

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TESIS DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
MENCION EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON
REFERENCIA EN LA NORMA ISO 9001 PARA LA EMPRESA
MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.**

ING. DALIS FERNANDA GARZÓN FIERRO

DIRECTOR: ING. IVÁN RUEDA FIERRO, MGTR.

QUITO, 2013

DIRECTOR:

Ing. Iván Rueda Fierro, Mgr.

INFORMANTES:

Ing. César Mancheno Román, MBA.

Ing. Mariano Merchán Fossati, MBA.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	v
INTRODUCCIÓN	1
1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DEL ENTORNO ACTUAL DE LA EMPRESA MAXXGUARD SEGURIDADES	4
1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO EN LOS CAMPOS.....	4
1.1.1 Económico	4
1.1.2 Industrial.....	8
1.1.3 Político – Legal	10
1.1.4 Tecnológico.....	12
1.1.4.1 Detector de Metales	12
1.1.4.2 Sistemas Antihurto: Radiofrecuencia, Electromagnético, Acustomagnético.....	12
1.1.4.3 Etiquetas para Protección Electrónica	13
1.1.4.4 Circuito Cerrado de Televisión CCTV (Profesional)	13
1.1.4.5 Contadores de Personas	14
1.1.5 Competencia de Maxxguard Seguridades.....	15
1.1.6 La Acreditación y Certificación en el Ecuador	17
1.1.7 Justificación del Trabajo luego del Análisis del Entorno Macro.....	18
1.2 ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	19
1.2.1 Historia	19
1.2.2 Infraestructura	19
1.2.3 Estructura Organizacional / Recursos Humanos.....	20
1.2.4 Clientes de Maxxguard Seguridades.....	20
1.2.5 Productos de Maxxguard Seguridades.....	21
1.2.5.1 Detector de Metales	21
1.2.5.2 Puerta Giratoria + Detector de Armas.....	22
1.2.5.3 Sistemas Antihurto: Radiofrecuencia, Electromagnético, Acustomagnético.....	22
1.2.5.4 Línea de Protección Electrónica	23
1.2.5.5 Circuito Cerrado de Televisión (CCTV Profesional)	23
1.2.5.6 Contadores de Personas	24
1.2.5.7 Localizador Tramigo Portátil	24
1.2.5.8 Niebla Antiasalto	24
1.2.5.9 Ropa Antiasalto	25
1.2.6 Proveedores de Maxxguard Seguridades.....	25
1.2.7 Situación Financiera	26
2 MARCO TEÓRICO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001	27
2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	27
2.1.1 Definición de Calidad	27
2.1.2 Definición Sistema de Gestión de la Calidad	27
2.1.3 Beneficios de trabajar con un Sistema de Gestión de la Calidad	29
2.2 ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS	30
2.2.1 Definición de Proceso.....	30
2.2.2 Definición de Gestión por Procesos	31

2.2.3	Tipos de Procesos.....	32
2.2.4	Diferencias entre la Gestión Tradicional y la Gestión por Procesos.....	33
2.2.5	Enfoque basado en procesos en la Norma ISO 9001	34
2.3	CÓMO IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	35
2.3.1	Cómo enfocar a procesos un Sistema de Gestión de la Calidad	37
2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS.....	42
2.5	MEJORA CONTINUA DE PROCESOS.....	42
3	CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS.....	44
3.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE, ORGANIZACIÓN Y LEGALES	44
3.2	CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008.....	46
3.2.1	Conformidad con los requisitos de la Cláusula 4 “Sistema de Gestión de la Calidad”	47
3.2.2	Conformidad con los requisitos de la Cláusula 5 “Responsabilidad de la Dirección”	49
3.2.3	Conformidad con los requisitos de la Cláusula 6 “Gestión de los Recursos”	53
3.2.4	Conformidad con los requisitos de la Cláusula 7 “Realización del Producto”	56
3.2.5	Conformidad con los requisitos de la Cláusula 8 “Medición, Análisis y Mejora”	63
4	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	68
4.1	MAPA DE PROCESOS	68
4.2	MANUAL DE CALIDAD	68
4.3	POLÍTICA DE CALIDAD	69
4.4	OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	70
4.5	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	71
4.6	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	72
4.7	PLAN DE CALIDAD	73
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1	CONCLUSIONES	76
5.2	RECOMENDACIONES.....	77
	BIBLIOGRAFÍA.....	79
	ANEXOS	83
	ANEXO 1.....	84
	ANEXO 2.....	85
	ANEXO 3.....	90
	ANEXO 4.....	99
	ANEXO 5.....	249

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo principal de este trabajo fue diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 en su versión 2008, para la empresa Maxxguard Seguridades, tomando como referencia el enfoque basado en procesos que es uno de los principios que promueve esta norma internacional.

