto y los planes estratégicos de la organización, además de integrar los procesos de servicio de la organización con requisitos del sistema. Facilitar el uso de enfoques basados en procesos, incluido el pensamiento basado en procesos de riesgo son puntos importantes que la gerencia debe asegurar además verificar que el sistema cuente con los recursos necesarios para lograr resultados previstos y por último se debe apoyar otros roles gerenciales relevantes para demostrar liderazgo con vista a promover la mejora.

	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 14 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

5.3. Enfoque al cliente

GRUPO PACHECO demuestra liderazgo y compromiso con respecto con el cumplimiento a las necesidades y expectativas respecto al cliente asegurándose de en Identificar, comprender y satisfacer las necesidades de los clientes y abordar las oportunidades con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes. La gerencia debe asegurar que los requisitos de los clientes sean identificados con claridad y estos sean comunicados de una manera clara hacia todos los colaboradores de la empresa con la finalidad de que la empresa logre la fidelización de los clientes en vista de una mejorar continua de los procesos de la empresa.

5.4. Política

“Grupo pacheco es una empresa que está enfocada en la satisfacción de las necesidades de los clientes con el servicio de internet, cuenta con personal competente y altamente capacitado salvaguardando la integridad de las personas, bienes propios y de sus clientes, cumpliendo con las leyes vigentes, la misma, cumple con estándares de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 que permite elevar el bienestar, satisfacción y percepción de seguridad de nuestros colaboradores y clientes, alcanzando un crecimiento continuo en la organización”

5.4.1. Objetivos de Calidad

Tener semestralmente, como mínimo el 85% de tramites sin rechazo ante instancias centralizadas que sean aplicables al proceso del personal y al de presupuesto.

Mantener semestralmente la confiabilidad como mínimo de 80% en el control de las herramientas, almacenes e inventarios

Realizar al menos 1 vez al año el mantenimiento de las instalaciones. los equipos de oficina, y vehículos para el transporte e instalación de nuestro servicio.

Obtener semestralmente, por los menos el 80% de satisfacción de los clientes de la empresa

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 15 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Asegurar que los productos (módems, router, antenas, cables de fibra) recibidos por parte de los proveedores tenga una confiabilidad como mínimo de un 90%.

Garantizar al menos un 80% el número de NABS caja de conexiones de fibra Óptica para nuevos clientes.

5.4.2. Establecimiento de la política de la calidad

Establecimiento, implantación e implementación de la alta dirección de GRUPO PACHECO se lo realiza a través de una adecuada asignación de actividades y recursos los cuales garanticen la satisfacción del cliente manteniendo una política de calidad que sea adecuada para el propósito y el contexto con el apoyo de la dirección estratégica de la organización estableciendo metas de calidad.

5.4.3 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad de la empresa GRUPO PACHECO se lo realiza por medio de reuniones periódicas en la organización lo que se encuentra permeabilizada en documentación que serán publicados mensualmente los que se tomen en cuenta las Directrices de la calidad del presente manual de la calidad. Se comunica entiende y aplica dentro de toda la empresa GRUPO PACHECO. y se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes.

5.5. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades se asignen comuniquen y entiendan en toda la empresa GRUPO PACHECO.

La alta dirección asigna responsabilidades y autoridad para:

- ✓ Asegurarse de que el sistema de gestión de calidad de la empresa sea consistente con: De acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Comité de Calidad, su estructura interna, funciones y competencias comité y sus miembros.

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 16 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

- ✓ Asignar responsable del proceso en el documento "Tipo de Procesos (GP-SGC-DOC-003)" se maneja Crear y entregar los resultados previstos, así como garantizar informes de rendimiento del sistema durante todo el proceso de instalación y para la alta dirección, siempre hay margen de mejora.
- ✓ Asegurar que se promueva y aplique el enfoque en el cliente a través de: procedimiento "Evaluación de satisfacción del cliente externo (GP-SGC-PRO-008)" y procedimiento "Evaluación de satisfacción del cliente interno (GP-SGC-PRO-007)".

La alta dirección ha definido jerarquías de grado a través de organigramas. " Manual de funciones (GP-SGC-DOC-004)", donde cada dependencia jerárquica es tareas, subordinados y características clave tienes que responder.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

GRUPO PACHECO Al planificar el sistema de gestión de la calidad debe tomar en cuenta la información detallada en el documento "contexto de la organización (GP-SGC-DOC-001), y la documentación "partes interesadas (GP-SGC-DOC-002)" en los cuales se encuentran detallados la situación actual de la empresa y las partes interesadas externas e internas, planteando así el procedimiento que les permita identificar los posibles riesgos y oportunidades que se presenten en la organización denominándolo "Evaluación de riesgos y oportunidades (GP-SGC-PRO-001)" para:

- ✓ Asegurar que el sistema de gestión logre los resultados previstos.
- ✓ Aumentar los efectos deseables.
- ✓ Prevenir o reducir efectos no deseados.
- ✓ Lograr la mejora del sistema de gestión de la calidad.

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 17 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Cada uno de los jefes de los procesos del sistema de gestión de la calidad se encuentran detallados en el documento "Tipo de Procesos (GP-SGC-DOC-003)". Y tienen la obligación de identificar los riesgos y oportunidades que se presenten en cada una de sus áreas de la empresa para su posible solución.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

GRUPO PACHECO. Establece objetivos de calidad para funciones y niveles de Procesos relacionados y necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de calidad de la empresa son medibles y consistentes con su política de calidad en el documento “logro de objetivos (GP-SGC-DOC-005)”.

6.3. Planificación de los cambios

Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizarán de manera planificada, tomando en cuenta los requisitos del apartado 4.4 en el cual se detalla de forma puntual todos los procedimientos del sistema de gestión de la calidad y debe ser modificando el documento “Tipo de procesos (GP-SGC-DOC-003) detallando que ha sido alterado y creando una nueva versión del documento.

Al momento de realizar un cambio la organización debe considerar:

- La integridad del sistema de gestión de la calidad
- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- La asignación de responsabilidades y autoridades
- La disponibilidad de recursos

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 18 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

Mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad y lograr la satisfacción del cliente interno y externo. La alta dirección de GRUPO PACHECO, debe definir y proporcionar recursos de acuerdo con las necesidades y limitaciones de estos recursos. Todas las funciones se describen en el "Manual de funciones (GP-SGC-DOC-004)".

7.1.2. Infraestructura

El equipo y la infraestructura son una parte importante del sistema de gestión de calidad para la empresa GRUPO PACHECO, teniendo en cuenta las instalaciones físicas de la empresa, los equipos y los vehículos necesarios para lograr la conformidad y mantener la seguridad de los servicios de instalaciones, técnicos, compras entregadas a nuestros clientes y salvaguardar integridad de los trabajadores.

7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos

La alta gerencia de la empresa GRUPO PACHECO es lograr por todos los empleados factores importantes de la empresa para cumplir con los objetivos propuestos. Para los clientes internos se aplica el proceso "Evaluación de satisfacción del cliente interno (GP-SGC-PRO-007)" para revisar la satisfacción con el propietario y los gerentes, así como la satisfacción interna del cliente, trabajar los horarios, la capacitación, los salarios, la seguridad, el tratamiento de las actividades nulas y del entretenimiento están diseñadas para determinar aspectos que la empresa puede mejorar la satisfacción de los empleados.

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 19 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición

7.1.4.1. Generalidades

GRUPO PACHECO, determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados al realizar el seguimiento y medición para verificar la conformidad con los requisitos del servicio. La empresa se asegura de que los recursos asignados para el seguimiento y la medición, como el equipo de medición y los procedimientos para realizar actividades, sean apropiados para el tipo particular de actividad. A través del proceso de " Seguimiento, medición, análisis y evaluación (GP-SGC-PRO-006)", define las actividades a tener en cuenta.

7.1.4.2. Trazabilidad de las mediciones

La organización responsable de los equipos de medición se considera esencial para garantizar la confiabilidad y validez de los requisitos.

7.1.5. Conocimientos de la organización

Empresa GRUPO PACHECO, Determina los conocimientos necesarios sobre el contexto de la organización aplicando un análisis FODA (GP-SGC-DOC-001), los requerimientos de los interesados relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y en especial los requerimientos del cliente realizando encuestas con ellos, sus actividades de desarrollo del servicio a través de experiencias de los empleados, lecciones aprendidas del fracaso, proyectos exitosos por mejora, etc. El conocimiento organizacional se crea, actualiza y controla a el conocimiento respectivo en el desarrollo de los servicios de la empresa está referido en el proceso.

7.2. Competencia

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 20 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Las cualidades del personal, incluida la educación, la formación y la experiencia, son fundamentales para la eficacia del sistema de gestión de la calidad, por lo que se han definido métricas específicas del trabajo en el documento "Manual de funciones (GP-SGC-DOC-004)" para asegurar que los empleados contratados sean personas competentes. Además, en las actuaciones se determina si es necesario realizar uno o varios cursos de formación y llenarlo en el registro "Capacitaciones (GP-SGC-REG-001)", se deben mantener los registros necesarios para verificar la participación y comprensión del personal, así como la educación y aceptación de la facultad.

7.3. Toma de conciencia

En la empresa GRUPO PACHECO todos los integrantes de la organización deben estar comprometidos con el sistema de gestión de calidad y conocer la política de calidad y los objetivos de calidad. La sensibilización dentro de la empresa se logra a través de capacitaciones, comunicación de la política de calidad y recomendaciones para el uso de manuales funcionales. La empresa GRUPO PACHECO por lo tanto asegura que los recursos humanos realicen sus actividades del día a día para lograr las metas de la organización y estén bajo su control, conscientes de la política y objetivos de la calidad. Los objetivos son comunicados a toda la organización, a través de actividades definidas. en "Matriz de comunicaciones (GP-SGC-REG-008)".

7.4. Comunicación

GRUPO PACHECO determina las comunicaciones externas mediante el procedimiento "Evaluación de satisfacción del cliente externo (GP-SGC-PRO-008)" y las comunicaciones internas mediante el procedimiento "Evaluación de satisfacción del cliente interno (GP-SGC-PRO-08)".

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 21 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la empresa GRUPO PACHECO, que se define en el presente manual, incluye:

- ✓ La información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015
- ✓ La información documentada que la empresa GRUPO PACHECO determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad y el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas pertinentes.

7.5.2. Creación y actualización

GRUPO PACHECO asegura que la información documentada al momento de su creación o actualización sea identificada y descrita asignándole un título, fecha de emisión, código y formato establecido en el proceso “Creación, actualización y control de la información (GP-SGC-PRO-011)”, También identifica a los responsables de crear, revisar y actualizar la información documentada.

7.5.3. Control de la información documentada

Información documentada disponible para implementar y mantener un sistema de gestión de calidad controlado asegurando que esté disponible para los empleados de la empresa, así como para los clientes y las partes interesadas relevantes. Esta información documentada es guardada y protegida por el Coordinador SGC. La información documentada también se controla mediante el proceso " Creación, actualización y control de la información (GP-SGC-PRO-011)".

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 22 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

GRUPO PACHECO debe planificar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente para que pueda adquirir el servicio de internet. Por lo tanto, se debe aceptar la solicitud del cliente para mantener la información documentada necesaria, y la empresa pueda dar inicio al trámite de instalación del servicio de internet según los requerimientos presentados por los nuevos usuarios.

Para que los clientes puedan solicitar uno de los servicios de internet se les debe entregar el documento " Características del servicio (GP-SGC-DOC-006)" en el cual se encuentra detallado todos los beneficios que presentan cada uno de los servicios y cualquier nueva característica en el servicio de internet solicitada por los nuevos usuarios se lo debe dar solución mediante el proceso "No conformidad y acción correctiva (GP-SGC-PRO-010)", para que los directivos identifiquen si se puede brindar el nuevo servicio de internet que solicite el cliente.

8.2. Requisitos para los productos

8.2.1. Comunicación con el cliente

La información de los servicios de internet con los que cuenta la empresa se encuentra en el documento "Características del servicio (GP-SGC-DOC-006)" y dicha información es entregada en las instalaciones o mediante correo electrónico a cada uno de los clientes en el mismo instante en que se pretende realizar el pedido, con el objetivo de tratar alguna consulta, incluyendo cambios o nuevas características.

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 23 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

La comunicación con los clientes también incluye la retroalimentación mediante el formato “encuesta de satisfacción cliente externo (GP-SGC-REG-009)” o “quejas o sugerencias cliente externo (GP-SGC-REG-010)”, con el fin de conocer cómo se siente el cliente al ser atendido por los trabajadores de la empresa y al hacer uso del servicio solicitado.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos

En el documento de información "Características del servicio (GP-SGC-DOC-007)" el cliente tiene la libertad de elegir qué servicio de internet le conviene para su uso y todos los requisitos especificados por el cliente (cantidad, tiempo de entrega) y los definidos previamente se deben registrar en el formato “recepción de servicios (GP-SGC-REG-002)”

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos

La organización se asegurará que tiene la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos del pedido y que el servicio de internet será proporcionado satisfactoriamente al cliente por lo tanto antes de comprometerse con la instalación del servicio de internet, es responsabilidad del gerente de ventas verificar que los requisitos especificados por el cliente sean comprensibles y detallados, de lo contrario, debe solicitar más información sobre el servicio de internet que necesita el cliente.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos (Servicios)

Fibra	PGB	Plan GPON Bronce
Fibra	PGBA	Plan GPON Básico
Fibra	PGGMA	Plan GPON Comercial
Fibra	PGO	Plan GPON Oro
Fibra	PGP	Plan GPON Plata

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 24 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Fibra	PGPMAS	Plan GPON Comercial
Antena	PIBRO	Plan Bronce
Antena	PIORO	Plan Oro
Antena	PIPLA	Plan Plata
Antena	PIPT	Plan Platino

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

8.4.1. Generalidades

GRUPO PACHECO no subcontrata ningún proceso directamente relacionado con la prestación del servicio de internet, sino que evalúa y selecciona proveedores de, insumos y servicios de transporte a través del proceso de “evaluación de proveedores (GP-SGC-PRO-004)”, donde se establecen criterios según las necesidades y buscando la satisfacción de la empresa para poder seleccionar a los que formaran parte de la empresa como proveedores externos. La organización mantiene información documentada correspondiente a las evaluaciones y selecciones realizadas.

8.4.2. Tipo y alcance de control

GRUPO PACHECO debe verificar que los insumos, materiales y servicios de envío suministrados externamente cumplan con los requisitos establecidos a través del procedimiento “Gestión de bodegas (GP-SGC-PRO-003)” y se llevara el control mediante el formato “Kardex de inventario de compras (GP-SGC-REG-005)”. En el cual se registrará las condiciones de cada insumo que sea recibido.

8.4.3. Información para los proveedores externos

	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 25 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Con el fin de evitar confusiones entre la organización y los proveedores de servicios externos al momento de su evaluación GRUPO PACHECO asegura la integridad de los requisitos y especificaciones antes de comunicarlos al proveedor del servicio externo.

La organización comunica a los proveedores externos a través del procedimiento “Procedimientos de Compras (GP-SGC-PRO-005)”, las características de insumos y materiales que la organización ha establecido, así como los criterios de precio, se tendrá en cuenta la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación.

8.5. Producción

8.5.1. Control de la producción

GRUPO PACHECO, implementa y lleva a cabo su proceso de prestación de servicios bajo condiciones controladas que incluyen:

- ✓ La información documentada que define las características de los servicios se describe en el documento “Características del servicio. (GP-SGC-DOC-006)”.
- ✓ La implementación de actividades de seguimiento y medición que se describen en la información documentada generado por el procedimiento “Ejecución del servicio. (GP-SGC-PRO-002)”.
- ✓ El uso de la infraestructura, mediante la supervisión del jefe de la empresa GRUPO PACHECO, quien verifica que no se ocasionen daños a la misma y se mantenga un ambiente de trabajo adecuado entre los trabajadores.
- ✓ La implementación de acciones para prevenir errores humanos, mediante el procedimiento “evaluación de satisfacción del cliente interno (GP-SGC-PRO-007)” y cualquier resultado se registrará en los formatos de “encuesta de satisfacción del cliente

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 26 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

interno (GP-SGC-REG-006)” y “quejas o sugerencias cliente interno (GP-SGC-REG-007)” para contar con la respectiva información documentada.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

Las características más destacadas del servicio son los tratos hacia nuestros clientes y la calidad de servicio, la organización utiliza los medios necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos. La selección del servicio se realiza de acuerdo al cliente con ayuda del documento “Características del servicio. (GP-SGC-DOC-006)”, una vez identificado el servicio de internet a solicitar, se debe acatar las actividades para cumplir con el proceso “Ejecución del servicio (GP-SGC-PRO-002)” La trazabilidad no es esencial ya que no es un producto alimenticio, pero a veces puede ayudar a determinar la causa de una no conformidad que un cliente descubre después de la instalación.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

GRUPO PACHECO establece parámetros para el cuidado de su propiedad tales como Módems, ECOLIFE y la misma fibra óptica que brindan el servicio de internet.

8.5.4. Preservación

En el punto de preservación GRUPO PACHECO lo enfoca principalmente a los equipos que prestan los servicios tales como el modem y el ECOLIFE. Los que deben ser conectados a un regulador de voltaje para evitar daños de los mismos. Además del cuidado de la fibra por parte del cliente para evitar pérdidas de transferencias de datos.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 27 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

La empresa GRUPO PACHECO establece las actividades a realizar luego de la instalación del servicio de internet para conocer cómo se siente el cliente al hacer uso del servicio proporcionado mediante el proceso “evaluación de satisfacción cliente externo (GP-SGC-PRO-008)” para posteriormente llenar los formato “encuesta de satisfacción cliente externo (GP-SGC-REG-009)” y “Quejas o sugerencias del cliente externo” (GP-SGC-REG-010), para poder abarcar los reclamos de clientes que a menudo se reflejan en las quejas.

8.5.6. Control de los cambios

Con el objetivo de asegurar la continuidad en la conformidad de los requisitos, la empresa GRUPO PACHECO revisa y controla los cambios para la Ejecución del servicio, mediante el procedimiento “Creación, actualización y control de la información (GP-SGC-PRO-011)” y actualizando el procedimiento “Ejecución del servicio (GP-SGC-PRO-002)”.

8.6. Liberación de los productos y servicios

La empresa GRUPO PACHECO ha implementado las disposiciones previstas en las etapas correspondientes, a los efectos de verificar que se cumplan los requisitos del servicio, estos términos se encuentran definidos en el proceso “ejecución del servicio (GP-SGC-PRO-002)”. No se debe realizar la ejecución del servicio hasta que se hayan hecho todos los arreglos por lo tanto no se puede permitir la liberación del servicio de internet puesto que todos los requisitos deben ser aceptado por el cliente, manteniendo la información documentada, los criterios de aceptación y para detectar quién ha autorizado la liberación en caso de quejas de los clientes.