Para realizar el presente trabajo de investigación y desarrollo, se comenzó por analizar el entorno macro, en el que se desenvuelve la empresa, tanto en lo económico, como en lo político, legal industrial y tecnológico, así también se realizó un análisis de la situación de la empresa per se para determinar su situación actual.

Una vez claro el entorno en el que se desenvuelve la empresa, se procedió a realizar una auditoría de diagnóstico que permitió identificar la brecha que existe entre los requisitos de la Norma ISO 90001 y el desempeño de la empresa.

Cuando se establecieron las brechas existentes cláusula por cláusula de la norma, se comenzó el diseño del SGC mediante la determinación del mapa de procesos, el mismo que fue la base para el desarrollo de los procedimientos necesarios para la empresa y los registros asociados a cada procedimiento.

Finalmente la Gerencia confirmando su compromiso ha determinado que a pesar de que el alcance del presente trabajo solo se limitaba al diseño del SGC, considera importante que se lo empiece a implementar proceso por proceso.

INTRODUCCIÓN

Enunciado del Tema

El presente desarrollo pretende determinar el diseño de modelo de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001 para la empresa Maxxguard Seguridades.

Planteamiento del Problema

Debido a la realidad actual en la que se desenvuelven las empresas, es muy importante la manera cómo responden a los entornos competitivos y globalizados en los que se encuentran inmersas. De esta premisa surge la necesidad en las empresas de alcanzar rentabilidad y sostenibilidad, eficiente e innovar en mejores prácticas en los procesos que realiza la empresa antes, durante y después de entregar su producto / servicio al cliente.

Maxxguard Seguridades es una empresa que se constituyó en el año 1994 con el fin de vender productos de la industria de seguridad electrónica. En sus inicios el nicho de mercado al que se enfocó fue el mercado residencial, pero en su evolución y crecimiento se reenfocó hacia el área comercial e industrial. En su primera etapa se dedicó a la compra y venta de productos, pero con el pasar de los años, su crecimiento le obligó tomar decisiones y acciones rápidas para responder a las demandas del mercado como fueron: integrar los sistemas de sus productos es decir instalar sistemas, abrir una sucursal en Guayaquil con el fin de atender ese mercado y sus alrededores, formar departamentos para atender las demandas de los clientes internos y externos, sin embargo este crecimiento y versatilidad surgió como consecuencia de algunos factores como: la demanda propia del momento, nuevos productos introducidos al mercado, calidad percibida por el cliente de parte de la empresa, etc., pero no responde a una planificación estratégica basada en un modelo o definición de objetivos, esta es la principal razón por la que después de 17 años de operación, con un rendimiento financiero rentable para sus accionistas y que la empresa tiene un posicionamiento en el mercado respetable, surge la necesidad de innovar en el ámbito administrativo y diseñar un sistema de gestión basado en procesos con referencia de una Norma internacional.

Problema Investigativo

La investigación a realizar perseguirá diseñar un sistema de gestión de calidad que apoye a la empresa Maxxguard Seguridades en su administración por procesos, pero con referencia en una

norma internacional como lo es la Norma ISO 9001:2008, de ahí surge como principal pregunta la siguiente:

¿Cómo debería ser el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001 para una empresa de seguridad electrónica?

Esta pregunta, a su vez permite enfocar al problema desde la perspectiva de preguntas específicas que serán respondidas durante el desarrollo de este trabajo, las inquietudes que se verán solventadas durante este trabajo son las siguientes:

- ¿Cuál es la situación del entorno actual de Maxxguard Seguridades?
- ¿Qué documentos de Maxxguard Seguridades cumplen los requisitos de la Norma ISO 9001?
- ¿Cuenta Maxxguard Seguridades con una política y objetivos de calidad?
- ¿Cuenta Maxxguard Seguridades con un mapa de procesos?
- ¿Qué documentos necesita Maxxguard Seguridades para su operación y para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001?
- ¿Cuenta Maxxguard Seguridades con un proceso de mejora continua?
- ¿Qué tipo de verificaciones del cumplimiento (auditorías) de requisitos realiza Maxxguard Seguridades?
- ¿Cómo Maxxguard Seguridades asegura la formación, capacitación y competencia del personal que labora en la empresa?

Justificaciones de la investigación

El presente desarrollo tiene 3 (tres) importantes justificaciones por las que debe ser desarrollado, las mismas que se detallan a continuación:

- Académica: este trabajo permitirá generar un diseño de un sistema de gestión basado en procesos con referencia a la Norma ISO 9001, el mismo que aporta a la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, como referencia para la implementación de sistemas de gestión basados en procesos en empresas de dimensiones similares a Maxxguard Seguridades y que le permitirán a las empresa identificar sus fortalezas, oportunidades,

debilidades y amenazas tomando en cuenta los procesos que realiza y así también tendrá una referencia de cómo modificarlos para que sean eficientes y eficaces.

- **Empresarial:** en la actualidad trabajar con eficiencia y eficacia se ha tornado en algo indispensable como estrategia para visionar a la organización a largo plazo, es por esto que al diseñar una estrategia que permita medir y gestionar el curso de la empresa garantiza la permanencia de la misma a lo largo del tiempo. Si la eficiencia y eficacia son algo primordial así también lo es el sistema con el que se trabaje en la empresa y que mejor si tiene un enfoque de procesos que apoye a la organización a que controle cada etapa para mejorar continuamente y que apoye en la planificación estratégica para la visión de la empresa.
- **Personal:** para mí el realizar una propuesta a través de un proyecto de tesis que tiene miras a ser implementado es un reto doble ya que no solo será el desarrollo de un tema "ideal" que me permita obtener mi título como Magíster, sino también será un desafío que el momento de implementar el proyecto me permitirá verificar que es posible la adaptación de teorías mundiales a la realidad de una empresa pequeña en nuestro país.

1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DEL ENTORNO ACTUAL DE LA EMPRESA

MAXXGUARD SEGURIDADES

1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO EN LOS CAMPOS

1.1.1 Económico

Según el documento “Realidad Nacional la Economía del Ecuador” publicado en la web, se define como objetivo de la economía el “brindar mejoras y más amplios medios para poder cubrir las necesidades básicas o elementales. Una manera de percibir si la economía de un país cumple con este objetivo es observar las estadísticas sobre el empleo” (Mejía, 2008).

Por otra parte Astudillo considera,

El crecimiento económico es el aumento de la cantidad de bienes y servicios finales producidos en el país, durante un período determinado. Se mide a través del incremento porcentual que registra el producto interno bruto, medido a precios constantes de un año base, generalmente en el transcurso de un año. También se define como un incremento del PIB real per cápita, es decir, el incremento del producto por habitante. El crecimiento económico es el aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía (generalmente un país o una región) en un determinado período. A grandes rasgos, el crecimiento económico se refiere al incremento de ciertos indicadores, como la producción de bienes y servicios, el mayor consumo de energía, el ahorro, la inversión, una balanza comercial favorable, el aumento de consumo de calorías per cápita, etc. El mejoramiento de estos indicadores debería llevar teóricamente a un alza en los estándares de vida de la población. (Astudillo, 2012)

En el Ecuador se han apreciado mejoras en los aspectos mencionados en los párrafos anteriores según las cifras económicas publicadas, sin embargo continúa ubicándose entre las últimas economías latinoamericanas; es así que de acuerdo a las cifras que el Ecuador ha registrado en cuanto a Inversión Extranjera en el período 2007 - 2010 según un estudio realizado por la Cepal (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), se observa en la figura 1 que ocupa el último lugar de entre los 9 (nueve) países de América Latina que han sido considerados para este estudio, debido a que los inversionistas extranjeros toman en cuenta factores como la estabilidad económica y el riesgo país antes de invertir su dinero.