8.7. Control de las salidas no conformes

La empresa GRUPO PACHECO asegura que los servicios que no son conformes con los requisitos son identificados y se controlan para prevenir su uso no intencionado, por lo tanto, se utiliza el procedimiento “No conformidad y acción correctiva (GP-SGC-PRO-010)” en el

	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 28 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

cual se detalla cómo debe actuar la empresa ante cualquier inconveniente que se presente tras la entrega del servicio de internet.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La empresa GRUPO PACHECO identificó los procesos a monitorear y medir, los métodos a aplicar para monitorear, medir, analizar y evaluar, la frecuencia de monitoreo y medición de cada objetivo y los indicadores del proceso y se deben analizar por lo menos una vez cada mes y evaluar los resultados y medir la organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, a través de indicadores de proceso, donde se conserva información documentada como evidencia de los resultados.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La empresa GRUPO PACHECO, monitorea la percepción de los clientes internos y externos a través de los procesos de “Evaluación de satisfacción del cliente externo (GP-SGC-PRO-008)” y “Evaluación de satisfacción del cliente interno (GP-SGC-PRO-007)”, para medir la satisfacción de sus metas, necesidades, expectativas con la finalidad de la mejora continua.

9.1.3. Análisis y evaluación

La empresa GRUPO PACHECO analiza y evalúa los datos e información relevante que obtiene del seguimiento y medición de sus procesos a través del proceso “Seguimiento, medición, análisis y evaluación (GP-SGC-PRO-006)”.

	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 29 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Los resultados del análisis y la evaluación se presentan para revisión por la dirección en los siguientes formatos: “Encuesta de la satisfacción del cliente externo (GP-SGC-REG-009)”, “Quejas o sugerencias del cliente externo (GP-SGC-REG-010)”, “Encuesta de satisfacción del cliente interno (GP-SGC-REG-006)”, Quejas o sugerencias del cliente interno (GP-SGC-REG-007)", "Evaluación de proveedores (GP-SGC-PRO-004)" y estos resultados se utilizarán para evaluar la conformidad del servicio con los requisitos, la satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia de la gestión de calidad, la implementación efectiva de las acciones planificadas, la efectividad de las acciones tomadas para hacer frente a los riesgos y oportunidades, desempeño de los proveedores necesidades externas, de mejora del sistema de gestión de la calidad, entre otras necesidades que considere la organización.

9.2. Auditoría Interna

La empresa GRUPO PACHECO, lleva a cabo auditorías internas, las mismas están planificadas a intervalos de tiempo, con el objetivo de proporcionar información acerca del sistema de gestión de la calidad. Las auditorías internas son planificadas en base al procedimiento “Programa de auditorías (GP-SGC-PRO-009)”, conjuntamente con el formato “registro de auditoria (GP-SGC-REG-012)”, el cual ayuda a:

- ✓ Definir los criterios y alcance de la auditoria
- ✓ Planificas, establecer, implementar y mantener los programas de auditoria
- ✓ Seleccionar los auditores
- ✓ Generar el informe adecuado para la revisión por la dirección conservar la información documentada.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 30 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

La alta dirección de la empresa GRUPO PACHECO, revisando el sistema de gestión de la calidad para garantizar que el sistema de gestión de la calidad sea adecuado, completo, eficaz y continuamente alineado con el plan estratégico de la organización, esta revisión se realiza una vez al año a través de la “Revisión por la dirección (GP-SGC-PRO-012)”, en el que participan el director y el comité de calidad.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

Las entradas para la revisión por la dirección son los cambios en el contexto de la organización y partes interesadas además de los Estado de las acciones de anteriores revisiones por la empresa Grupo Pacheco lo que a su vez ayuda a obtener la información sobre el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad en el formato.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Todas las salidas de revisión por la dirección deben estar registradas en el formato “Revisión por la dirección (GP-SGC-PRO-012)”, donde se debe incluir las acciones relacionadas con:

- ✓ Las oportunidades de mejora seleccionadas
- ✓ Los cambios que se deben realizar al sistema de gestión de la calidad
- ✓ La necesidad de recursos, para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad

10. MEJORA

10.1. Generalidades

GRUPO PACHECO, determina y selecciona las oportunidades de mejora en la revisión por la dirección e implementa cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo.

 GrupoPacheco	GRUPO PACHECO	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Página 31 de 31
	GP-SGC-MAN-001	

Entre las oportunidades de mejora que pueden surgir y deben ser tomadas en cuenta por la organización son:

- ✓ Mejorar el servicio de internet para cumplir con los requisitos teniendo en cuenta las expectativas de la empresa.
- ✓ Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados
- ✓ Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

10.2. No conformidad y acción correctiva

Cuando se presenta una no conformidad, incluyendo aquellas causadas por quejas de clientes externos o internos, la organización debe responder de inmediato a la no conformidad y en la medida en que impacte, se deben tomar acciones para verificarla y corregirla, mediante la aplicación del procedimiento “No conformidad y acción correctiva (GP-SGC-PRO-010)”. El registro “Quejas o sugerencias cliente externo (GP-SGC- REG-010)” es una herramienta que utiliza la empresa para identificar las causas del incumplimiento y si identificar acciones para eliminarlo, para que no vuelva a ocurrir.

10.3. Mejora Continua

GRUPO PACHECO debe mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad, el cual evalúa anualmente su conveniencia, adecuación y eficacia, a través de auditorías internas y el posterior análisis de los resultados en revisión gerencial, identificando necesidades u oportunidades que requieren ser atendidas como parte de la revisión continua mediante el proceso “Mejora continua (GP-SGC-PRO-013)” y el controlar cambios, observaciones en el registro “Mejora continua (GP-SGC-REG-011)”.

3.3 EVALUACIÓN TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y/O ECONÓMICA

3.3.1 Impactos técnicos

Durante el estudio y realización del proyecto de investigación se evidenció que la empresa GRUPO PACHECO dispone documentación básica de un sistema de gestión de calidad, pero para ajustarlos a la normativa ISO:9001:2015 era necesario crear documentos (política, manual de calidad instructivos y procedimiento) específicamente en servicio de internet y mantenimiento de redes de la empresa que permita una mejor calidad y una alta satisfacción al cliente.

3.3.2 Impacto Social

El impacto que se producirá en la empresa GRUPO PACHECO que se verá reflejado a través de una mejor calidad del servicio, al sector de la ciudad de Latacunga y a clientes externos, además se da a conocer en ferias a nivel nacional y ferias en la localidad. Para garantizar aspectos vinculados con el código de ética es necesario que la empresa implemente este sistema de calidad que garantice el desempeño adecuado y para que permita alcanzar los objetivos que la empresa se establezca cuidado los intereses de los socios, trabajadores, proveedores y clientes.

3.3.3 Impactos económicos

Una buena empresa tiene una buena organización que genera un impacto económico bueno principalmente por la mejora en la calidad de los productos y la satisfacción del cliente, aumento de la productividad e incremento de servicios. Por lo que se puede decir que un buen sistema de gestión de calidad mejora la imagen empresarial de la organización al presentar el servicio con estándares de calidad, lo cual atrae nuevos clientes y mercados a nivel nacional.

4 CONCLUSIONES DEL PROYECTOS

4.1 CONCLUSIONES

- ✓ El resultado obtenido mediante el diagnóstico de la evaluación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 de la empresa grupo pacheco se pudo establecer que la empresa tiene un estado de madurez global de 44,79%, de cumplimiento del requerimiento obligatoria en cada cláusula de la normativa internacional. Esto es debido a la carencia de información documentada para demostrar la planificación y control las actividades desarrolladas. Como conclusión es posible una implementación de un sistema de gestión de calidad.
- ✓ La planificación de calidad constituye el primer paso para que la empresa organice toda la información, de esta manera pueda garantizar que las actividades de instalación se encuentren enfocadas a la mejora para esto se recopiló información de los factores externos e internos de la empresa GRUPO PACHECO y con el resultado obtenido por esta técnica se identificó cuáles son elementos importantes para la empresa y se logró orientar de forma estratégicamente a la empresa con las contantes tendencias del mercado.
- ✓ Se diseñó un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa GRUPO PACHECO en el área de instalaciones dando cumplimiento con los puntos que indica la norma ISO 9001:2015 que establece un sustento hacia la empresa, para que pueda realizar todas sus actividades y estén enfocadas a la mejora continua. Se lo realizó de forma estratégica con la finalidad de obtener resultados requeridos tales como alcance, indicadores, recursos, responsables, diagrama de flujo, normativa de control, documentación, procedimientos y registros que faciliten las actividades de la empresa.

4.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda tener en mano la normativa ISO 9001:2015 al momento de realizar entrevistas o recopilar alguna información relacionada con la empresa ya que ayuda a evitar pérdidas de tiempo para la empresa, además ayuda a tener un orden al momento de dichas actividades.

- ✓ Al diseñar los formatos para el desarrollo del Sistema de Gestión es necesario crear una codificación que logre identificar cada uno de los documento relacionado al manual de calidad, además de colocar la versión ayudara a la empresa si en algún futuro desea realizar algún cambio en algún proceso.
- ✓ La investigación realizada de la presente propuesta es de gran apoyo para la empresa Grupo Pacheco, puesto que, si se tomara en cuenta para la implementación del sistema de gestión de calidad siempre y cuando lo considere conveniente la misma, su contenido incluye metodologías, formatos, documentos los cuales serán una buena guía para el cumplimiento de los requisitos exigidos de la norma.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Universidad Técnica de Cotopaxi, «Universidad Técnica de Cotopaxi,» 2015. [En línea]. Available: <https://www.utc.edu.ec/INVESTIGACION/Lineas-Investigacion>. [Último acceso: 25 Mayo 2021].
- [2] ISOTools, «<https://www.isotools.org/>,» 2021. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>. [Último acceso: 7 Junio 2021].
- [3] P. Tapia, «bibdigital.epn.edu,» 30 Junio 2020. [En línea]. Available: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/21028/1/CD%2010541.pdf>. [Último acceso: 7 Junio 2021].
- [4] A. Herrera, «repositorio.utn.edu.ec,» 15 abril 2021. [En línea]. Available: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11041/2/04%20IND%20292%20TRABAJO%20GRADO.pdf>. [Último acceso: 7 Junio 2021].
- [5] G. Martinez, «repository.usergioarboleda.edu.co,» 2017. [En línea]. Available: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1156/Dise%C3%B1o%20de%20un%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20para%20un%20taller%20automotriz%20en%20la%20ciudad%20de%20Bogot%C3%A1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Último acceso: 7 Junio 2021].
- [6] M. Martín, «repositorio.unillanos.edu.co,» 2016. [En línea]. Available: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/748/RUNILLANOS%20CERES%20/ADF%2000380%20DISE%C3%91O%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20TALLER%20SUPERIOR%20BAJO%20LOS%20REQUISITOS%20ESTABLECIDOS%20EN%20LA%20NORMA%20>. [Último acceso: 7 Junio 2021].
- [7] S. Otero, «[researchgate.net](https://www.researchgate.net),» 26 Enero 2018. [En línea]. Available: https://www.researchgate.net/publication/339310939_Diseño_de_Sistema_de_Gestión_de_Calidad_en_carrera_mecánica_automotriz_del_Instituto_17_de_Julio. [Último acceso: 7 Junio 2021].
- [8] Online Browsing Platform, «<https://www.iso.org/>,» [En línea]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>. [Último acceso: 7 Junio 2021].

- [9] M. Medina, Definición de normalización, Bogotá: WordPress, 2017.
- [10] R. Ramos, «Normas de la familia ISO 9000,» Normas de la familia ISO 9000, pp. 1-3, 3 Marzo 2015.
- [11] C. Villagomez, «CCM,» 17 Septiembre 2017. [En línea]. Available: <https://es.ccm.net/contents/606-calidad>. [Último acceso: Lunes Octubre 2021].
- [12] P. A. S. Miguel, Calidad, Madrid: PARANINFO, 2009.
- [13] P. A. S. Miguel, Fundamentos y conceptos de calidad, Madrid: PARANINFO, 2009.
- [14] BSG, «bsginstitute,» BSG, 12 Febrero 2020. [En línea]. Available: <https://bsginstitute.com/SubArea/Ingenieria-de-la-Calidad>. [Último acceso: 9 Noviembre 2021].
- [15] R. R. Espinosa, «eumed,» eumed, 29 Enero 2009. [En línea]. Available: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1330/principios-gestion.html>. [Último acceso: 12 Octubre 2021].
- [16] S. c. d. ISO, «Principios de calidad,» ISO 9001, p. 3, 23 Octubre 2015.
- [17] H. Tomala, «Bsigroup,» BSI, 12 Mayo 2017. [En línea]. Available: <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>. [Último acceso: 25 Noviembre 2021].
- [18] S. c. d. ISO, ISO 9001, Ginebra: Works school, 2015.
- [19] D. d. México, Enfoque en procesos, Mexico: DQS de México, 2014.
- [20] Isotools, «isotools,» isotools, 20 Febrero 2015. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>. [Último acceso: 25 Noviembre 2021].
- [21] Proalnet, El ciclo de mejora continua, Colombia: Proalnet, 2016.
- [22] D. Loor, «nueva-iso-9001,» nueva-iso-9001, 15 Enero 2016. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2008-vs-iso-9001-2015-diferencias-beneficios/>. [Último acceso: 25 Noviembre 2021].
- [23] Gehisy, Las 7 herramientas básicas de calidad, Bogotá: Continente Editores, 2017.
- [24] Y. S. Domínguez, «El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa,» Revista Cubana de Salud Pública, vol. 33, n° 3, pp. 2-3, 2006.

- [25] M. Eisner, «processmaker,» processmaker, 19 Octubre 2020. [En línea]. Available: <https://www.processmaker.com/es/blog/an-introduction-to-the-basics-of-process-mapping/>. [Último acceso: 25 Noviembre 2021].
- [26] P. F. Y. Universidades, «Business school,» EAE, 30 Abril 2021. [En línea]. Available: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>. [Último acceso: 14 Noviembre 2021].
- [27] M. Estrems, Manual de calidad, Bogota: Cain Press, 2015.
- [28] C. Pages, La era de productividad, Washington D.C: Bookstore, 2005.
- [29] C. Pages, La era de productividad, New York: Bookstore, 2009.
- [30] J. Munro, Los engranajes de productividad, Buenos Aires: Fundacion de investigaciones, 2002.
- [31] Beetrack, «beetrack.com,» 2021. [En línea]. Available: <https://www.beetrack.com/es/blog/que-sistema-de-gestion-empresarial-ventajas-tiene>. [Último acceso: 7 Junio 2021].

ANEXOS

ANEXO I INFORME URKUND



Document Information

Analyzed document	Tesis Tenelema.docx (D143497829)
Submitted	9/1/2022 10:00:00 PM
Submitted by	CONSTANTE ARMAS JOSUE JONNATAN
Submitter email	josue.constante@utc.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	josue.constante.utc@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://biblioteca.unapec.blob.core.windows.net/tesis/TESIS_C2_IND_01_2018_ET180097.pdf Fetched: 11/6/2021 5:26:16 AM
SA	TRABAJO+FINAL+ROSINY+TEJEDA+CAP+I.docx Document TRABAJO+FINAL+ROSINY+TEJEDA+CAP+I.docx (D111046993)
W	URL: https://library.co/document/4zpoqvgq-diseno-metodologico-implementacion-sistema-gestion-calidad-empresa-mavimetal.html Fetched: 5/16/2021 9:12:00 AM
SA	submission.pdf Document submission.pdf (D117619565)
SA	Proyecto de grado Silvana Silva_ Norman Mora FINAL.docx Document Proyecto de grado Silvana Silva_ Norman Mora FINAL.docx (D139459302)
W	URL: https://calidadgestion.wordpress.com/tag/nueva-iso-9001-version-2015/ Fetched: 1/5/2021 4:04:20 AM
SA	1629820897_Proyecto Richard Camacho (Rev07) 17-08-2021.pdf Document 1629820897_Proyecto Richard Camacho (Rev07) 17-08-2021.pdf (D111642026)
SA	VILLACIS APOLINARIO EDGAR DAVID 09-09-2021 (1).docx Document VILLACIS APOLINARIO EDGAR DAVID 09-09-2021 (1).docx (D112602288)
SA	Proyecto Silvana Silva_ Norman Mora.docx Document Proyecto Silvana Silva_ Norman Mora.docx (D133549108)
SA	MANUAL-DE-GESTIÓN-INTEGRADA_ WALTER POCOY BAZÁN .docx Document MANUAL-DE-GESTIÓN-INTEGRADA_ WALTER POCOY BAZÁN .docx (D114204538)
SA	07 TSP BRYAM ALFREDO MOYA NATIVIDAD.docx Document 07 TSP BRYAM ALFREDO MOYA NATIVIDAD.docx (D129930460)
SA	TESIS BERMUDEZ ZHICAY MARIA.docx Document TESIS BERMUDEZ ZHICAY MARIA.docx (D112601563)
SA	Tesis de Grado Ingeniería Industrial Rodrigo Jamil Almagro Reyes enviada al urkund.docx Document Tesis de Grado Ingeniería Industrial Rodrigo Jamil Almagro Reyes enviada al urkund.docx (D112602912)
SA	Elaboración de un Manual de Gestión de Calidad-Isaac Barrantes Sánchez.docx Document Elaboración de un Manual de Gestión de Calidad-Isaac Barrantes Sánchez.docx (D109199733)
SA	TFM-MEMORIA - MAURICIO SANDOVAL.pdf Document TFM-MEMORIA - MAURICIO SANDOVAL.pdf (D138248441)
SA	T3_TesisII_Cobenas Nunez Alexander.docx Document T3_TesisII_Cobenas Nunez Alexander.docx (D140140759)
SA	Artículo Leonardo Torres.docx Document Artículo Leonardo Torres.docx (D35154262)
SA	submission.pdf Document submission.pdf (D111354790)
SA	5143-Aviles Gonzales, Gladis Maribel [OCR].pdf Document 5143-Aviles Gonzales, Gladis Maribel [OCR].pdf (D35268680)

ANEXO II		
 GrupoPacheco	TABLA MAESTRA	Versión: 00 Página 1 de 1
	DOCUMENTOS	
CÓDIGO	NOMBRE	N°
GP-SGC-DOC-001	Contexto de la organización	1
GP-SGC-DOC-002	Partes interesadas	2
GP-SGC-DOC-003	Tipo de procesos	3
GP-SGC-DOC-004	Manual de funciones	4
GP-SGC-DOC-005	Logro de objetivos	5
GP-SGC-DOC-006	Características del servicio	6
PROCEDIMIENTO		
CÓDIGO	NOMBRE	N°
GP-SGC-PRO-001	Evaluación de riesgos y oportunidades	1
GP-SGC-PRO-002	Ejecución del servicio	2
GP-SGC-PRO-003	Gestión de bodegas	3
GP-SGC-PRO-004	Evaluación de proveedores	4
GP-SGC-PRO-005	Procedimiento de compras	5
GP-SGC-PRO-006	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	6
GP-SGC-PRO-007	Evaluación de satisfacción del cliente interno	7
GP-SGC-PRO-008	Evaluación de satisfacción del cliente externo	8
GP-SGC-PRO-009	Programa de auditorias	9
GP-SGC-PRO-010	No conformidad y acción correctiva	10
GP-SGC-PRO-011	Creación, actualización y control de la información	11
GP-SGC-PRO-012	Revisión por la dirección	12
GP-SGC-PRO-013	Mejora continua	13
GP-SGC-PRO-014	Procedimiento de Instalación	14
REGISTRO		
CÓDIGO	NOMBRE	N°
GP-SGC-REG-001	Capacitaciones	1
GP-SGC-REG-002	Recepción de servicios	2
GP-SGC-REG-003	Ingreso de compras	3
GP-SGC-REG-004	Calificación de proveedores	4
GP-SGC-REG-005	Kardex de inventario de compras	5
GP-SGC-REG-006	Encuesta de satisfacción del cliente interno	6
GP-SGC-REG-007	Quejas o sugerencias del cliente interno	7
GP-SGC-REG-008	Matriz de Comunicaciones	8
GP-SGC-REG-009	Encuesta de satisfacción del cliente externo	9
GP-SGC-REG-010	Quejas o sugerencias del cliente externo	10
GP-SGC-REG-011	Mejora continua	11
GP-SGC-REG-012	Registro de auditoria	12
GP-SGC-REG-013	Registro de salida y entrega de herramientas	13
GP-SGC-REG-014	Registro de riesgos y oportunidades	15

 <p>GrupoPacheco</p>	ANEXO III
	IMPLEMENTACIÓN

0. OBJETIVO

Describir la metodología para la implementación del sistema de gestión de la calidad de la empresa GRUPO PACHECO.