Figura 1: Inversión Extranjera Directa 2007 – 2010 y Reservas Internacionales brutas

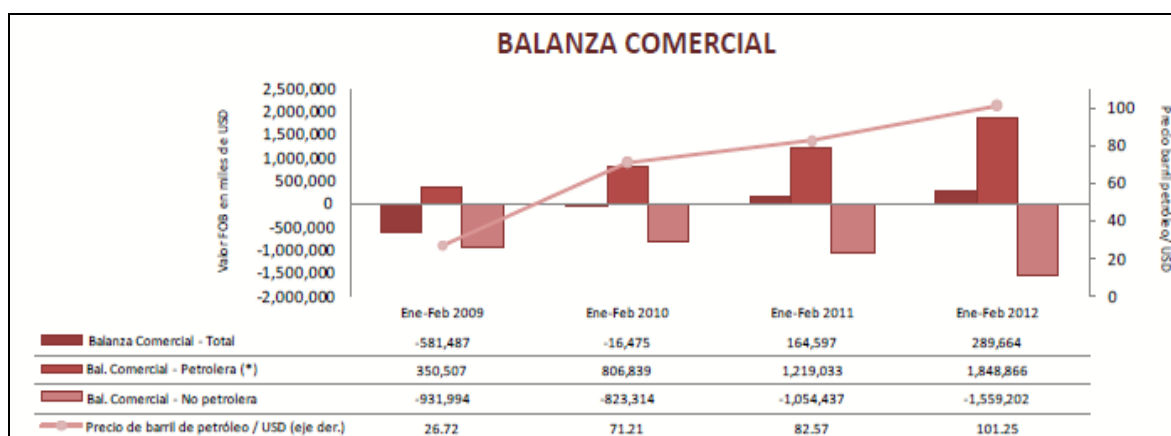
INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA 2007-2010 Y RESERVAS INTERNACIONALES BRUTAS. \$MILLONES		
País	IED Neta	Reservas Intern. May 11
Brasil	125.071	333.017
México	59.266	131.174
Chile	28.234	32.770
Perú	23.904	46.353
Colombia	20.784	38.818
Panamá	8.230	...
El Salvador	2.723	3.323
Bolivia	1.946	10.677
Ecuador	1.683	3.884

Fuente: (CEPAL)

Elaboración: Econ. Jaime Carrera, Nov. 2011

Se cuenta con el resultado del análisis de los principales indicadores de la Macroeconomía ecuatoriana; que fueron publicados por el Banco Central del Ecuador en el mes de Marzo de 2012, en la figura 2 se puede apreciar que la Balanza Comercial ha producido ingresos brutos (considerando tanto la Balanza Comercial Petrolera como la No Petrolera) de \$289,664 millones de dólares, en el período de Enero - Febrero 2012; lo que representa aumento en un 56.82% de la Balanza Comercial Total frente al período Enero-Febrero 2011; puesto que el precio promedio por barril de petróleo en el período 2012 se encontraba en \$101.25, valor que presentó un aumento de 81.55% frente al precio registrado en Enero-Febrero 2011, el cual según el presente análisis del BCE era de \$82.57.

Figura 2: Balanza Comercial



Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2012)

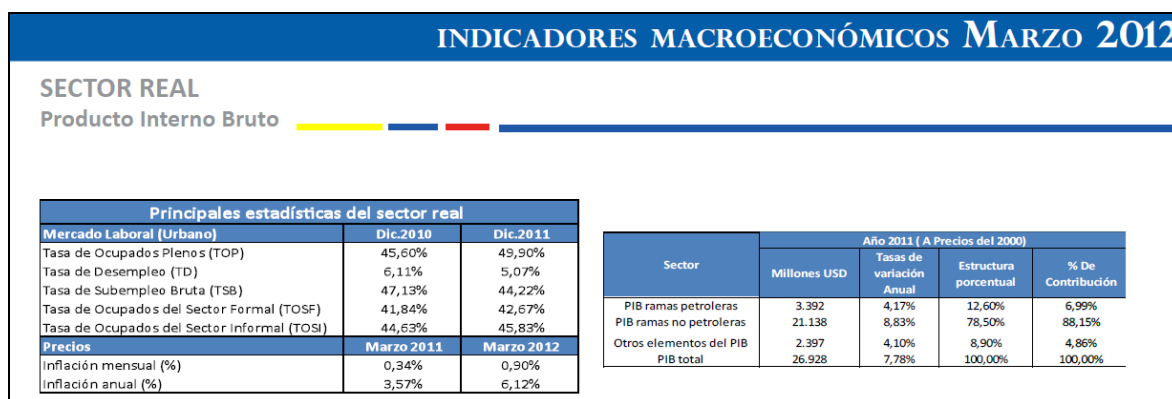
Elaboración: Banco Central del Ecuador

De acuerdo a análisis realizados al entorno económico por el Ministerio de Coordinación de la Política Económica del Ecuador, en el año 2011, y por los resultados presentados en la figura 3 que se expone a continuación, se puede decir que el PIB del Ecuador, ha registrado la tasa de