1. ALCANCE

Está dirigido a toda la organización para su respectiva aplicación de cada uno de los documentos que se encuentran en el manual de calidad.

2. ACTIVIDADES

A. Reunión con los directivos

Establecer una reunión entre los directivos para tratar sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad y que pueda ser comunicado a cada una de las áreas con las que cuenta la empresa para suministrar su servicio de internet

B. Reunión con el personal

Convocar a todo el personal para informar las próximas actividades que se van a realizar para poder implementar el sistema de gestión de la calidad

C. Contratar personal para capacitar sobre la norma

El gerente debe contratar a una persona capacitada para brindar información sobre la norma ISO 9001:2015 a los directivos y trabajadores de la empresa.

D. Reunión para capacitar a los directivos

Al estar en los puestos más altos de la empresa deben ser los primeros en dominar el tema de la norma ISO 9001: 2015 puesto que serán los encargados de supervisar que se implemente correctamente la información registrada en el manual.

E. Reunión con los trabajadores.

Al ser un pilar fundamental para la empresa debe conocer lo que dicen la norma y los requisitos que establece puesto que de ellos depende que se pueda implementar y mantener la información del sistema de gestión de la calidad.

F. Distribuir la información del manual de calidad

Toda la información debe ser analizada por parte del gerente para su aprobación y proceder a entregar la información a los trabajadores de la organización

G. Entregar los procesos y registros

Se debe entregar a cada uno de los jefes de las áreas del servicio de internet los documentos correspondientes para que puedan implementar el proceso o registro a sus actividades cotidianas en la empresa y poder dar inicio al sistema de gestión de la calidad

H. Seguimiento

Una vez se implementa toda la información que se encuentra en el manual de calidad el gerente y los jefes de cada área de servicio de internet deben estar en constante seguimiento a los trabajadores para verificar que se mantiene los registros y procesos implementados por parte del sistema de gestión de la calidad.

3. Documento relacionado

- GP-SGC-MAN-001 (MANUAL DE CALIDAD)



DOCUMENTOS



ANEXO IV
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	DOCUMENTO	
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Versión: 00 Página 1 de 4
	GP-SGC-DOC-001	

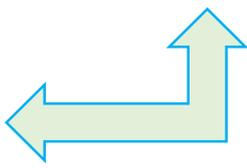
1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Compromiso de la organización y de su contexto

El punto de partida y base básica para iniciar el diseño del sistema de gestión de calidad de la empresa GRUPO PACHECO, es definir su contexto, comprender y conocer el entorno en el que se desenvuelve la empresa, teniendo en cuenta todos los factores que pueden afectar su desempeño. sistema y las operaciones que realiza.

Para determinar el contexto, utilizamos el análisis FODA, tomando en cuenta factores internos y externos como los que se observa en el siguiente cuadro.

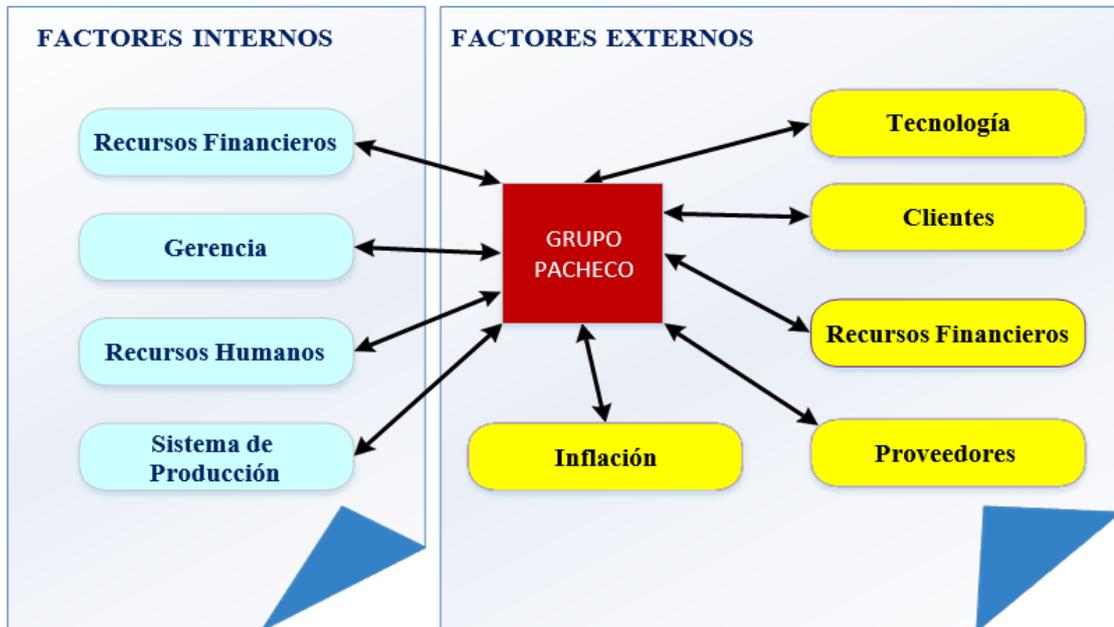
Cuadro: Factores del contexto interno y externo

CONTEXTO INTERNO	CONTEXTO EXTERNO	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valores ✓ Cultura ✓ Conocimientos ✓ Desempeño de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Legal ✓ Tecnológico ✓ Competitivo ✓ Mercado ✓ Cultural ✓ Social ✓ Económico 	

Fuente: Elaboración en base al numeral 4.1 de la Norma ISO 9001:2015

 GrupoPacheco	DOCUMENTO	
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Versión: 00 Página 2 de 4
	GP-SGC-DOC-001	

Cuadro: Factores internos y externos de la empresa GRUPO PACHECO



El análisis de lo anterior mencionado se realizó para determinar las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas para la empresa GRUPO PACHECO, descrito en el siguiente cuadro.

Factores Internos

Fortalezas

- ✓ **F1:** El personal es responsable con el cliente
- ✓ **F2:** La empresa tiene un buen servicio en atención al cliente.
- ✓ **F3:** No ata a sus clientes con contratos al adquirir el servicio.
- ✓ **F4:** Ofrecen el servicio sin importar el número de clientes del sector.
- ✓ **F5:** La empresa cuenta con servicio de alto nivel.
- ✓ **F6:** El establecimiento tiene la capacidad de ampliar su infraestructura.
- ✓ **F7:** Tiene ventaja al ubicarse en la ciudad de Latacunga.

Debilidades

- ✓ **D1:** Inexistencia de un plan manejo de actividades para el desarrollo de la empresa.

- ✓ **D2:** Desperdicios al momento de realizar instalaciones.
- ✓ **D3:** Algunos de los clientes realizan reclamos por los pagos puntuales del servicio.
- ✓ **D4:** No existen manuales de funciones para el personal.
- ✓ **D5:** La empresa no cuenta con manual de calidad.
- ✓ **D6:** No cuenta con suficiente cobertura a nivel local.

Factores Externos

Oportunidades

- ✓ **O1:** Puede generar potenciales clientes dentro de la ciudad.
- ✓ **O2:** La ciudad de Latacunga cuenta con alta demanda de servicio de internet.
- ✓ **O3:** Expandir el servicio de fibra óptica hacia los sectores más alejados.
- ✓ **O4:** Fomentar el uso de nuevos canales de servicio.
- ✓ **O5:** Reajustar el precio de los planes de internet.
- ✓ **O6:** Pérdida de Creatividad de nuestros principales competidores.

Amenazas

- ✓ **A1:** Los competidores cercanos cuentan con precios relativamente bajos en comparación a la empresa.
- ✓ **A2:** Nuevas tendencias tecnológicas para cubrir la necesidad del servicio.
- ✓ **A3:** Posible erupción del Volcán Cotopaxi.
- ✓ **A4:** El COVID- 19 afecta al decrecimiento económico del sector.
- ✓ **A5:** Inseguridad y desconfianza para la financiación a los empresarios.

 GrupoPacheco	DOCUMENTO	
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Versión: 00 Página 4 de 4
	GP-SGC-DOC-001	

Analizando la situación presentada en la Matriz FODA, surge la pregunta ¿Qué se debe hacer para mejorar la competitividad de la empresa?

La empresa GRUPO PACHECO, realizar el análisis de la Matriz FODA considerando los puntos críticos tanto de parte del análisis interno como externo, donde deciden tomar la estrategia de adecuación para disminuir las debilidades que tiene la empresa.

Análisis de factores

Análisis Interno		Análisis Externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
Max	Min	Max	Min

Matriz de Estrategias

		Análisis Interno	
		Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	Fortalezas	Estrategia Ofensiva (Max-Max)	Estrategia Defensiva (maxi – mini)
	Debilidades	Estrategia deAdecuación (mini – maxi)	Estrategia deSupervivencia (mini – mini)

De modo que la estrategia a ejecutar por gerencia de la empresa GRUPO PACHECO, es de DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en base NORMA ISO 9001:2015, de acuerdo con el diagnóstico realizado.



ANEXO V

PARTES INTERESADAS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

	DOCUMENTO	
	PARTES INTERESADAS	Versión: 00 Página 1 de 1
	GP-SGC-DOC-002	

PARTES INTERESADAS		REQUISITOS EXIGIBLES
EXTERNOS	Ministerio de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo. ✓ Recibir como mínimo el sueldo básico (\$ 400,00) en función a la tabla sectorial. ✓ Percibir horas extras y suplementarias. ✓ Gozar de beneficios sociales (décimo tercero, cuarto). ✓ Tener vacaciones laborales remuneradas. ✓ Compensación por salario digno. ✓ A un periodo de licencia por paternidad y maternidad (subsidio para la nueva madre). ✓ Solicitar certificados relativos a su trabajo. ✓ Recibir pago de utilidades.
	GAD Latacunga	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permiso de funcionamiento. ✓ Declaración juramentada del representante legal del establecimiento
	Impuestos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pago de impuestos de manera puntual.
	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pedidos con anticipación. ✓ Especificaciones bien establecidas del pedido. ✓ Pago en el tiempo acordado. ✓ Fidelidad por parte de la empresa
	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad del servicio ✓ Sistema de Gestión de la Calidad ✓ Entrega del servicio de internet en el tiempo establecido
INTERNO	Propietarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento de ingresos. ✓ Incrementar el número de clientes
	Gerentes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de sus propuestas de cambio y mejora.
	Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen trato por parte de los cargos más altos. ✓ Pago de salarios y beneficios sociales a tiempo. ✓ Dotación de implementos de seguridad y capacitaciones.



ANEXO VI

TIPO DE PROCESOS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			



DOCUMENTO

TIPO DE PROCESOS

Versión: 00

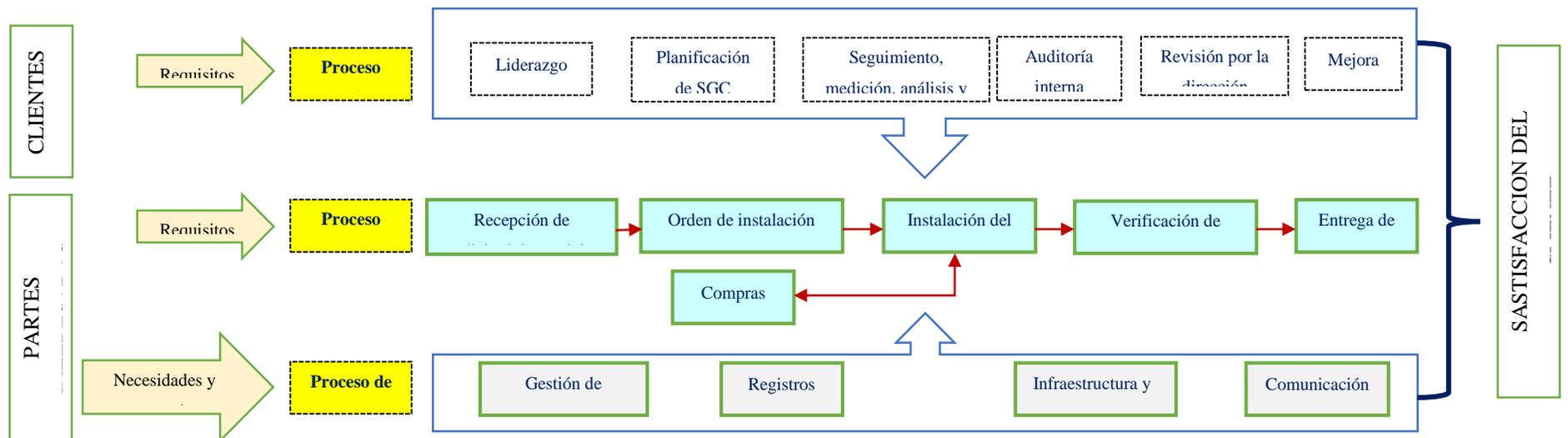
Página 1 de 1

GP-SGC-DOC-003

CONTROL DE CAMBIOS

Numero de versión	Fecha de emisión	Descripción del cambio

MAPA DE PROCESO





DOCUMENTO

TIPO DE PROCESOS

Versión: 00

Página 1 de 1

GP-SGC-DOC-003

Nombre del Proceso:	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			Requisito de la Norma ISO 9001:2015
Objetivo del proceso:	Evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el análisis y evaluación de los datos e información generados por el seguimiento y medición.			Requisito 9.1
Dueño del proceso:	Jefe de área del servicio de internet			
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente
Liderazgo	Política de la calidad	1. Analizar y evaluar los datos y resultados de seguimiento y medición. 2. Realizar seguimiento a las percepciones del cliente	Informe para la revisión del sistema	Revisión por la dirección
	Necesidades y expectativas de los clientes			
Planificación del sistema de gestión de la calidad	Mapa de proceso del sistema			
	Caracterización de procesos			
	Objetivos de la calidad			
	Plan logro de los objetivos de la calidad			
Todos los procesos	Información de los procesos del sistema		Propuestas de acciones de mejora	Mejora

“Continuación”

	Resultados de los indicadores de los procesos		Resultados de las percepciones del cliente
Revisión por la dirección	Programa de seguimiento y medición de los procesos		
Seguimiento y medición del proceso			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Fórmula de Cálculo	
Porcentaje de cumplimiento de los objetivos de la calidad.	%	$\frac{\text{\# de objetivos cumplidos}}{\text{\# de objetivos propuestos}} * 100\%$	
Porcentaje de indicadores de procesos evaluados.	%	$\frac{\text{\# de indicadores de procesos evaluados}}{\text{\# total de indicadores procesos registrados}} * 100\%$	
Documentos asociados			
<ul style="list-style-type: none"> 1) Manual de la calidad 2) Tipo de procesos 3) Evaluación de satisfacción del cliente interno 			
Registros			
<ul style="list-style-type: none"> 1) Directrices de la calidad 2) Tipos de procesos 			



DOCUMENTO

TIPO DE PROCESOS

Versión: 00

Página 1 de 1

GP-SGC-DOC-003

Nombre del Proceso:	AUDITORIA INTERNA			Requisito de la Norma ISO9001:2015
Objetivo del proceso:	Llevar a cabo auditorías internas para obtener evidencias y proporcionar información acerca de si el sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la organización y de la Norma ISO 9001:2015			Requisito 9.2
Dueño del proceso:	Jefe de área del servicio de internet			
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente
Gestión de la información	Sistema de Gestión de la Calidad auditado	<ol style="list-style-type: none"> 1) Planificar las auditorías 2) Programar auditorías 3) Ejecutar las auditorías 4) Elaborar informe de auditoría 5) Realizar correcciones y acciones correctivas adecuadas. 	Sistema de Gestión de la Calidad auditado	Todos los procesos
	Informes de auditorías anteriores		Informe de auditoría	Revisión por la dirección

“Continuación”

Seguimiento y medición del proceso		
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Fórmula de Cálculo
Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la Norma.	%	$\frac{\text{\# de requisitos cumplidos}}{\text{\# de requisitos evaluados}} * 100\%$
Numero de correcciones y acciones correctivas realizadas.	Numero/auditoría	$\frac{\text{\# de correcciones y acciones correctivas}}{\text{auditoria}}$
Documentos asociados		
1) Procedimiento de auditorías internas, Programa de auditoria		
Registros		
1) Verificación de los requisitos de la Norma NB/ISO 9001:2015 Tipos de procesos		
2) Programa de auditoria		



DOCUMENTO

TIPO DE PROCESOS

Versión: 00

Página 1 de 1

GP-SGC-DOC-003

Nombre del Proceso:	RECEPCIÓN DE PEDIDOS			Requisito de la Norma ISO 9001:2015
Objetivo del proceso:	Recabar información acerca de los requisitos del cliente y revisar los mismos antes de comprometerse a suministrar el servicio.			Requisito 8.2
Dueño del proceso:	Jefe de área del servicio de internet			
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente
Servicio de internet	Características del servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Captar nuevos clientes 2) Elaborar especificaciones para los servicios en base a información proporcionada por el proceso de Programación y control de la misma 	Especificaciones de los servicios	Clientes

Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Resultados de las percepciones del cliente	<ul style="list-style-type: none"> 3) Mantener la comunicación con el cliente 4) Analizar las quejas y/o sugerencias de los clientes 5) Registrar los pedidos del cliente 6) Revisar la capacidad del servicio 		
--	--	--	--	--

“Continuación”

Cientes	Requisitos, cantidad de servicio y fechas de entrega.	<ul style="list-style-type: none"> 7) Confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación 8) Pasar ordenes al proceso de programación y control del servicio 9) Informar de alguna modificación en los pedidos a las áreas correspondientes 	Orden de pedido	Programación y control del servicio.
Programación y control del servicio	Características de los servicios			
	Capacidad de ejecutar el servicio de internet			

“Continuación”

Seguimiento y medición del proceso		
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Fórmula de Cálculo
Porcentaje de pedidos aceptados	%	$\frac{\text{\# de pedidos aceptados al mes}}{\text{\# total de pedidos al mes}} * 100\%$
Número de pedidos por cliente al año.	Pedido-cliente /año	$\frac{\text{\# total de pedidos – cliente}}{\text{año}}$
Porcentaje de quejas por cliente	%	$\frac{\text{\# de quejas del cliente "X"}}{\text{\# total de quejas}} * 100\%$
Documentos asociados		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de la calidad. 2) Evaluación de satisfacción del cliente externo. 3) Procedimiento recepción de servicios. 		
Registros		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Características del servicio. 2) Procedimiento de compras 3) Quejas o sugerencias del cliente externo. 		