crecimiento más alta en el 2012, desde la dolarización (año 2009), puesto que se ubicó en un 7,8% en el período Enero-Marzo 2012.

Cabe recalcar que durante el periodo comprendido entre enero y marzo del 2012, la contribución del PIB Petrolero fue del 58%, mientras que en el mismo período del año 2011 este rubro, presentó una contribución de tan solo del 7%; como se puede apreciar en la figura 3, en el mismo que también considera las tasas de desempleo e inflación de los años referidos, cifras que inciden directamente en el crecimiento del PIB ecuatoriano.

Figura 3: Indicadores Macroeconómicos Marzo 2012



Fuente: (MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA ECONÓMICA, 2012)

Elaboración: Ministerio de Coordinación de la Política Económica

Existen aspectos importantes que también son considerados para determinar la situación económica del Ecuador, según diversas investigaciones realizadas en el año 2011 por el Foro Económico Mundial entre las que se menciona Carrera:

- “El Ranking de Competitividad Global en el cual se encuentra el Ecuador ubicado es el puesto 101 de entre 142 países.
- El Ranking de Clima de Negocios en el cual Ecuador se encuentra en el puesto 130 de entre 183 países.
- El Riesgo País del Ecuador es de 948 puntos, siendo el tercer más alto de América Latina, luego de Venezuela con 1209 puntos y Argentina con 1236 puntos.
- El porcentaje proporcional del Ecuador en cuanto al PIB mundial es del 0.1%”, (Carrera, 2011).

Una vez que se han tomado en cuenta los puntos precedentes y conociendo que la población del Ecuador es de 14'483.499 de habitantes, según el resultado del último Censo de Población y Vivienda del 2010, publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010), los

resultados del Censo Económico, ejecutado por la misma entidad, concluye que el Ecuador es uno de los países de Latinoamérica, que tiene más complicaciones al momento de distribuir su riqueza, ya que “de la población total, un 20% (2'896.700 hab.), es considerada como dueña del 54.3% del total de la riqueza y del 91% de las tierras productivas, mientras que otro 20% (2'896.700 hab.), de la población ecuatoriana es considerada como la más pobre ya que apenas tiene acceso al 4.2% de la riqueza y tiene en su propiedad tan sólo el 0.1% de la totalidad de las tierras productivas” (Mejía, 2008).

Por otro lado para Eduardo Cerdas, Federico Jiménez y Miriam Valverde,

Consolidar la recuperación mediante la promoción de la inversión extranjera en el sector petrolero, encaminada a la construcción de un nuevo oleoducto y la casi duplicación de los volúmenes exportados en el plazo de dos años. Lo que buscaba fomentar la estabilidad y confianza que favoreciera la inversión privada y la reactivación de la economía” (Eduardo Cerdas, Federico Jiménez y Miriam Valverde, 2006).

Sin embargo pese a todas las dificultades (algunas ya superadas) y según análisis estadísticos publicados en el diario el Mercurio fecha Mayo del 2012, (El Mercurio, 2012), periódico ecuatoriano y según cifras oficiales del Foro Económico Mundial, la economía del Ecuador se ha convertido en el décimo primer país con mejor economía de entre 18 países, ubicándose así antes de Brasil y después de Nicaragua, siendo Chile el país con mejor economía ocupando el primer lugar de este ranking.

Por ahora las perspectivas apuntan a un mejor desempeño económico, no obstante persiste el temor a que en algún momento surja una situación crítica como la superada en el año de 1999 (feriado bancario), lo que traería consigo crisis política y social, así como recesión o una fuerte desaceleración del crecimiento económico, provocando crisis en los mercados internos, alza de precios, congelamiento de sueldos y salarios disminución de los beneficios sociales para los grupos vulnerables y minorías, aumento del gasto público y probable incremento la deuda externa.