DOCUMENTO

TIPO DE PROCESOS

Versión: 00

Página 1 de 1

GP-SGC-DOC-003

Nombre del Proceso:	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO			Requisito de la Norma ISO 9001:2015
Objetivo del proceso:	Determinar y proporcionar el recurso humano necesario para el eficaz funcionamiento del sistema de Gestión de la Calidad, asegurándose de que estas personas sean competentes para la operación y control de los procesos del sistema.			✓ Requisito 7.1.2 ✓ Requisito 7.1.4 ✓ Requisito 7.2 ✓ Requisito 7.3
Dueño del proceso:	Jefe de área del servicio de internet			
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente
Jefe de área del servicio de internet	Organigrama	1) Definir requisitos de los puestos de trabajo 2) Determinar la competencia necesaria del recurso humano 3) Definir funciones de los puestos de trabajo 4) Definir acciones para incrementar la competencia del recurso humano	Requisitos puestos de trabajo	Encarado de recurso humanos
Gerente General	Información de competencia necesaria del recurso humano		Manual de funciones	Jefe de implementación de internet
Jefe de área del servicio de internet			Acciones para incrementar la competencia del recurso Humano	Todos los procesos
				Gestión de la información
				Recurso Humano

Gestión de Infraestructura	Ambiente físico de trabajo de Trabajo	5) Evaluar las acciones tomadas 6) Establecer el ambiente adecuado para el trabajo del recurso humano 7) Contratar al recurso humano 8) Pagar sueldos y salarios	Personal capacitado para llevar a cabo los procesos	Todos los procesos
----------------------------	---------------------------------------	---	---	--------------------

“Continuación”

Seguimiento y medición del servicio		
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Fórmula de Cálculo
Porcentaje de capacitaciones realizadas.	%	$\frac{\text{\# de capacitaciones realizadas}}{\text{\# de capacitaciones programadas}} * 100\%$
Porcentaje de asistencia a capacitaciones	%	$\frac{\text{\# de trabajadores en planillas}}{\text{\# total de trabajadores comunicados}} * 100\%$
Promedio de aprendizaje.	Puntos	$\frac{\text{Sumatoria puntaje por trabajador}}{\text{Número de trabajadores}}$
Documentos asociados		
1) Manual de funciones 2) Capacitaciones.		
Registros		
1) Capacitaciones		



DOCUMENTO

TIPO DE PROCESOS

Versión: 00

Página 1 de 1

GP-SGC-DOC-003

Nombre del Proceso:	COMUNICACIÓN			Requisito de la Norma ISO9001:2015
Objetivo del proceso:	Determinar las comunicaciones internas y externa para informar a todos los interesados acerca de los asuntos y decisiones relacionadas con los procesos del sistema de Gestión de la Calidad.			Requisito 7.4
Dueño del proceso:	Gerente General – jefe de área del servicio de internet			
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente
Liderazgo	Matriz de responsables y autoridades frente alSGC.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Comunicar a los responsables y autoridades del SGC, temas relacionados con el sistema. 2) Definir los temas o asuntos a ser comunicados. 3) Definir las fechas de comunicación. 4) Definir las personas a quienes se comunicará. 5) Definir medios de comunicación. 6) Definir quien comunicara. 	Información comunicada.	Todo el recurso humano.
Todos los procesos	Información a comunicar			Cientes.
		Partes interesadas		

“Continuación”

Seguimiento y medición del proceso		
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Fórmula de Cálculo
Porcentaje de personas comunicadas.	%	$\frac{\text{\# de personal comunicado}}{\text{\# total de personal seleccionado para se comunicado}} * 100\%$
Porcentaje medios de comunicación utilizados.	%	$\frac{\text{\# de medios de comunicación utilizados}}{\text{\# total de medios de comunicación definidos}} * 100\%$
Documentos asociados		
1) Evaluación de satisfacción del cliente externo. 2) Evaluación de satisfacción del cliente interno.		
Registros		
1) Matriz de comunicación		



ANEXO VII
MANUAL DE FUNCIONES

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	DOCUMENTO	
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 00 Página 1 de 6
	GP-SGC-DOC-004	

1. OBJETIVO

El manual de funciones tiene por objeto dar apoyo y establecer las funciones especificadas de cada puesto dentro de la empresa GRUPO PACHECO, y definidas a través de requisitos de cada puesto perfil del funcionamiento y experiencia.

2. ALCANCE

Manual de funciones es aplicado a la totalidad del personal operacional y administrativo de la empresa GRUPO PACHECO. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

5.5. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

7.1.1. Generalidades

7.2. Competencia

3. RESPONSABLES

El Gerente General, junto con el director de Recursos Humanos, representan la máxima autoridad ya que son los responsables de implementar este Manual Funcional y de verificar que sea comunicado, aplicado y controlado tal como fue diseñado, diseñado y establecido, así como la autoridad realizar, los cambios necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Contexto de la organización: Una combinación de problemas internos y externos puede afectar el enfoque de una organización para desarrollar y lograr sus objetivos.

Objetivo: Resultado a lograr.

Organización: Individuos o grupos de personas con funciones específicas con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Proceso: Un conjunto de actividades interrelacionadas que utilizan insumos para prestar un servicio en base a un resultado previsto.

Perfil del cargo: Requisitos y expectativas exigidos para el cumplimiento satisfactorio.

 GrupoPacheco	DOCUMENTO	
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 00 Página 2 de 6
	GP-SGC-DOC-004	

5. MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO:

- ✓ Gerente General

DEPARTAMENTO:

- ✓ Administrativo

RESUMEN DEL PUESTO:

Es el responsable de administrar y dirigir en su totalidad a la empresa, así como de tomar las decisiones estratégicas relacionadas con el crecimiento de la empresa.

JEFE INMEDIATO:

- ✓ Ninguno

SUPERVISA A:

- ✓ Jefes de 3 áreas de servicio, Gerente Comercial

RESPONSABILIDADES:

- ✓ Determinar los precios de venta de los servicios.
- ✓ Negociar los precios, la compra de material e insumos con los proveedores
- ✓ Negociar los precios de venta de los servicios con los clientes.
- ✓ Determinar la factibilidad de inversión en nuevo equipo de trabajo.
- ✓ Realizar la evaluación correspondiente para determinar la ejecución de nuevos servicios.
- ✓ Supervisar la contabilidad general de la empresa.
- ✓ Proponer nuevas estrategias para el crecimiento de la empresa

RELACIÓN CON OTROS PUESTO:

Coordinar junto con el jefe de área de servicio de internet para planear, organizar y decidir las cuestiones estratégicas de la empresa.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- ✓ Título de tercer nivel o superior en Administración de empresas
- ✓ Aproximado de 5 años de experiencia en Gerencia de empresas

 GrupoPacheco	DOCUMENTO	
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 00 Página 3 de 6
	GP-SGC-DOC-004	

NOMBRE DEL PUESTO:

- ✓ Secretaría

DEPARTAMENTO:

- ✓ Administrativo

RESUMEN DEL PUESTO:

Esta encargada de desempeñar labores de oficina en general para auxiliar a los ejecutivos en sus labores administrativas, así como de realizar el pago de efectivo a proveedores y empleados.

JEFE INMEDIATO:

- ✓ Gerente General, Jefe del área del servicio del internet

SUPERVISA A:

- ✓ Guardia

Responsabilidades:

- ✓ Efectuar el pago a proveedores de insumos previo permiso del gerente en cantidades menores.
- ✓ Solicitar la autorización del Gerente General para el pago a proveedores.
- ✓ Ayudar al contador a realizar los estados financieros de la empresa.
- ✓ Supervisar la limpieza del área administrativa de la empresa.

Relación con otros puestos:

- ✓ Revisa junto con el jefe de departamento la lista de lo que se ha pagado a proveedores en el día para la información de los estados financieros.
- ✓ Autoriza al guardia la entrada de personas y moviidades al interior de la empresa.

Requisitos del puesto: Técnico Medio en secretariado ejecutivo o Bachiller en humanidades.

Tener conocimientos en paquete computacionales, así como una buena redacción y ortografía. Es imprescindible que sea una persona responsable, organizada con facilidad de palabra y capaz de desempeñar diferentes tipos de tareas de una forma rápida y eficiente.

 GrupoPacheco	DOCUMENTO	
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 00 Página 4 de 6
	GP-SGC-DOC-004	

NOMBRE DEL PUESTO:

- ✓ Jefe del área del servicio de internet

DEPARTAMENTO.

- ✓ Servicios

RESUMEN DEL PUESTO:

Es el encargado de supervisar y asignar tareas a los trabajadores del área de implementación e instalación.

JEFE INMEDIATO:

- ✓ Gerente General

SUPERVISA A:

- ✓ Trabajadores, operarios.

RESPONSABILIDADES:

- ✓ Supervisar que las instalaciones a realizar estén de acuerdo a las especificaciones requeridas.
- ✓ Supervisar que los equipos se encuentren bien acomodados y correctamente ubicadas dentro de la empresa.
- ✓ Solicitar al Gerente de General la lista de los servicios que se van a realizar durante la jornada laboral.
- ✓ Ayudar a verificar que los insumos y materiales que se percibe por día este de acuerdo a la calidad que se requiere.
- ✓ Supervisar que los trabajadores realicen de forma eficaz y adecuada los labores que cada uno desempeñe.
- ✓ Asignar por semana una programación de orden y limpieza con los empleados en las diferentes áreas de servicio.
- ✓ Realizar una junta mensual con los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa para darles sugerencias acerca de su trabajo, resolver problemas y presentarles a los nuevos empleados en el caso de que exista nuevo personal.

 GrupoPacheco	DOCUMENTO	
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 00 Página 5 de 6
	GP-SGC-DOC-004	

RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:

- ✓ Coordinar junto con el Gerente General para organizar la forma correcta en que se va a desarrollar por día en el trabajo de prestación de servicio, de acuerdo a la importancia y programación de los pedidos.
- ✓ Coordinar con los trabajadores los procesos y procedimientos en la prestación de servicios de internet.

REQUISITOS DEL PUESTO:

Tener conocimientos de las características de servicio de internet, así como de su proceso, procedimientos, orden, limpieza y transportado.

Es imprescindible que sea una persona responsable, organizada con habilidades de comunicación interpersonal, capacitaciones adquiridas, conocimiento y experiencia respecto al servicio de internet.

 GrupoPacheco	DOCUMENTO	
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 00 Página 6 de 6
	GP-SGC-DOC-004	

NOMBRE DEL PUESTO:

- ✓ Empleado en instalación de internet.

DEPARTAMENTO.

- ✓ Instalación

RESUMEN DEL PUESTO:

Es el encargado de la selección, proceso, procedimiento, orden, limpieza y organización respecto al proceso de implementar el servicio de internet.

JEFE INMEDIATO:

- ✓ Jefe de área del servicio de internet

SUPERVISA A:

- ✓ Ninguno

RESPONSABILIDADES:

- ✓ Seleccionar los insumos necesarios para la instalación del internet, proveniente de los proveedores de acuerdo a los estándares de calidad.
- ✓ Realizar orden, limpieza en las diferentes áreas de trabajo.
- ✓ Realizar correctamente los procedimientos en cada proceso para la instalación del internet.

RELACIÓN CON OTROS PUESTOS:

Recibir indicaciones y recomendaciones del jefe del área del servicio del internet para conocer el trabajo a realizar durante la jornada laboral, así también están encargados de reportar a inmediato superior cualquier problema que surja durante el proceso de instalación.

REQUISITOS DEL PUESTO:

Técnicos en telecomunicaciones

Es necesario que sea una persona activa, responsable y capaz de realizar distintas actividades.

Es importante también que tenga conocimiento previo acerca de los diversos procesos a realizar.



ANEXO VIII

LOGRO DE OBJETIVOS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			



DOCUMENTO

LOGRO DE OBJETIVOS

Versión: 00

Página 1 de 3

GP-SGC-DOC-005

Objetivos de la Calidad	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Análisis	Meta	Responsable
Tramites sin rechazo	Porcentaje de nuevos clientes en la empresa	%	$\frac{\text{\# de tramites aceptados}}{\text{\# de tramites realizados}} * 100$	Semestral	Mínimo 85 %	Jefe de área del servicio de internet
Control de las herramientas	Porcentaje de equipos de seguimiento y medición debidamente identificados.	%	$\frac{\text{\# de herramientas}}{\text{\# total de herramientas}} * 100$	Semestral	Mínimo 80 %	Jefe de área del servicio de internet
Control de Inventarios	Porcentaje de materiales necesarios para las instalaciones	%	$\frac{\text{\# de materiales utilizados}}{\text{\# de total de materiales}} * 100$	Semestral	Mínimo 80 %	Jefe de área del servicio de internet
Mantenimiento de las instalaciones	Porcentaje de mantenimiento de las instalaciones	# mantenimiento/año	<i>Numero de mantenimientos por año</i>	Anual	Mínimo 1 %	Gerente General



DOCUMENTO

LOGRO DE OBJETIVOS

Versión: 00
Página 2 de 3

GP-SGC-DOC-005

Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la Norma.	%	$\frac{\text{\# de requisitos cumplidos}}{\text{\# de requisitos planteados}} * 100$	Anual	Mínimo 95 %	Comité de calidad
Mantenimiento de los vehículos	Porcentaje de mantenimiento del los vehiculos.	# mantenimiento/año	<i>Numero de mantenimientos por año</i>	Anual	Mínimo 1	Gerente General
Planificar y llevar a cabo reuniones para la revisión por la dirección.	Numero de reuniones realizadas durante el año.	# reuniones/año	Número de reuniones realizadas por año	Anual	Mínimo 12	Gerente General
Realizar seguimiento a las percepciones de cada cliente.	Porcentaje de quejas por cliente.	%	$\frac{\text{\# de quejas cliente X}}{\text{\# de queja en total}} * 100$	Trimestral	Máximo 30 %	Jefe de área del servicio de internet



DOCUMENTO

LOGRO DE OBJETIVOS

Versión: 00

Página 3 de 3

GP-SGC-DOC-005

Garantizar el servicio de internet	Porcentaje de puntos de NAB en el sector	%	$\frac{\text{\# de NABS instaladas}}{\text{\# de NABS}} * 100$	Semestral	Mínimo 80 %	Jefe de área del servicio de internet
Mejorar la competencia del recurso humano.	Porcentaje de capacitaciones realizadas.	%	$\frac{\text{\# de capacitaciones}}{\text{\# capacitaciones programadas}} * 100$	Anual	Mínimo 75 %	Jefe de área del servicio de internet
Asegurar que los proveedores externos sean los adecuados para la empresa.	Porcentaje de cumplimiento de los proveedores elegidos.	%	$\frac{\text{\# de requisitos cumplidos}}{\text{\# de requisitos establecidos}} * 100$	Semestral	Mínimo 90 %	Jefe de área del servicio de internet
Cumplir los requisitos del cliente y las partes interesadas.	Porcentaje de directrices seleccionados para la Política de la calidad.	%	$\frac{\text{\# de directrices en la politica}}{\text{\# total de directrices}} * 100$	Anual	Mínimo 60 %	Gerente General



ANEXO IX

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

	DOCUMENTO	
	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	Versión: 00 Página 1 de 1
	GP-SGC-DOC-006	

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Los servicios que se obtiene de la empresa GRUPO PACHECO, son los siguientes:

Servicio	Fotografía
Servicio de internet de antena	
Servicio de internet de fibra óptica	

Servicio de la empresa

Servicios de la empresa		
Internet Residencial	Internet Dedicado	Canal de Datos
Con capacidades desde 2Mbps, alta disponibilidad de ancho de banda con tiempos de instalación de 24 Horas	Servicio de internet para comercios o empresas con capacidades desde 1Mbps, alta disponibilidad de ancho de banda, con tiempos de instalación de 24 Horas	Le ofrecemos la posibilidad de interconectar sus locales comerciales, sin costos adicionales del servicio de internet, así como proyectos de radio enlaces particulares.

Fibra	PGB	Plan GPON Bronce
Fibra	PGBA	Plan GPON Básico
Fibra	PGGMA	Plan GPON Comercial
Fibra	PGO	Plan GPON Oro
Fibra	PGP	Plan GPON Plata
Fibra	PGPMAS	Plan GPON Comercial
Antena	PIBRO	Plan Bronce
Antena	PIORO	Plan Oro
Antena	PIPLA	Plan Plata
Antena	PIPT	Plan Platino



PROCEDIMIENTOS



ANEXO X

EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 00 Página 1 de 5
	GP-SGC-PRO-001	

0. CONTROL DE CAMBIOS

Numero de versión	Fecha de emisión	Descripción del cambio

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo guiar para la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades de cada uno de los procesos de la empresa GRUPO PACHECO.

2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene como alcance todos los procesos de la empresa. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Los encargados de aplicar el procedimiento son los jefes de cada área de trabajo.

El comité de calidad tiene la responsabilidad de hacer cumplir el procedimiento

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ✓ **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad
- ✓ **Incertidumbre:** Falta de seguridad especialmente cuando crea inquietud.
- ✓ **Impacto:** Conjunto de posibles efectos sobre el SGC, como consecuencia de una actividad.
- ✓ **Informe:** Descripción oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso.
- ✓ **Oportunidad:** Toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora.
- ✓ **Criterios de la auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 00 Página 2 de 5
	GP-SGC-PRO-001	

- ✓ **Probable:** Que es bastante posible que suceda
- ✓ **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- ✓ **SGC:** Sistema de gestión de la calidad

5. REFERENCIAS

- ✓ ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad
- ✓ GP-SGC-MAN-001 Manual de la Calidad.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificar los riesgos y oportunidades	Los riesgos y oportunidades se identificarán durante la planificación del sistema de gestión de la calidad, donde cada propietario del proceso debe identificar los riesgos y oportunidades correspondientes asociados con su proceso. Para identificar riesgos y oportunidades se debe tener en cuenta el contexto de la organización y los requerimientos de sus grupos de interés relacionados con el sistema de gestión de la calidad de la empresa.	Jefe de área de servicios.
2	Evaluar los riesgos y oportunidades	Para evaluar cada riesgo y oportunidad, cada riesgo y oportunidad debe ser calificado de acuerdo con el criterio y la experiencia de cada propietario del proceso. Una vez calificado cada riesgo y oportunidad, se determina el tipo de riesgo y oportunidad mediante el mapa de riesgos y se anota el mapa de oportunidades y la clasificación a la que pertenecen.	Jefe de área de servicios.
3	Definir acciones.	Dependiendo de la evaluación y tipo de riesgo y/u oportunidad, determine: Si el riesgo u oportunidad tiene una baja probabilidad de ocurrencia e impacto, se deben sugerir las acciones a tomar.	Jefe de área de servicios.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 00 Página 3 de 5
	GP-SGC-PRO-001	

Anexo 1: Mapa de riesgos

PROBABILIDAD			
ALTA	Zona de riesgo moderado Evitar el riesgo Reducir el riesgo	Zona de riesgo importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	Zona de riesgo inaceptable Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir
MEDIA	Zona de riesgo tolerable Reducir el riesgo Asumir el riesgo	Zona de riesgo moderado Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	Zona de riesgo importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir
BAJA	Zona de riesgo aceptable Asumir el riesgo	Zona de riesgo tolerable Reducir el riesgo Asumir el riesgo	Zona de riesgo moderado Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir
IMPACTO	BAJO	MEDIO	ALTO

Anexo 2: Mapa de oportunidades

PROBABILIDAD			
ALTA	Zona de oportunidad regular No descartar la oportunidad	Zona de oportunidad importante Compartir o transferir	Zona de oportunidad muy importante Aprovechar la oportunidad
MEDIA	Zona de oportunidad poco importante Mantener la oportunidad	Zona de oportunidad regular No descartar la oportunidad	Zona de oportunidad importante Compartir o transferir
BAJA	Zona de oportunidad nada importante Descartar la oportunidad	Zona de oportunidad poco importante Mantener la oportunidad	Zona de oportunidad regular No descartar la oportunidad
IMPACTO	BAJO	MEDIO	ALTO
	PROCEDIMIENTO		

	EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 00 Página 4 de 5
	GP-SGC-PRO-001	

NOMBRE DEL PROCESO: LIDERAZGO

Riesgos y Oportunidades

- **Riesgo:** Contexto de la organización, partes interesadas y requisitos no pertinentes.
- **Riesgo:** Necesidades y expectativas de los clientes mal definidos.
- **Riesgo:** Política de la calidad no apropiada al propósito y contexto de la organización.
- **Riesgo:** Mala asignación de roles, responsabilidades y autoridades.
- **Oportunidad:** Alto grado de compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de la calidad.