Si se desea segregar por sectores industriales y realizar un análisis de cifras económicas específicas, para el sector seguridad electrónica al momento no se lo puede realizar porque no se cuenta con información precisa, ya que los entes de control y organismos del Estado no han publicado cifras oficiales de este sector, sin embargo se puede considerar importante la implementación de políticas como el desarrollo de Planes de Seguridad Ciudadana, en donde tienen directo accionar todas aquellas empresas públicas y privadas que se dedican a brindar este tipo de servicios, a pesar de no existir información oficial se puede referir en temas de seguridad a la Revista Vistazo en la cual se menciona “los altos índices delictivos que enfrenta el país y la demanda por mayores y mejores servicios de seguridad se evidencia en el crecimiento del sector de más del 90 por ciento” (Román, 2012).

Según la declaración de Galo Estrella presidente de la ANESI “no cree que el crecimiento del sector sea gracias a un aumento en ventas o clientes, sino más bien a un crecimiento en las tarifas. Mientras que en el período de 2008-2009 se cobró 1.800 dólares por los servicios, al año 2010 el valor se incrementó aproximadamente a 2.200 dólares”, (Román, 2012).

De igual manera el representante de la ANESI en el mismo reportaje asegura que en el año 2010 “las ventas en equipos de seguridad sí han subido, el servicio de seguridad física ha aumentado y éste se respalda con la seguridad electrónica que es un complemento de la seguridad física” (Román, 2012).

Luego de analizar las menciones anteriores se puede concluir que en el ámbito de Seguridad es posible que sigan creciendo los ingresos por concepto de servicios de seguridad, cualquiera que sea su naturaleza, lo que a su vez se reflejará en los ingresos brutos de la Balanza Comercial Ecuatoriana.

1.1.2 Industrial

El principal deber del Estado ecuatoriano según el numeral 8 del Art. 3 de la Constitución Política del Ecuador es “garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción” (Asamblea Constituyente, 2008), ya que se pretende proporcionar a todos los ecuatorianos la seguridad necesaria para que pueda ejercer sus derechos, tomando en cuenta que la expresión seguridad engloba no solo lo relativo al control de la delincuencia y prevención de delitos sino que también comprende garantizar el ejercicio de la democracia, la seguridad económica, nutricional, médica etc.

Bajo esta perspectiva de percepción de seguridad, en el Ecuador durante los últimos años se han producido delitos que antes no se palpaban con tanta cercanía, aunque no se cuenta con registros oficiales publicados por parte de la Policía Judicial, se puede tomar como referencia otras cifras publicadas en medios de comunicación como lo son las cifras publicadas en el sitio web del Grupo El Comercio (Grupo El Comercio, 2007-2008).

Así también las modalidades de delitos también se han diversificado y han aumentado sus cifras, entre las cuales se puede mencionar el paseo millonario que se definiría como:

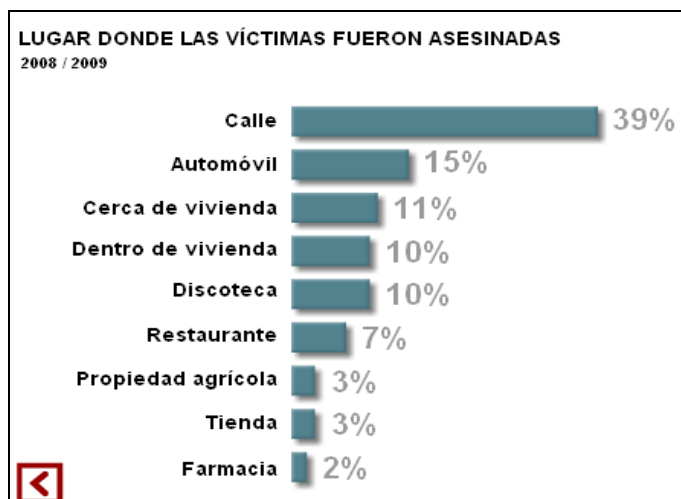
El nombre ordinario de una modalidad de delito que conlleva el secuestro, robo de los dineros de cuentas bancarias, avances de tarjetas de crédito, robo de efectos personales, vehículo violación carnal, tortura física y mental, extorsión y otros delitos que agravan aun mas las consecuencias a las víctimas que sufren en carne propia de este horrible incidente” (Perea, 2007).