NOMBRE DEL PROCESO: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Riesgos y Oportunidades

- ✓ **Riesgo:** Resistencia de los trabajadores para registrar los datos.
- ✓ **Riesgo:** Falta de tiempo para analizar todos los datos del sistema.
- ✓ **Oportunidad:** Detectar a tiempo alguna posible no conformidad de los servicios de internet.
- ✓ **Oportunidad:** Mejorar el desempeño y compromiso de los trabajadores con el sistema de gestión de la calidad.

NOMBRE DEL PROCESO: AUDITORIA INTERNA

Riesgos y Oportunidades

- **Riesgo:** Resistencia por parte de los trabajadores a la auditoria de sus actividades.
- **Riesgo:** Falta de personal capacitado para realizar las auditorías internas.
- **Oportunidad:** Detectar a tiempo no conformidades con el sistema.

	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 00 Página 5 de 5
	GP-SGC-PRO-001	

NOMBRE DEL PROCESO: RECEPCIÓN DE PEDIDOS

Riesgos y Oportunidades

- ✓ **Riesgo:** Orden del servicio mal especificado.
- ✓ **Riesgo:** Nivel de servicio baja en relación a la demanda de los servicios.
- ✓ **Riesgo:** Niveles de stock bajos que no permitan atender pedidos inmediatamente.
- ✓ **Oportunidad:** Mejorar a través del análisis de queja y/o sugerencias de los clientes.

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Riesgos y Oportunidades

- **Riesgo:** Altos costos de capacitación.
- **Riesgo:** Desinterés por parte del recurso humano a las acciones para aumentar su competencia.
- **Riesgo:** Accidentes de trabajo al no contar con el adecuado equipo de seguridad.
- **Riesgo:** Retraso en pago de salarios a los trabajadores.
- **Oportunidad:** Contratación de personal altamente competente.
- **Oportunidad:** Mejorar la competencia del recurso humano.
- **Oportunidad:** Mantener un buen ambiente de trabajo para las operaciones.

NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN

Riesgos y Oportunidades

- ✓ **Riesgo:** Información mal comunicada.
- ✓ **Riesgo:** Medios de comunicación no adecuados.
- ✓ **Oportunidad:** Personal informado en todo momento.
- ✓ **Oportunidad:** Buen conocimiento de los temas relacionado al sistema de Gestión de la calidad.



ANEXO XI

EJECUCIÓN DEL SERVICIO

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	Versión: 00 Página 1 de 5
	GP-SGC-PRO-002	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar para la realización del servicio en el área de instalación de internet de la empresa GRUPO PACHECO.

2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación a todas las actividades del proceso de implementación de internet de la empresa GRUPO PACHECO. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

- 8.5.1. Control de la producción
- 8.5.2. Identificación y trazabilidad
- 8.5.6. Control de los cambios
- 8.6. Liberación de los productos y servicios

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015 acápite 8.5. Producción y Provisión de Servicio.

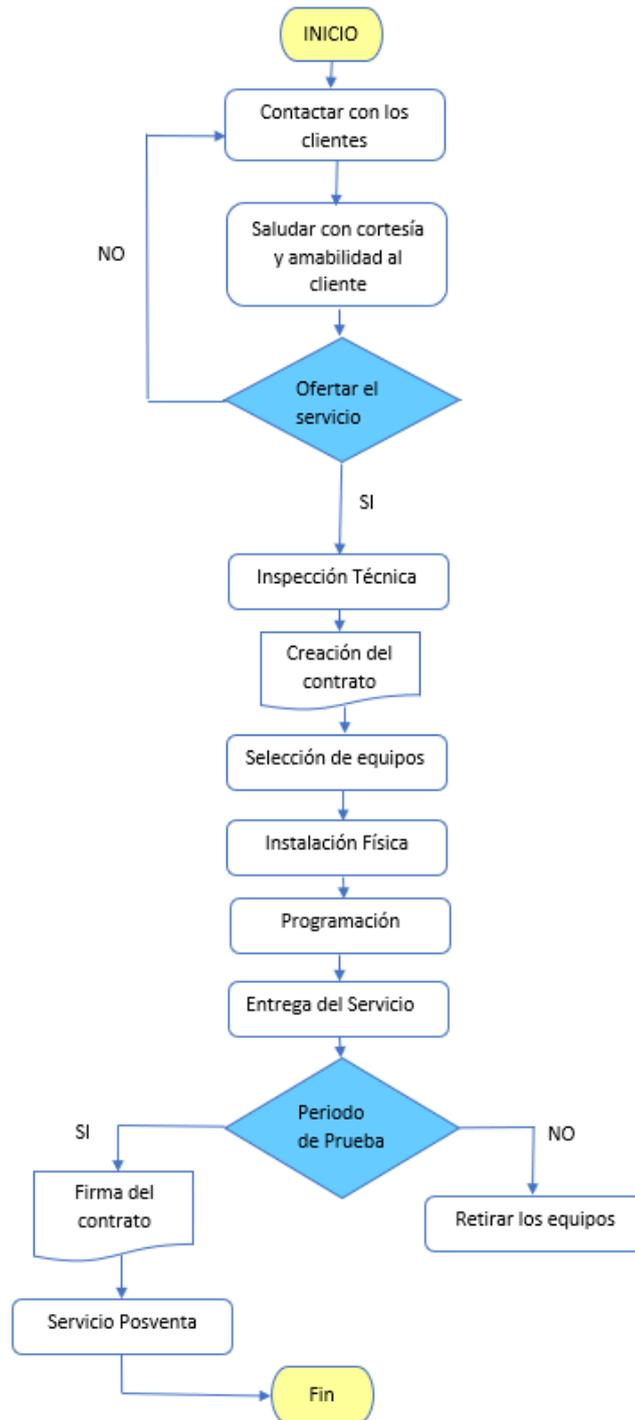
4. DEFINICIONES

Proceso de instalación de internet: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

MAPA DEL PROCESO PRODUCTIVO

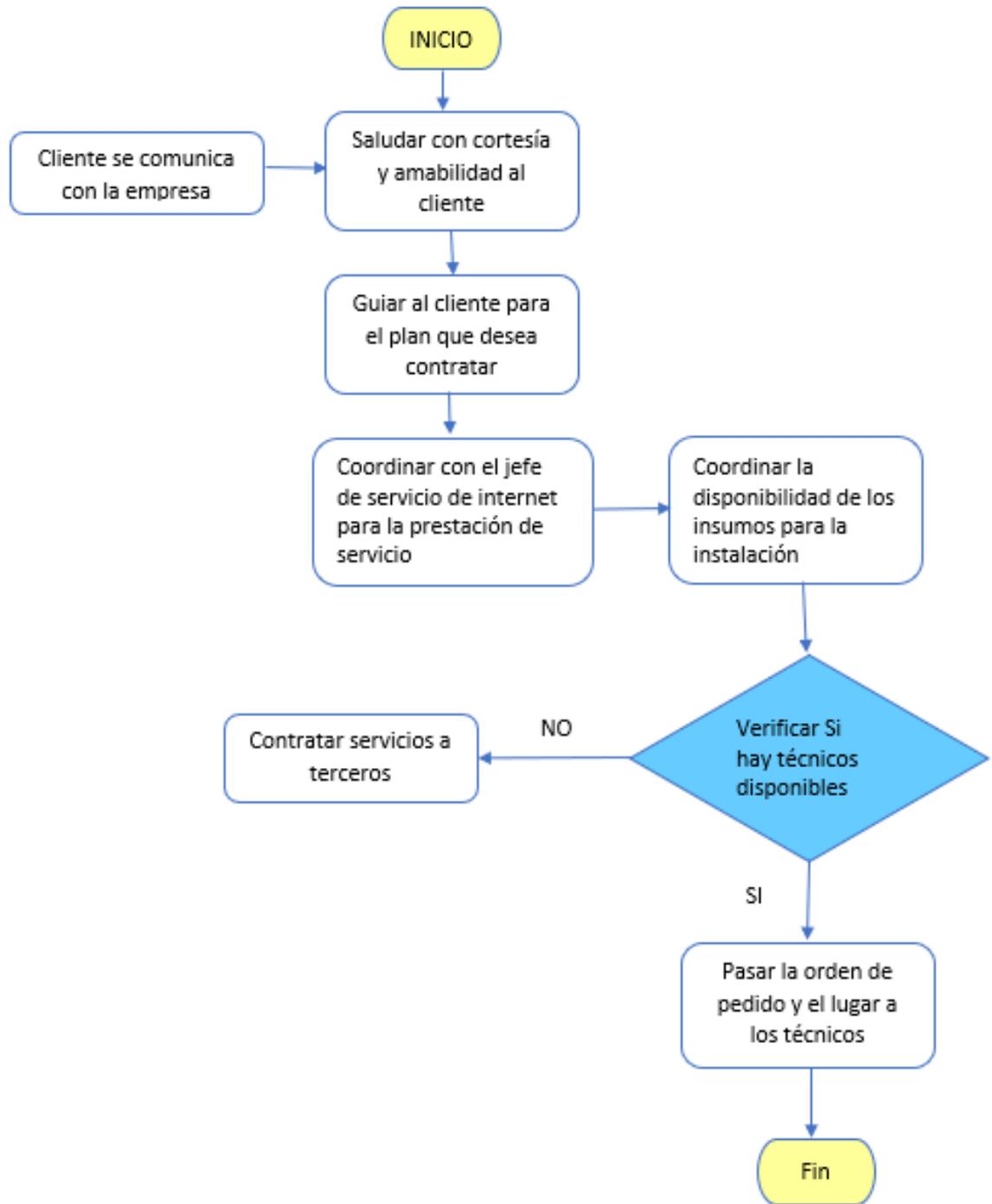
Diagrama de flujo general de adquisición del servicio de internet

 <p>GrupoPacheco</p>	PROCEDIMIENTO	
	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	Versión: 00 Página 2 de 5
	GP-SGC-PRO-002	



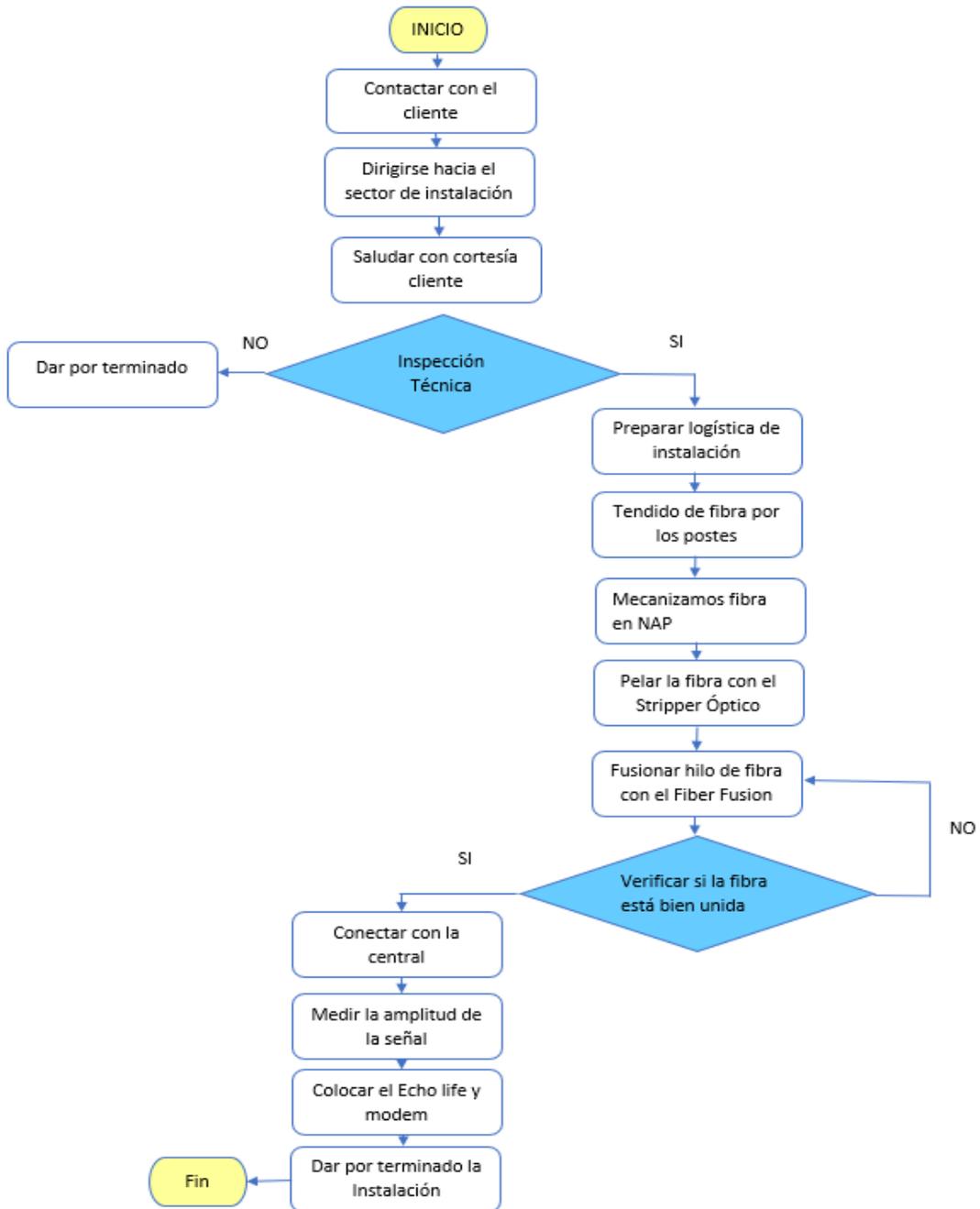
 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	Versión: 00 Página 3 de 5
	GP-SGC-PRO-002	

Diagrama de flujo de contratación del servicio



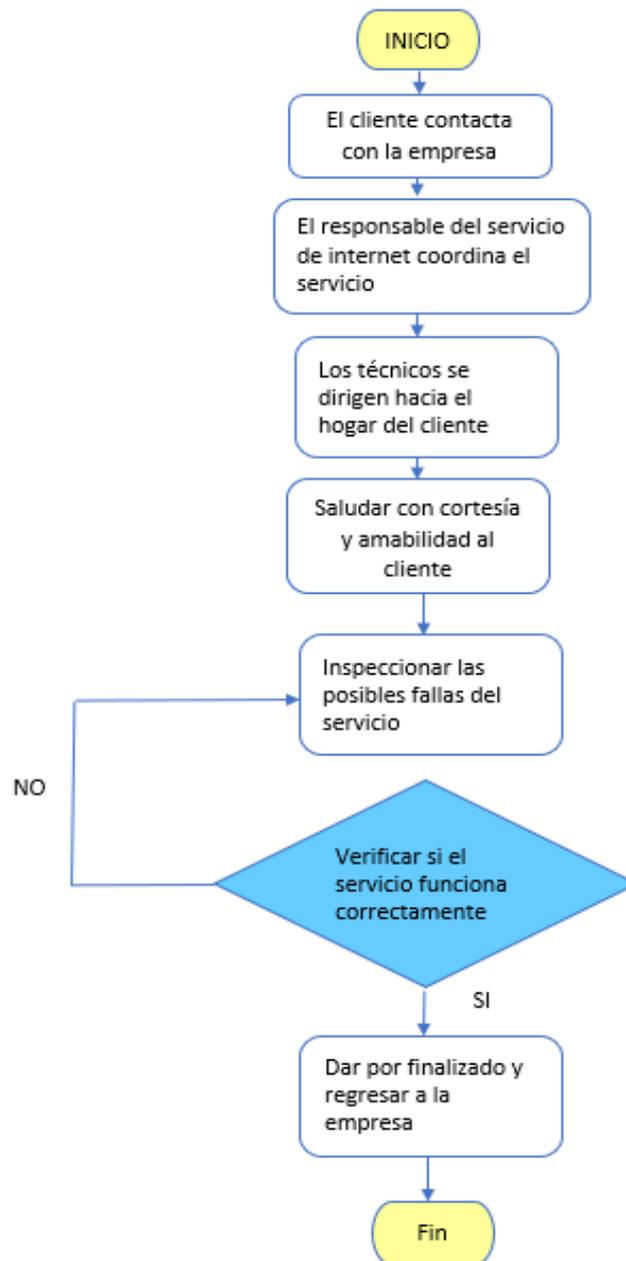
 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	Versión: 00 Página 4 de 5
	GP-SGC-PRO-002	

Diagrama de flujo Instalación



 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	Versión: 00 Página 5 de 5
	GP-SGC-PRO-002	

Diagrama de flujo servicio técnico





ANEXO XII
GESTIÓN DE BODEGAS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	GESTIÓN DE BODEGAS	Versión: 00 Página 1 de 3
	GP-SGC-PRO-003	

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ALMACENES

1. OBJETIVO

El objetivo es establecer un procedimiento para que la recepción y almacenamiento de materiales, insumos se realice de modo que se preserven y se mantengan los requisitos de la calidad para la empresa GRUPO PACHECO.

2. ALCANCE

Se aplica a todo el conjunto de insumos, también a los materiales que ingresen a la empresa. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

8.4.2. Tipo y alcance de control

3. RESPONSABLES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Gerente General	Observación al cumplimiento
Jefe de área de servicio de internet	Verificación de Cumplimiento
Secretaria	Cumplimiento

4. DEFINICIONES

Internet: Se podría definir como una red global de redes de ordenadores cuya finalidad es permitir el intercambio libre de información entre todos sus usuarios.



 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	GESTIÓN DE BODEGAS	Versión: 00 Página 2 de 3
	GP-SGC-PRO-003	

5. DESARROLLO

a. Insumos

i. Recepción de insumos y materiales

El área de recepción de insumos y materiales es el patio central de la empresa, para posteriormente mover y ordenar en el almacén de insumos.

Una vez que los insumos y materiales llega a la empresa GRUPO PACHECO, el Jefe de área de servicio de internet hace la recepción correspondiente a los documentos del proveedor y verifica el número de pedidos por cada tipo de insumo y material, así también verifica su estado externo del servicio de internet, comparándolos con la información de la compra recibida.

Si esta correcto se recibe el insumo y material y se firma los documentos del proveedor. Si hay alguna diferencia en cantidad se detalla en el mismo documento del proveedor y se comunica al Gerente General; y si existiesen servicios de internet en mal estado o su contenido intuye que está en mal estado, se comunica al Gerente General para que verifique las condiciones de las misma, según criterios y experiencia de aceptación.

Recibido los insumos y materiales, los operarios lo ubican en la bodega para insumos y materiales.

ii. Manipulación de insumos e instalación de internet

Para manipular los insumo, materiales e instalación de internet en la empresa se deben seguir las siguientes políticas:

- ✓ Todos los insumos y materiales deben ser movilizados de un lugar a otro previa notificación y cuidado en la manipulación de las mismas.
- ✓ En caso de que el operario tenga que manipular pesos mayores a 20 Kg deben utilizar el cinturón lumbar.
- ✓ Solamente se deben manipular cajas perfectamente sellados y no abiertos.
- ✓ Equipos de protección personal a utilizarse:
- ✓ Norma General: Implementos de protección personal EPS obligatorios:
- ✓ Casco de seguridad Overol de trabajo

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	GESTIÓN DE BODEGAS	Versión: 00 Página 3 de 3
	GP-SGC-PRO-003	

- ✓ Calzado (Botas) de seguridad
- ✓ Mascarilla para gases
- ✓ Gafas protectoras

6. REGISTRO Y ANEXOS

GP-SGC-REG-013





ANEXO XIII

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 00 Página 1 de 2
	GP-SGC-PRO-004	

1. OBJETIVO

Sistematizar el procedimiento de evaluación de los proveedores de productos y servicios externos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará para la evaluación de proveedores de productos y servicios vinculados a la empresa como:

- ✓ Equipos
- ✓ Instrumentos
- ✓ Insumos

Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

8.4.1. Generalidades

9.1.3. Análisis y evaluación

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Proveedor: Persona jurídica o natural que provee un producto/servicio a un usuario que lo requiera.

Criterio: Aspectos a ser evaluados en el proveedor.

Factor: Peso relativo que se le asigna a cada uno de los criterios para cada proveedor

4. REFERENCIAS

Manual de la Calidad

5. RESPONSABLE

Jefe del área del servicio de internet

6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Estos criterios son utilizados para todos los proveedores

- ✓ **Cumplimiento de requisitos del servicio**

Se refiere a las especificaciones y servicio post venta.

- ✓ **Tiempo de entrega/realización del servicio/producto**

	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 00 Página 2 de 2
	GP- SGC-PRO-004	

Se refiere a la celeridad del servicio y al cumplimiento de la fecha pactada de entrega del servicio/producto.

✓ **Reconocimiento del mercado**

Se refiere a marcas del proveedor, por ejemplo: con prestigio internacional con certificación del servicio o del Sistema de Gestión de la Calidad.

✓ **Precio**

Se refiere al precio del servicio.

✓ **Satisfacción del cliente interno**

Se refiere a las quejas que pudieran existir por parte de los operarios de la empresa.

✓ **Plazo de entrega**

Se refiere al plazo de entrega pactado.

Cuando alguno de estos factores no se aplique al proveedor se lo identificara como No Aplicable.

A cada uno de estos criterios se los califica entre malo y excelente según la importancia relativa que tiene cada factor del proveedor.

7. REGISTROS Y ANEXOS

GP-SGC-REG-003

GP-SGC-REG-004

GP-SGC-REG-005



ANEXO XIV

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión: 00 Página 1 de 2
	GP-SGC-PRO-005	

1. OBJETIVO

Establecer la gestión y planificación de compras de insumos para la empresa GRUPO PACHECO, para satisfacer las necesidades de entrega de servicio de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las compras de insumos y materiales. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

8.4.3. Información para los proveedores externos

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Noma ISO 9001:2015 acápite 8.4. Control de los procesos, productos y Servicios suministrados externamente.

4. DEFINICIONES

- ✓ **Compra:** Adquisición de bienes o servicios mediante el pago de un precio.
- ✓ **Solicitud de compra:** Documento divulgado al gerente financiero y de operaciones para confirmar si la compra está permitida.
- ✓ **Contrato:** Documento legal de mutuo acuerdo que garantiza el cumplimiento de las obligaciones de los dos interesados. Esto puede ser por un período de tiempo o hasta que se cumpla la obligación.
- ✓ **Proveedor:** Una organización o individuo que proporciona productos y/o servicios.
- ✓ **Especificaciones:** Documentos que especifican los requisitos o expectativas del servicio.
- ✓ **Calificación:** Es el proceso de información, interpretación y calificación para la toma de decisiones y compras.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión: 00 Página 2 de 2
	GP-SGC-PRO-005	

5. DESCRIPCIÓN

5.1.PROCESO DE COMPRAS DE INSUMOS Y MATERIALES.

El proceso de compra sigue el siguiente proceso, que se detalla a continuación.

El Gerente General según el inventario de insumos y materiales en almacén de acuerdo con el Kardex de inventario de compras GP-SGC-REG-005 aprueba pedidos de insumos y los emite al jefe del área de servicio de internet quien es responsable de negociar con el proveedor de insumos en base a los resultados de la evaluación del proveedor en base a los resultados de la evaluación del proveedor GP-SGC-PRO-004.

La Dirección General es la encargada de aprobar la compra. Si la aprobación es positiva, se crea el contrato en paralelo con el almacén para recibir la mercancía. Una vez aprobado el pago, se aprueba el pago a la contabilidad.

5.2.ASPECTOS COMPLEMENTARIOS A LA COMPRA DE INSUMOS

El personal de la empresa GRUPO PACHECO es responsable de cumplir con los procedimientos de compra de insumos y materiales. Sin embargo, solo se evaluarán las compras que afecten directamente a la calidad del servicio. Los prestadores de servicios tercerizados o proveedores proceden con la evaluación y calificación de proveedores (GP-SGC-REG-004). De acuerdo con el procedimiento de evaluación del proveedor.

6. RESPONSABILIDADES

Son responsables de aplicación del presente procedimiento: Gerencia General y el jefe del área del servicio de internet.

7. REGISTROS Y ANEXOS

Registro Kardex de Inventario de compras GP-SGC-REG-005

Evaluación de Proveedores GP-SGC-PRO-004.



ANEXO XV
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y
EVALUACIÓN

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	Versión: 00 Página 1 de 3
	GP-SGC-PRO-006	

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales para implementar y medir los procesos del sistema de gestión de calidad para asegurar que su sistema de gestión de calidad funcione de manera efectiva y eficiente.

2. ALCANCE

Desde la identificación de procesos hasta la implementación de acciones correctivas en la implementación de sistemas de gestión de calidad. Se basa en un análisis de los resultados de los indicadores del SGC. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

7.1.4.1. Generalidades

9.1.3. Análisis y evaluación

3. NORMA

3.1.DIRECTRICES DE LA CALIDAD

ISO 9001:2015, Numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

3.2.LINEAMIENTOS

- ✓ Para cada proceso, debe tener claro quién es el responsable, los objetivos del proceso, la evidencia, los indicadores y las directrices.
- ✓ No es imprescindible que todo proceso tenga indicadores, pero puedes verlos para identificar mejoras.
- ✓ Todos los procesos se gestionan constantemente mediante análisis de incidencias, auditorías internas y externas y control general de procesos.

4. RESPONSABLE

4.1.RESPONSABLE DEL PROCESO

Encargado del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO DEL SGC

- ✓ Comunicar los resultados obtenidos de los organismos responsables que aborden el proceso de seguimiento y medición de procesos.
- ✓ Documentar las metas y objetivos aprobadas tras la revisión.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	Versión: 00 Página 2 de 3
	GP-SGC-PRO-006	

5. DEFINICIONES

- ✓ **Medición:** El proceso de determinar un valor específico y generar un indicador.
- ✓ **Monitoreo:** Controla el estado de los sistemas, procesos o actividades dentro de su organización.
- ✓ **Inspección:** Juicio de conformidad de los servicios de internet con los requisitos especificados.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Actividad	Descripción	Responsable
Determinar procesos del sistema sometidos a medición.	Los procesos del sistema deben estar identificados en el mapa de procesos y los procesos y actividades que garantizan la calidad de la empresa GRUPO PACHECO. El servicio ofrecido, para cada proceso en su sistema, debe definir la persona responsable, el propósito del proceso, los recursos necesarios y la documentación de soporte.	Encargado del SGC
Identificar aspectos del proceso a controlar	Debe definir los aspectos de medición y control para cada proceso en su sistema. Tiempo de respuesta al cliente, porcentaje de servicios conformes, servicios no conformes.	Encargado del SGC
Asociar indicador a aspectos a controlar	Se han definido indicadores medibles para permitir el seguimiento.	Encargado del SGC
Determinar valores esperados y metodología de medición	El indicador definido debe representar explícitamente el valor objetivo o el valor deseado.	Encargado del SGC

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	Versión: 00 Página 3 de 3
	GP-SGC-PRO-006	

“continuación”

Actividad	Descripción	Responsable
Realizar seguimiento y medición del indicador	La medición y análisis de los resultados debe realizarse con la frecuencia especificada para cada indicador.	Encargado del SGC
Analizar datos y realizar apertura de acciones correctivas	Si el indicador está dentro del valor objetivo o fuera del rango del valor objetivo, se deben aplicar e implementar medidas correctivas.	Encargado del SGC

7. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ✓ Manual de Calidad GP-SGC-MAN-001



ANEXO XVI

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL

CLIENTE INTERNO

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	Versión: 00 Página 1 de 4
	GP-SGC-PRO-007	

1. OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es definir un mecanismo de comunicación entre los miembros de la organización sobre temas relacionados con el proceso del sistema de gestión de la calidad y las decisiones tomadas durante la revisión por la dirección. También define cómo medir la satisfacción del cliente interno.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los miembros de la organización y atiende las quejas y sugerencias de los clientes internos. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

5.5. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos.

9.1.2. Satisfacción del cliente

3. RESPONSABLE

El gerente general y el personal designado son los responsables de aplicar este proceso para medir la satisfacción del cliente dentro de la empresa. Definición de comunicación y matriz de comunicación dentro de una organización.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ✓ **Cliente:** Una persona u organización que recibe productos y servicios.
- ✓ **Cliente interno:** Miembros de la organización.
- ✓ **Comunicación:** Transfiera la información de acuerdo con diversos recursos.
- ✓ **Formato:** Información documentada utilizada para registrar los datos.
- ✓ **Matriz de comunicación:** una herramienta de evaluación diseñada para determinar con precisión cómo se comunica un individuo.
- ✓ **Medio de comunicación:** Dispositivo de información y transmisión de mensajes de texto, voz, imagen o audiovisual.
- ✓ **Planificación de la Comunicación Interna:** Herramienta que incluye programas de acción comunicacional de corto, mediano y largo plazo.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	Versión: 00 Página 2 de 4
	GP-SGC-PRO-007	

- ✓ **Quejas:** Expresar insatisfacción con los servicios de una organización.
- ✓ **Requisitos:** Necesidades o expectativas explícitas, generalmente implícitas o requeridas.
- ✓ **Satisfacción del Cliente Interno:** Conciencia de qué tan bien se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes internos.
- ✓ **SGC:** Sistema de gestión de la calidad.
- ✓ **Sugerencias:** Sugerencias de mejora por parte de clientes internos relacionadas con servicios, infraestructura, equipos de seguridad o sistemas de gestión de calidad.
- ✓ **Tabular:** Representa un valor, número de dígitos u otros datos en una tabla.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Definir los requisitos del cliente interno.	Los requisitos del cliente interno se definen en la revisión por la dirección.	Comité de calidad.
2	Medir el grado de satisfacción del cliente interno.	Para medir la satisfacción del cliente interno se debe utilizar el formato de Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno GP-SGC-REG-006. La investigación debe completarse físicamente con la ayuda de reclutadores o gerentes.	Gerente General / Encargado del SGC.
3	Procesar los datos, análisis y elaboración del informe.	Los datos deben analizarse juntos en una tabla utilizando los procedimientos de evaluación y análisis de datos GP-SGC-PRO-006. Completar el formato de "Encuesta de satisfacción del cliente interno (GP-SGC-REG-006)" para revisiones gerenciales con el objetivo de tomar en cuenta acciones correctivas.	Gerente General
4	Revisión por la dirección.	Para aumentar la satisfacción del cliente interno, el informe " Encuesta de satisfacción del cliente interno (GP-SGC-REG-006)" se envía a la gerencia para su revisión.	Gerencia General.

	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	Versión: 00 Página 3 de 4
	GP-SGC-PRO-007	

“continuación”

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DEL CLIENTE INTERNO			
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Recepción de quejas y/o sugerencias del cliente interno.	Se encuentran disponibles los siguientes medios para recibir quejas y/o sugerencias de los clientes internos: Dirigir quejas y/o sugerencias verbales del dueño del proceso a sus jefes inmediatos de acuerdo al organigrama. Buzón de quejas y sugerencias. El bloqueo se liberará cuando se una a la empresa. El responsable de RRHH necesita abrir un buzón a final de mes para quejas y sugerencias. Las quejas y/o sugerencias deben presentarse en el formato GP-SGC-REG-007 quejas o sugerencias de clientes internos.	Gerente General
6	Acciones de mejora	Las quejas o sugerencias deben ser atendidas de acuerdo con el Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas (GP-SGC-PRO-010).	Gerente General
7	Tabulación de quejas o sugerencias.	Las quejas o sugerencias deben agregarse cada tres meses, según el tipo de queja presentada, llenando un formulario interno de quejas o sugerencias de clientes GP-SGC-REG-007.	Encargado de recursos humanos.
8	Presentar informe para la revisión por la dirección.	Está sujeto a una evaluación comercial anual.	Encargado de recursos humanos.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	Versión: 00 Página 4 de 4
	GP-SGC-PRO-007	

“Continuación”

COMUNICACIÓN INTERNA			
9	Establecer plan de comunicación	Necesita crear un plan de comunicación que refleje Formato de matriz de comunicación GP-SGC-REG-008	Gerente General
10	Definir medios de comunicación	Estos medios de comunicación deben ser en forma de Matriz de Comunicación GP-SGC-REG-008	Gerente General

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Encuesta de satisfacción del cliente interno
- ✓ No conformidad y acción correctiva
- ✓ Quejas o sugerencias del cliente interno
- ✓ Matriz de comunicación
- ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación



ANEXO XVII
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EXTERNO

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO	Versión: 00 Página 1 de 2
	GP-SGC-PRO-008	

1. OBJETIVO

Determinar las condiciones metodológicas para la medición de la satisfacción de los clientes de la empresa GRUPO PACHECO.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los clientes que adquieren los servicios que ofrece la empresa GRUPO PACHECO. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

5.5. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

7.4. Comunicación

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

9.1.2. Satisfacción del cliente

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar o corregir la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Documento: Información y su medio de soporte.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Mejora continua: Actividades periódicas para mejorar la capacidad de cumplir con los requisitos.

Satisfacción del Usuario/Cliente: Percepción del usuario/cliente de qué tan bien se cumplen ciertos requisitos.

SGC: Un sistema de gestión de la calidad para dirigir y gestionar una organización con respecto a la calidad.

4. RESPONSABLE

El responsable de llevar a cabo dicho procedimiento es el Gerente general o el encargado de recursos humanos de manera directa y de manera indirecta toda la Alta Gerencia.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a. Una vez al año, el jefe del departamento involucrado en el sistema de gestión de calidad

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO	Rev: 0 Página 2 de 2
	GP-SGC-PRO-008	

- b. de la empresa debe enviar a los clientes de la empresa GRUPO PACHECO la encuesta de satisfacción cliente externo GP-SGC.REG-009 por correo electrónico de la institución. Esmero indispensable para llevar a cabo un plan de mejora continua para que éste pueda llevarse a cabo.
- c. A su vez, según ejecución y cronograma Los jefes de área del servicio de internet pueden realizar encuestas personalmente cuando los clientes externos visitan la empresa. Los clientes/usuarios podrán expresar permanentemente su satisfacción o insatisfacción, sugerencias u otras opiniones a través de su buzón con respecto a las quejas o sugerencias disponibles en las instalaciones de la empresa GRUPO PACHECO. Este buzón debe abrirse una vez al mes y se notificará al administrador en consecuencia.
- d. Vencido el plazo fijado para realizar una encuesta externa de satisfacción del cliente, la encuesta se envía al jefe de personal o encargado para su debido procesamiento cuantitativo y cualitativo.
- e. La secretaria agrega y analizan los hallazgos cada año, crean informes basados en los resultados de los análisis recibidos y los someten a revisión por parte de la gerencia. Medidas a tomar cuando se determine que es necesaria una acción correctiva o una mejora del sistema.

6. DOCUMENTOS

- ✓ Encuesta de satisfacción al cliente externo
- ✓ Evaluación de satisfacción del cliente externo
- ✓ No conformidad y acción correctiva
- ✓ Quejas o sugerencias del cliente externo
- ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación

7. ANEXOS

GP-SGC-REG-009

GP-SGC-REG-010



ANEXO XVIII
PROGRAMA DE AUDITORIAS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	PROGRAMA DE AUDITORIAS	Versión: 00 Página 1 de 5
	GP-SGC-PRO-009	

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo describir las actividades a realiza la empresa GRUPO PACHECO para llevar a cabo auditorías internas en la empresa.

2. ALCANCE

El procedimiento tiene como alcance las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad de la empresa GRUPO PACHECO. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

9.2. Auditoría Interna

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Comité de Calidad es responsable de planificar las auditorías del sistema utilizando este proceso.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Alcance de la auditoria: Extensión y límites de la auditoria.

Auditado: Organización o proceso que es auditado.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoria.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Conclusiones de la auditoria: Resultado de una auditoria tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos que se presenten.

Estándares de Auditoría: Conjunto de lineamientos, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para comparar evidencia objetiva.

Equipo de Auditoría: Una o más personas que realizan una auditoría con el apoyo de expertos en el tema.

Evidencia de auditoría: registros verificables, declaraciones de hechos u otra información relacionada con las normas de auditoría.

Experto en la materia: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo de auditoría.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	PROGRAMA DE AUDITORIAS	Versión: 00 Página 2 de 5
	GP-SGC-PRO-009	

Resultados de la auditoría: Resultados de la evaluación de la auditoría editados con base en los estándares de auditoría.

No conformidad: No conformidad con los requisitos.

Observador: Persona que acompaña al equipo de auditoría pero que no funciona como auditor.

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo específico y enfocadas en un enfoque específico.

SGC: Sistema de gestión de la calidad.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar programa anual de auditorías internas.	Preparar un programa de auditoría anual en forma de revisión y aprobación del gerente general para febrero de cada año. Se prevén auditorías para evaluar todos los procesos del SGC aplicables a la empresa y todos los capítulos de la norma ISO 9001:2015.	Gerente General.
2	Revisar y aprobar el programa anual de auditorías.	Revisar y aprobar el Programa de auditoria GP-SGC-PRO-010	Gerente General.
3	Designar el equipo auditor y auditor líder.	El auditor debe ser un miembro de la organización que tenga las capacidades necesarias para llevar a cabo la auditoría. Apéndice 1. Organizar un equipo de trabajo y nombrar un auditor jefe, teniendo en cuenta las capacidades del auditor potencial. Tenga en cuenta que los auditores no deben auditar su trabajo.	Gerente General.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	PROGRAMA DE AUDITORIAS	Versión: 00 Página 3 de 5
	GP-SGC-PRO-009	

PLAN DE AUDITORIA			
4	Establecer contacto con el encargado de auditar	<p>Concertar una reunión con el responsable de revisar y revisar la documentación del proceso a su cargo. Los documentos a verificar son:</p> <p>Información documentada como procedimientos, instrucciones y registros según SGC.</p> <p>Informe de auditorías anteriores del proceso.</p> <p>Acción correctiva. Medidas de mejora.</p>	Auditor líder
5	Elaborar el plan de auditoría.	<p>Crear un plan de auditoría basado en la información revisada y documentada La fecha y la hora deben estar debidamente pactadas para evitar postergaciones.</p> <p>El plan de auditoría incluye el área a auditar, el proceso a auditar, la fecha en que se realiza la auditoría, el auditor líder y el equipo de auditoría (si corresponde), el propósito de la auditoría, la información requerida, las actividades a realizar. a realizar, y finalmente el presupuesto.</p>	Auditor líder

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	PROGRAMA DE AUDITORIAS	Versión: 00 Página 4 de 5
	GP-SGC-PRO-009	

EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA			
6	Reunión de apertura	<p>Inicie la auditoría con una reunión de apertura en el siguiente lugar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobar un plan de auditoría que detalle todas las actividades que desea realizar. ✓ Presentación del equipo auditor (si aplica). 	Auditor líder.
7	Realizar la auditoria	Realizar auditorías basadas en estándares. Crear, revisar y validar información documentada. Realizar una reunión final donde se deben comunicar los resultados de la auditoría.	Equipo auditor.
8	Reunión de cierre	Al preparar un informe de auditoría, debe tener en cuenta las objeciones hechas por la persona responsable del proceso (el sujeto de la auditoría).	Equipo auditor.
9	Elaborar informe de auditoria	Con base en los resultados de la auditoría y las objeciones planteadas por la entidad auditada Reunión final, elaboración del informe de auditoría.	Auditor líder.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	PROGRAMA DE AUDITORIAS	Versión: 00 Página 5 de 5
	GP-SGC-PRO-009	

ACTIVIDADES POSTERIORES A LA AUDITORIA			
10	Definir acciones correctivas o de mejora.	Si se informa una "no conformidad" u "observación" en el informe de auditoría, se debe establecer un período de 20 días. Medidas correctivas o correctivas según sea necesario.	Gerente General
11	Registrar acciones.	Las medidas correctivas o reparadoras presentadas por el auditado deben registrarse en el informe de resultados de la auditoría.	Gerente General
12	Seguimiento	Realiza un seguimiento de las acciones definidas para el resultado. prueba.	Gerente General

6. ANEXOS

- ✓ ANEXO 1: Criterios para elección de auditores internos
- ✓ ANEXO 2: Programa de Auditorias

Anexo 1: Criterios para elección de auditores internos.

Educación	✓ Formación técnica o tecnológica.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos en sistema de gestión de la calidad. ✓ Técnicas de gestión de auditorías. ✓ Técnicas de verificación de acciones de mejora. ✓ Técnicas de entrevista.
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo 2 años de trabajo en la empresa. ✓ Participación como observador por lo menos una auditoria.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación verbal y escrita. ✓ Buenas relaciones interpersonales. ✓ Pensamiento analítico y abierto a diferentes puntos de vista. ✓ Responsabilidad. ✓ Confidencialidad.



ANEXO XIX

NO CONFORMIDAD ACCIÓN CORRECTIVA

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	NO CONFORMIDAD ACCIÓN CORRECTIVA	Versión: 00 Página 1 de 3
	GP-SGC-PRO-010	

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer procedimientos de registro, procesamiento, seguimiento de no conformidades distintas de auditoría, corrección inmediata, quejas de usuarios y acciones correctivas contenidos en el sistema de gestión de calidad de la empresa GRUPO PACHECO

2. ALCANCE

Tiene como alcance todos los reclamos de usuarios relacionados a los servicios prestados por la empresa GRUPO PACHECO, todas las no conformidades detectadas en el SGC, todas las acciones correctivas llevadas a cabo en relación a un reclamo o una no conformidad. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

- 8.1. Planificación y control operacional
- 8.7. Control de las salidas no conformes
- 10.2. No conformidad y acción correctiva

3. DEFINICIONES

No conformidad: No satisfacción de un requisito especificado.

Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una No conformidad detectada.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad u otra situación inesperada.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa una potencial no conformidad u otra potencial situación indeseable.

Acción de mejora: Identificación de las mejoras necesarias para reducir la probabilidad de ocurrencia de No conformidades.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

4. RESPONSABLES

Gerente General

Su autoridad y responsabilidades son las siguientes:

- ✓ Observar y aprobar las acciones correctivas y posibles soluciones.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	NO CONFORMIDAD ACCIÓN CORRECTIVA	Versión: 00 Página 2 de 3
	GP-SGC-PRO-010	

- ✓ Estar al tanto de las quejas de los usuarios.
- ✓ Conocer y aprobar acciones correctivas y manejo de hallazgos para clientes externos e internos de la empresa.

5. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1.RECLAMO DE CLIENTES

Todo empleado de la empresa GRUPO PACHECO. que reciba reclamos de clientes vía telefónica, directa, por correo o indirectamente, deberá ingresar información en el registro Quejas o sugerencias del cliente externo GP-SGC-REG-010. El gerente general elaborará la queja con más detalle, evaluará el problema, identificará la causa raíz que originó la queja, tomará las medidas correctivas apropiadas y establecerá una fecha límite.

El gerente general y el gerente de instalación de internet monitorean la acción correctiva del reclamo y dan su aprobación cuando la acción se completa efectivamente. El gerente general se asegura de que el usuario sea notificado sobre la resolución de la queja.

5.2.NO CONFORMIDAD

Los empleados de la empresa GRUPO PACHECO, que detecta no conformidades del sistema de gestión de calidad en trabajos o no conformidades que menoscaban la eficacia del sistema de gestión de calidad, notifican a los interesados para su posterior reporte y resolución.

El propietario del proceso supervisa la acción de corrección de la no conformidad y otorga la aprobación cuando la acción se completa de manera efectiva.

Si la causa de la no conformidad persiste, el responsable del proceso informa a la gerencia para brindar otras posibles soluciones.

5.3.ACCIONES PREVENTIVAS

Los empleados de la empresa GRUPO PACHECO utilizan el conjunto de datos de mejora continua GP-SGC-REG-011 para tomar medidas para reducir la probabilidad de error al identificar oportunidades o precauciones para la mejora de procesos.

Necesita crear, implementar y monitorear sus planes. Beneficios de las oportunidades de mejora.

	PROCEDIMIENTO	
	NO CONFORMIDAD ACCIÓN CORRECTIVA	Versión: 00 Página 3 de 3
	GP-SGC-PRO-010	

5.4.ENCUESTAS

Si los resultados de un informe de satisfacción del cliente interno o externo identifican una no conformidad con el sistema de gestión de la calidad, se implementa un plan de mejora o acción correctiva, tal como se describe en el punto 5.2 de este documento.



ANEXO XX
CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE
LA INFORMACIÓN

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 1 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

0. CONTROL DE CAMBIOS

Numero de versión	Fecha de emisión	Descripción del cambio

1. OBJETIVO

Este proceso tiene como objetivo identificar, desarrollar, revisar, aprobar, proteger, distribuir, recuperar, retener, controlar cambios y tener en cuenta todos los requisitos especificados en la Cláusula 7.5 norma ISO 9001: 2015. Es definir la estructura de la información documentada del SGC.

2. ALCANCE

Este procedimiento ha sido documentado según lo determinado por la organización como necesario para la efectividad del SGC, incluyendo toda la información documentada requerida por la norma ISO 9001: 2015, así como la documentación de origen externo. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

1.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

7.5.2. Creación y actualización

7.5.3. Control de la información documentada

8.5.6. Control de los cambios

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Comité de Calidad debe supervisar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento y coordinar su revisión, aprobación y difusión. El Coordinador del SGC es el responsable de preparar la información documentada necesaria como manuales, procedimientos, instructivos

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 2 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

y registros con la ayuda del titular de cada proceso o de quienes realizan determinadas actividades dentro de la empresa.

El gerente general (director) debe aprobar toda la información documentada para demostrar que la alta dirección de la empresa está comprometida con el sistema.

4. DEFINICION Y ABREVIATURAS

Actualización: Adapta o modifica lo antiguo o desfasado para darle las características de lo que se considera moderno o actual.

Aprobación: Actividad para determinar el uso de información documentada previamente revisada.

Comité de Calidad: Un grupo de personas conformado por miembros de la organización para asegurar que el SGC se desarrolle, implemente y aplique de manera efectiva.

Copia gestionada: Copia de la información documentada que es objeto de actualización y distribución.

Copia no gestionada: Copia de información documentada que no está sujeta a actualizaciones y distribución posterior.

Gestión: El proceso de verificar la distribución, acceso, almacenamiento, retención, etc. de la información documentada del SGC.

Crear: Desarrollar y construir ideas.

Documentos: Información con significado específico y su soporte.

Especificaciones: Información documentada que especifica los requisitos.

Formato: Información documentada utilizada para registrar los datos.

Información documentada: Información que una organización debe administrar y mantener, y los medios por los cuales se sustenta.

Información documentada externamente: Información documentada fuera de la organización.

 <p>GrupoPacheco</p>	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 3 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

Información documentada interna: Información documentada de la organización que contribuye al buen funcionamiento del SGC. B. Manuales, procedimientos, registros, reglamentos, planes, programas, etc.

Información documentada desactualizada: Información documentada que no ha sido actualizada y no debe ser utilizada.

Procedimiento: Información documentada que detalla la tarea específica descrita en el procedimiento.

Manual de Calidad: Especificaciones del sistema de gestión de calidad de la organización.

Planificación: Actividades, recursos, Responsabilidad y tiempo asociado para lograr el objetivo.

Procedimiento: Información documentada que describe el método especificado para realizar una actividad o proceso para cumplir con el SGC.

Programa: Información documentada que especifica las actividades planificadas para un período de tiempo específico.

Registros: Información documentada que muestra los resultados alcanzados o los resultados alcanzados. Proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas.

Regulación: Conjunto de reglas establecidas por la alta dirección para el buen funcionamiento de una organización.

SGC: Sistema de gestión de la calidad.

	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 4 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
INFORMACIÓN DOCUMENTADA INTERNA			
1	Determinar los conocimientos de la organización.	<p>El coordinador del SGC debe ser consciente de la necesidad de crear o actualizar la información documentada necesaria para respaldar el conocimiento de la organización.</p> <p>Esta actividad debe realizarse con la ayuda del propietario de cada proceso. Operador de línea de instalación de internet según sea necesario.</p>	Coordinador del SGC.
2	Identificar y describir la información documentada.	<p>La información documentada debe identificarse en el encabezado y debe estar en todas las páginas para no confundirse con la edición anterior y debe contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de información documentada: Si la información documentada fue creada, etiquétela apropiadamente. De información ya establecida y documentada. ✓ Nombre de la información documentada: Debe asignar un nombre que indique claramente para qué se utilizará la información documentada. Si necesita cambiar el nombre a información. Los documentos que ya se han creado deben enumerarse en la tabla de control de cambios. 	Coordinador del SGC.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 5 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

“Continuación”

		<p>Código: Para actualizaciones, mantenga el código. Si la información documentada es una versión nula, asigne un código que no se repetirá con la información existente.</p> <p>Versión: Para información La documentación ha sido actualizada. Asigne un número de versión adecuado. De lo contrario, la versión se reiniciará desde el principio. Consulte a su registrador como se describe en este documento para verificar el código y la versión.</p> <p>Fecha de Emisión: Debe coincidir con la fecha de aprobación por parte del Gerente General (director).</p> <p>Página X de Y: El número de página es Una página que contiene todos los detalles de la información documentada.</p>	
--	--	--	--

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 6 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

“Continuación”

3	Caratula de la información documentada.	<p>Portada de información Documentación de procedimientos, planos, reglamentos, o lo que crea necesario, salvo que el formato de grabación incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cabeceras relacionadas con la información documentada descrita en la actividad anterior. ✓ Razón social "Grupo Pacheco" letra Arial, tamaño 36, color azul. • Título del sistema "Sistema de Gestión de la Calidad", fuente Arial, tamaño 26, color azul. ✓ Título de la información documentada, fuente Arial, tamaño 18, mayúsculas, negrita y subrayado. ✓ Una tabla de gestión que muestre el nombre y cargo, fecha y firma de la persona responsable de preparar, confirmar y aprobar la información documentada. 	Coordinador del SGC.
4	Formato de información documentada.	La información documentada debe ser elaborada en formato digital, hoja de documento Word con las siguientes	Coordinador del SGC.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 7 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

“Continuación”

		<p>características:</p> <p>Tamaño de papel carta, con márgenes de 2 cm., superior, inferior, izquierdo y derecho.</p> <p>Títulos número 12, Times New Roman, subrayado, mayúsculas y negrilla.</p> <p>Subtítulos y texto número 12, Times New Roman, minúscula y negrilla.</p> <p>Texto en tablas número 12, Times New Roman.</p> <p>Cada página debe incluir una marca de agua con el logotipo de la empresa.</p>	
5	Elaboración “Manual de la calidad”	El manual de calidad ya debe establecer la identificación y el formato de la carátula de toda la información documentada en el sistema de gestión de la calidad. Debe mantener el mismo contenido que es la base del "Manual de calidad (GP-SGC-MAN-001)". En todos los aspectos de la norma.	Comité de calidad.
	Elaboración de procedimientos e instructivos.		

	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 8 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

“Continuación”

		<p>4. Definiciones y abreviaturas: este punto se establecen las definiciones de las palabras difíciles de entender por las personas a quienes va dirigido el procedimiento o instructivo, como también se especifican las abreviaturas. Las definiciones y abreviaturas en su conjunto deben ser ordenadas alfabéticamente (A – Z).</p> <p>5. Descripción de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para los procedimientos se debe indicar la actividad a realizar y describir de forma clara y precisa los pasos a seguir para la ejecución de cierta actividad. ✓ Para los instructivos se debe definir la actividad y los pasos a seguir de manera más detallada, que pueden ser descritos en un verbo indicativo. También pueden ir acompañados de gráficas para su mejor comprensión. <p>6. Información documentada de respaldo: Se enlista la información documentada necesarios para cumplir con el procedimiento</p> <p>7. Archivo adjunto: contiene todo tipo de información que necesita Para aclarar el procedimiento o las instrucciones.</p>	
7	Elaboración de formatos para los registros.	<p>Todos los formatos de SGC deben identificarse para toda la información documentada, como se especifica en la Actividad 2.</p> <p>El formato debe estar preparado para que toda la información requerida pueda registrarse de manera clara y adecuada. Si es necesario, el formato debe incluir tablas de preparación, revisión y liberación.</p> <p>Si el formato es una versión de prueba, escriba la frase "A PRUEBA" en el área de versión (encabezado).</p>	<p>Coordinador del SGC Responsable del registro.</p>

 <p>GrupoPacheco</p>	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 9 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

“Continuación”

8	Elaboración de especificaciones, planes, programas, proyectos y otros.	La elaboración y redacción se realiza de manera que el personal que los utiliza comprenda fácilmente el contenido del mismo.	Coordinador del SGC.
9	Firma de elaboración de información documentada.	Una vez creada o actualizada la información documentada, rellene los campos para elaborar la carátula y envíela al responsable de la instalación de internet para su revisión.	Coordinador del SGC.
10	Revisión de la información documentada.	<p>Revisar la información documentada creada o actualizada para asegurar que cumpla con el formato establecido y que cada una tenga el contenido adecuado.</p> <p>Después de revisar la información documentada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cualquier observación debe enviarse al Coordinador del SGC junto con un memorando que describa las observaciones y los registros. ✓ Si no hay observaciones, complete el campo de evaluación en la portada y envíelo al gerente de la instalación de internet para su aprobación. 	Gerente de la instalación de internet
11	Aprobación de la información documentada.	Recibir la información documentada creada o actualizada y verificar que tenga una firma de validación. Complete los campos de aprobación en la portada y envíe la información documentada al gerente general para su aprobación.	Gerente de la instalación de internet.
12	Aprobación de la dirección.	El director general (director) debe aprobar toda la información documentada para demostrar que la alta dirección de la empresa está comprometida con el sistema. Obtenga la información documentada y asegúrese de que los campos en la página principal se completen correctamente. Complete los campos de aprobación en la portada y envíe la información documentada al coordinador de calidad.	Gerente General (Director)

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 00 Página 10 de 10
	GP-SGC-PRO-011	

“continuación”

13	Distribución o emisión de la información documentada.	Asegúrese de que la información documentada esté debidamente identificada, como se describe en el Punto 2.	Coordinador del SGC.
14	Identificar la información documentada de origen externo.	Si es necesario, archive la información documentada original. Identificar la información documentada extra organizacional necesaria para realizar la operación.	Coordinador del SGC.

6. INFORMACION DOCUMENTADA DE RESPALDO

- ✓ Manual de la Calidad
- ✓ Creación, actualización y control de la información



ANEXO XXI
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 00 Página 1 de 3
	GP-SGC-PRO-012	

0. CONTROL DE CAMBIOS

Numero de versión	Fecha de emisión	Descripción del cambio

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer la metodología para que la alta dirección de la empresa GRUPO PACHECO, realice la revisión del sistema de gestión de la calidad.

2. ALCANCE

El procedimiento tiene como alcance el sistema de gestión de la calidad en su conjunto. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

9.3.1. Generalidades

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección es responsable de efectuar la revisión del sistema de gestión de la calidad y el comité de calidad tiene como responsabilidad hacer cumplir el presente procedimiento.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel, demostrando liderazgo y compromiso.

Comité de calidad: Grupo de personas conformado por miembros de la organización para asegurar que se desarrolla, implementa y aplica eficazmente el sistema de SGC.

Objetivo: Resultado a lograr.

Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

	PROCEDIMIENTO	
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 00 Página 2 de 3
	GP-SGC-PRO-012	

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planificar la revisión por la dirección.	La revisión por la dirección debe planificarse para el último trimestre de cada año, después de realizarse las auditorías internas, evaluación del desempeño de los trabajadores, medición de la satisfacción del cliente interno y externo.	Comité de calidad.
2	Recolectar la información necesaria.	<p>Cada dueño de proceso debe generar un informe trimestral y presentarlo a Gerencia, que deben incluir los resultados y análisis de los indicadores, acciones correctivas generadas durante el periodo, desempeño de sus proveedores, uso de recursos y sugerencias de oportunidades de mejora.</p> <p>También se debe recopilar información como el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas, los cambios en el contexto de la organización, satisfacción del cliente, logro de los objetivos de la calidad, resultados de auditorías.</p> <p>Dentro de la información recolectada se debe contar también con “Logros de objetivos de la calidad (GP-SGC-DOC- 005)”, “Encuesta de la satisfacción del cliente externo (GP-SGC-REG-009)”, “Quejas o sugerencias del cliente externo (GP-SGC-REG-010)”, “Encuesta de satisfacción del cliente interno (GP-SGC- REG-006)”, “Queja o sugerencias del cliente interno (GP-SGC-REG-007)”.</p>	Secretaria.
3	Revisar la información.	Se debe revisar la información de cada uno de los informes de los dueños de proceso y preparar el informe para la revisión por la dirección que deben incluirla política y objetivos de la calidad, el mismo debe estar en el formato “Logro de objetivos de calidad (GP-SGC-DOC-007)”.	Gerente General.

	PROCEDIMIENTO	
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 00 Página 3 de 3
	GP-SGC-PRO-012	

4	Realizar la revisión por la dirección.	<p>La revisión por la dirección debe comenzar con la lectura del orden del día.</p> <p>En la reunión de revisión por la dirección se debe presentar el informe final de toda la información recolectada y tomar decisiones en base a tal información.</p>	Participantes reunión por la dirección.
5	Definir los resultados de la revisión por la dirección.	<p>Uno de los principales temas a tratar en la revisión por la dirección es la POLÍTICA DE CALIDAD, donde se deben definir las directrices en el formato “Directrices para la política de la calidad (GP-SGC-PRO- 002)” para proceder a redactarla.</p> <p>Las decisiones, conclusiones y sugerencias generadas de la revisión por la dirección se deben registrar, donde también se registra los responsables y plazos para implementar las propuestas de mejora.</p> <p>En base a la revisión, se deben complementar los siguientes formatos: “Logro de objetivos de la calidad (GP- SGC-DOC-007)”, “Mejora Continua (GP- SGC-REG-011)”, “Evaluación de riesgos y oportunidades (GP-SGC-PRO-001)”.</p>	Secretaria
6	Realizar seguimiento a la implementación de las oportunidades de mejora establecidas.	<p>El seguimiento a la implementación de las oportunidades de mejora lo realizan los dueños de los procesos conjuntamente con el comité de calidad.</p> <p>El director debe verificar el avance de las implementaciones.</p>	Gerente General.

6. REFERENCIAS

- ✓ ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – fundamentos y vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ✓ GP-SGC-MAN-001 Manual de la Calidad.



ANEXO XXII
MEJORA CONTINUA

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	MEJORA CONTINUA	Versión: 00 Página 1 de 4
	GP-SGC-PRO-013	

0. CONTROL DE CAMBIOS

Numero de versión	Fecha de emisión	Descripción del cambio

1. OBJETIVO

Describir la metodología para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad de la empresa GRUPO PACHECO.

2. ALCANCE

Este procedimiento ha sido documentado según lo determinado por la organización como necesario para la efectividad del SGC, mediante reuniones anuales entre toda la organización. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

10.3. Mejora Continua

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Comité de Calidad debe supervisar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento y coordinar su revisión, aprobación y difusión.

El Coordinador del SGC es el responsable de preparar la información documentada necesaria como manuales, procedimientos, instructivos y registros con la ayuda del titular de cada proceso o de quienes realizan determinadas actividades dentro de la empresa.

El gerente general (director) debe aprobar toda la información documentada para demostrar que la alta dirección de la empresa está comprometida con el sistema.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	MEJORA CONTINUA	Versión: 00 Página 2 de 4
	GP-SGC-PRO-013	

4. DEFINICION Y ABREVIATURAS

Actualización: Adapta o modifica lo antiguo o desfasado para darle las características de lo que se considera moderno o actual.

Aprobación: Actividad para determinar el uso de información documentada previamente revisada.

Comité de Calidad: Un grupo de personas conformado por miembros de la organización para asegurar que el SGC se desarrolle, implemente y aplique de manera efectiva.

Documentos: Información con significado específico y su soporte.

Especificaciones: Información documentada que especifica los requisitos.

Información documentada interna: Información documentada de la organización que contribuye al buen funcionamiento del SGC. Manuales, procedimientos, registros, reglamentos, planes, programas, etc.

Manual de Calidad: Especificaciones del sistema de gestión de calidad de la organización.

Planificación: Actividades, recursos, Responsabilidad y tiempo asociado para lograr el objetivo.

Procedimiento: Información documentada que describe el método especificado para realizar una actividad o proceso para cumplir con el SGC.

Programa: Información documentada que especifica las actividades planificadas para un período de tiempo específico.

Regulación: Conjunto de reglas establecidas por la alta dirección para el buen funcionamiento de una organización.

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	MEJORA CONTINUA	Versión: 00 Página 3 de 4
	GP-SGC-PRO-013	

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar el plan de mejora anual	El encargado de calidad y el gerente deben diseñar el plan de mejora en base a los registros de las auditorias anteriores	Gerente.
2	Reunión con el comité de calidad	Tras culminar el plan de mejora se convoca a reunión a todos los integrantes de comité de calidad para dar a conocer las actividades que se van a desarrollar para la mejora del sistema de gestión de la calidad	Secretaria
3	Recopilar información para la mejora	Tras convocar a los integrantes del comité de calidad se recolecta toda la información que cuenta cada uno de integrantes del comité de la calidad de sus diferentes áreas de trabajó en la que son líderes, para poder identificar la situación actual de cada puesto de trabajo y determinar las áreas que más inconvenientes presenta para realizar la mejora	Comité de calidad
4	Elaborar las actividades de mejora	tras recolectar la información de la situación actual de las áreas de trabajo se procede a llenar el registro Mejora Continua (GP-SGC-REG-011) realizando una planificación con la finalidad de poder abordar tos los inconvenientes que presentan aplicando así la mejora continúan de los procesos y el sistema de gestión de la calidad	Comité de calidad
5	Cumplimiento de la planificación	El comité de calidad es el encargado de cumplir con la planificación previamente realizada y revisada con la finalidad de mejorar los procesos de la empresa y aumentar así la satisfacción del cliente al hacer uso del servicio de internet	Comité de calidad

	PROCEDIMIENTO	
	MEJORA CONTINUA	Versión: 00 Página 4 de 4
	GP-SGC-PRO-013	

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Informar la situación de cada puesto	Tras terminar las actividades de mejora se debe informar al gerente la situación en la que se encuentra los puestos que fueron modificados para la mejora	Comité de calidad.
7	Realizar el informe de situación final	En el informe debe constar como se encontraba el proceso y en qué condiciones quedo tras la mejora continua para contar con la información documentada y el registro de las actividades que se realizan	Secretaria
8	Dar por terminado el proceso	Una vez realizado el informe se procede a entregar al gerente para que archive la documentación y pueda dar seguimiento al proceso para verificar que toda la planificación de mejora se cumplió detalladamente.	Secretaria

7. REFERENCIAS

- ✓ ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – fundamentos y vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ✓ GP-SGC-REG-011 Mejora Continua.



ANEXO XXIII
PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN	Versión: 00 Página 1 de 7
	GP-SGC-PRO-014	

1. OBJETIVO

Establecer la gestión y planificación de instalación del servicio de internet que ofrece la empresa GRUPO PACHECO, para satisfacer las necesidades de entrega de servicio de la organización.

2. ALCANCE

Este documento indica el procedimiento de instalación del servicio de internet. Se lo aplica en los siguientes puntos del manual:

3.7 Identificación de los procesos de la empresa

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Noma ISO 9001:2015 acápite 8.4. Control de los procesos, productos y Servicios suministrados externamente.

4. DEFINICIONES

- ✓ **Instalación:** establecer, situar los equipos en el sitio debido.
- ✓ **Solicitud de instalación:** Documento divulgado al jefe del área de internet y a los técnicos para confirmar la instalación.
- ✓ **Contrato:** Documento legal de mutuo acuerdo que garantiza el cumplimiento de las obligaciones de los dos interesados. Esto puede ser por un período de tiempo o hasta que se cumpla la obligación.
- ✓ **Proveedor:** Una organización o individuo que proporciona productos y/o servicios.
- ✓ **OPM:** Es un dispositivo electrónico para pruebas que se emplea para medir salidas de potencia de un equipo de fibra óptica, así como la potencia o la pérdida de una señal óptica que se trasmite a través de un cable de fibra.
- ✓ **Empalme de Fusión:** Aparato que utiliza calor a alta temperatura generando un arco eléctrico para fusionar dos fibras.
- ✓ **dBm:** unidad de medida de relación o razón de potencia expresada en decibelios relativa a un milivatio

 GrupoPacheco	PROCEDIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN	Versión: 00 Página 2 de 7
	GP-SGC-PRO-014	

5. DESCRIPCIÓN

5.1.PROCESO DE INSTALACIÓN.

El proceso de Instalación sigue el siguiente proceso, que se detalla a continuación.

El jefe del servicio de internet planifica cuando se realizar la instalación en el destino y comunica al técnico la actividad a realizarse. Se aplica el procedimiento Gestión de bodegas GP-SGC-PRO-003 Posteriormente se realiza el registro de salidas y entregas de herramientas GP-SGC-REG-013 el cual es aprobado por el encargado de bodega quien es responsable de entregar los insumos solicitados para proceder con la instalación.

Se llega al destino y se procede a descargar elementos necesarios para la instalación.

A continuación de detalla cada actividad que se realiza.

Se descarga las herramientas necesarias para el proceso de instalación

Se realiza el tendido de fibra hacia el poste más cercano

Se realiza la conexión hacia la caja de distribución y posteriormente se realiza tiende la fibra por los postes hasta el lugar designado para a instalación.

Se tiende la fibra y se lo asegura con grapas y correas para evitar cualquier daño en el cable, y se lo hala hacia el lugar designado

El técnico pela, corta la fibra y se las fija en el fusionado de fibra óptica el cual se encarga en el proceso de centrado y fusión de la fibra. Este proceso se lo realiza hasta que no existan ningún fallo en la unión, estos pueden ser burbujas de aire o malos cortes de la fibra.

Posterior al fijado de la fibra el tecnico se contacta con la central de la empresa y esta aprueba el plan fijado por el cliente. Tal y como se muestra en Características del Servicio GP-SGC-DOC-006

Utilizar el medidor de potencia óptica (OPM) el cual da valores en dBm para calibrar para medir continuidad, perdida y potencia

Por último, el equipo de instalación realiza el registro de los materiales utilizados en la actividad y se da por terminado el proceso de instalación.

	PROCEDIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN	Versión: 00 Página 3 de 7
	GP-SGC-PRO-014	

La Dirección General es la encargada de aprobar la compra. Si la aprobación es positiva, se crea el contrato en paralelo con el almacén para recibir la mercancía. Una vez aprobado el pago, se aprueba el pago a la contabilidad.

5.2.ASPECTOS COMPLEMENTARIOS LA INSTALACIÓN

El personal de la empresa GRUPO PACHECO es responsable de cumplir con los procedimientos de compra de insumos y materiales. Solo se evaluarán las compras que afecten directamente a la calidad del servicio, como fibra, módems, herramientas. Los prestadores de servicios tercerizados o proveedores proceden con la evaluación y calificación de proveedores (GP-SGC-REG-004). De acuerdo con el procedimiento de evaluación del proveedor. Para conocer que factores evaluar al momento de realizar las compras de materiales e insumos.

6. RESPONSABILIDADES

Son responsables de aplicación del presente procedimiento: El jefe del área del servicio de internet y técnicos.

7. REGISTROS Y ANEXOS

Registro de salidas y entregas de herramientas GP-SGC-REG-013



REGISTROS



ANEXO XXIV
CAPACITACIONES

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			



ANEXO XXV
RECEPCIÓN DE SERVICIOS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			



ANEXO XXVI
INGRESO DE COMPRAS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	INGRESO DE COMPRAS	Versión: 00 Página 1 de 1
	GP- SGC-REG-003	

INGRESO DE COMPRAS						
N°	Tipo de insumo	Recibido por:	Aprobado por:	Área de Destino del pedido	Nombre del proveedor	Firma
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

Fecha de Recepción: _____



ANEXO XXVII
CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 00 Página 1 de 1
	GP-SGC-REG-004	

Fecha:					Código			
Nombre o razón social:								
Tipo de Proveedor			<input checked="" type="checkbox"/> Fabricante <input checked="" type="checkbox"/> Importador <input checked="" type="checkbox"/> Representante <input checked="" type="checkbox"/> Distribuidor <input checked="" type="checkbox"/> Proveedor de servicio <input checked="" type="checkbox"/> Persona natural					
Criterio			Calificación					Total
			1	2	3	4	5	
Cumplimiento de los requisitos del producto								
Tiempo de entrega								
Capacidad Logística (Método de entrega, cantidad de suministro)								
Costo Competitivo								
Satisfacción del cliente interno								
Confiabilidad								
Total			Tipo de Proveedor					
Resultados de la evaluación.								
Responsable.			Firma.					
Calificación Final			PUNTAJE: 80 – 100 % PROVEEDOR CLASE A 70 – 79 % PROVEEDOR CLASE B 60 – 69 % PROVEEDOR CLASE C (Proveedor en observación) MENOR A 60% CLASE D RETIRAR					



ANEXO XXVIII
KARDEX DE INVENTARIO DE COMPRAS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	KARDEX DE INVENTARIO DE COMPRAS	Versión: 00 Página 1 de 1
	GP-SGC-REG-005	

Kardex #: _____

Fecha: _____

KARDEX GRUPO PACHECO										
Artículo		Entradas			Salidas			Existencias		
Fecha	Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Total	Cantidad	Precio Unitario	Total	Cantidad	Precio Unitario	Total

FIRMA DE RESPONSABLE



ANEXO XXIX
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
INTERNO

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	Versión: 00 Página 1 de 1
	GP-SGC-REG-006	

Sexo: Masculino

Femenino

Edad: _____

CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL CLIENTE INTERNO				
Ítem a evaluar	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
El personal de la empresa GRUPO PACHECO, ofrece y promueve el buen servicio				
Llego a tiempo para la fecha límite de consultas. Compra generada, mantenimiento, respaldo				
Identifican defectos en los servicios (, equipos, muebles, herramientas, ordenadores y vehículos) para realizar eficazmente el trabajo de cada empleado				
Cree que la empresa genera estrategias de prevención para evitar posibles problemas a futuro del equipo.				
PREGUNTAS PERSONALES				
Usted que tan cómodo se siente con las otras áreas de la empresa				
Considera usted que el personal esta capacitado para realizar sus funciones				
¿CUAL CONSIDERA USTED QUE PODRÍAN SER MEJORADOS?				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ MANTENIMIENTO ✓ INSUMOS Y MATERIALES ✓ COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE ✓ OTROS 				
ESCRIBA SUS COMENTARIOS O SUGERENCIAS. SU OPINIÓN ES IMPORTANTE PARA MEJORAR EL SISTEMA DE NUESTROS SERVICIOS				



ANEXO XXX

QUEJAS O SUGERENCIAS CLIENTE INTERNO

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	QUEJAS O SUGERENCIAS	Versión: 00
	CLIENTE INTERNO	Página 1 de 1
GP-SGC-REG-007		

N°	TIPO DE QUEJA	ENCARGADO	FECHA DE QUEJA O SUGERENCIA	ESTADO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



ANEXO XXXI
MATRIZ DE COMUNICACIONES

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	MATRIZ DE COMUNICACIONES	Versión: 00 Página 1 de 1
	GP-SGC-REG-008	

MATRIZ DE COMUNICACIONES

Mensaje	Emisor	Medio	Frecuencia	Receptor
¿Qué se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?
Política de la calidad	Gerencia General	Reuniones rápidas con los trabajadores.	Una vez al mes	Todos los trabajadores de la empresa GRUPO PACHECO.



ANEXO XXXII
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
EXTERNO

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 00
	CLIENTE EXTERNO	Página 1 de 1
GP-SGC-REG-009		

Nombre del Cliente: _____ **Fecha:** _____

Marque con una "x"

CALIDAD DEL SERVICIO ACERCA DE NUESTRA ATENCION				
Ítem a evaluar	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Rapidez en la atención				
Atención del personal para consultas				
Atención eficaz de las comunicaciones telefónicas				
Atención recibida				
CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO				
Calidad del servicio recibido				
Cumplimiento de los plazos establecidos para entrega				
Calidad de los requisitos cumplidos				
Calidad del servicio de entrega				
¿CUAL CONSIDERA USTED QUE PODRÍAN SER MEJORADOS?				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ACTITUD DE SERVICIO ✓ CALIDAD DEL SERVICIO ✓ COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE ✓ OTROS 				
ESCRIBA SUS COMENTARIOS O SUGERENCIAS. SU OPINIÓN ES IMPORTANTE PARA MEJORAR EL SISTEMA DE NUESTROS SERVICIOS				



ANEXO XXXIII
QUEJAS O SUGERENCIAS DEL CLIENTE
EXTERNO

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	QUEJAS O SUGERENCIAS	Versión: 00
	CLIENTE EXTERNO	Página 1 de 1
GP-SGC-REG-010		

N°	TIPO DE QUEJA	ENCARGADO	FECHA DE QUEJA O SUGERENCIA	ESTADO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



ANEXO XXXIV
MEJORA CONTINUA

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	MEJORA CONTINUA	Versión: 00 Página 1 de 2
	GP-SGC-REG-011	

Datos Generales			
	Nombre del Proyecto		Fecha Inicio
	Objetivo del Proyecto		
	Alcance		
	Líder del Proyecto		
Equipo			
1		4	
2		5	
3		6	
Descripción de la situación actual			

Desarrollo del Proyecto:			
#	Actividades a realizar	Responsable	Fecha

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	MEJORA CONTINUA	Versión: 00 Página 2 de 2
	GP-SGC-REG-011	

	Cambios en documentos	NO		Sí cuales	
	Observaciones				
	El proyecto requiere solicitar recursos	NO	SI	Firma de Validación	
	Recursos validades y autorizados por dirección	NO	SI		
Descripción de la situación final de Proyecto					

Cierre de Proyecto			
Se cumplió el Objetivo	SI	NO. Acción a tomar	Fecha
Firma Líder de Proyecto			
Firma de responsable de Dirección			Fecha de Cierre



ANEXO XXXV
REGISTRO DE AUDITORIA

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

 GrupoPacheco	REGISTRO	
	REGISTRO DE AUDITORIA	Versión: 00 Página 2 de 2
	GP-SGC-REG-012	

REGISTRO DE AUDITORIA				
AUDITOR				
N° DE REGISTRO		FECHA		
PROCESOS AUDITADOS	NOMBRE DE LOS RESPONSABLES	N° NO CONFORMIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES	INFORMACIÓN A AUDITAR
CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD	ACCIONES CORRECTIVAS	NOMBRE DEL ENCARGADO	SITUACIÓN DE PROCESOS AUDITADO	
FIRMA DEL RESPONSABLE				



ANEXO XXXVI
REGISTRO DE ENTREGA Y SALIDA DE
HERRAMIENTAS

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			



ANEXO XXXVII

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDAD	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			



DOCUMENTO

REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Versión: 00

Página 1 de 1

GP-SGC-REG-014

ORIGEN	DESCRIPCION	VALORACIÓN Y EVALUACIÓN			ACCIONES DE CONTROL	PROCESO AFECTADOS	REVISIÓN

Responsable _____

ACTIVIDADES REALIZADAS Anexo XXXVIII

Entrevista al Ing. Joffre Pacheco
dueño de la empresa



Proceso de instalación en Postes



Inspección de herramientas



Tendidos de fibra