Existen otro tipos de robos que en la actualidad es frecuente escuchar, como son los robos con escopolamina para que la persona pierda su voluntad, la clonación de tarjetas de crédito, asaltos a

diversos negocios y homicidios que suceden tanto en horas de la noche como durante el día y en toda ubicación geográfica.

En la figura 4 el alarmante reflejo de cifras del 2008 y 2009 indicando los lugares más frecuentes donde las personas han sido asesinadas.

Figura 4: Lugar donde las víctimas fueron asesinadas



Fuentes: FLACSO, Policía Judicial, Unidad Técnica de Control de Armas de la Policía, Fiscalía y sección Judicial de EL COMERCIO

Elaboración: Grupo El Comercio (Grupo El Comercio, 2007-2008)

Los sistemas anti hurto empleados en locales comerciales, son cada vez más estudiados su vulnerabilidad por los delincuentes según la entrevista mantenida con Diego Becerra, “esto hace más difícil combatir la delincuencia, ya que los bolsos o abrigos son forrados con papel aluminio para inhabilitar los sistemas de alarma, incluso los carritos de bebé sirven para tal fin” (Becerra Mejía, 2012), esto él lo ha podido corroborar con las grabaciones de los videos de CCTV obtenidos de los clientes de locales que solicitan este servicio.

En la entrevista mantenida también supo manifestar que “a los delincuentes también les es útil aquellos momentos en que existe menor número de empleados, o mayor afluencia de clientes para aprovechar cualquier despiste o distracción y sustraer la mercadería” (Becerra Mejía, 2012); es por su experiencia en este sector que afirma que “los videos de locales reflejan casos en que actúan en parejas o más personas, mientras uno de sus integrantes distrae al vendedor, los otros embolsan rápidamente los artículos deseados volviéndose verdaderos profesionales del hurto” (Becerra Mejía, 2012).

Por la dinámica en la que se vulneran los sistemas antihurto, “las industrias han fabricado nuevas líneas de productos para combatir los robos, asaltos y hurtos. Estos productos son ofertados por algunas empresas privadas en el Ecuador, y sus alternativas de seguridad pueden ser consideradas por locales comerciales, empresas y personas” (Becerra Mejía, 2012).

La variedad del mercado es bastante amplia en cuanto a productos para proteger ya sea un local comercial, planta de producción, oficinas, una casa o edificios, es así que existen empresas que proveen de Seguridad Electrónica, Manejo de Riesgos y Protección de Bienes, Seguridad Física, con comercialización de Alarmas, CCTV-DVR, Monitoreo, Servicio de Guardaespaldas, entre otros. En la actualidad para la protección de personas se han creado maneras de resistir el ataque por ejemplo prendas de vestir que protegen del disparo de un arma de fuego o un ataque con arma blanca, esta alternativa si bien proporciona protección al individuo y una sensación de invulnerabilidad no contribuye a bajar los altos índices de casos de sicariato.

Para garantizar el derecho mencionado en el artículo 3 de la Constitución Política del Ecuador, el estado ha realizado legislación específica para combatir a la delincuencia en sectores industriales específicos, por ejemplo la publicación de la Resolución de Junta Bancaria JB-2011-2034 en la que se mencionan exigencias que deben cumplir las empresas del sector financiero para su operación, así también ha creado instituciones como el Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio del Interior, Ministerio de Coordinación de Seguridad, entre otros.

Los problemas principales relacionados con la inseguridad, han influido para que el mercado de los servicios de seguridad despegue en sus ventas anuales, puesto que los índices delincuenciales tienden al acrecentamiento sin importar el lugar, motivos, edad o género de las víctimas. Es así que se desarrolla esta industria en el país, la cual incide ya que se debe buscar nuevas formas de protección a la población y sus bienes.

1.1.3 Político – Legal

En el Ecuador “la corrupción es la mayor amenaza a los gobiernos, la política, los negocios y la democracia y nuestro país, el Ecuador, no ha escapado de este fenómeno” (Andrade, 2010).

Que el Ecuador sea conceptualizado con este hecho representa un grave obstáculo para el buen funcionamiento de las empresas ya sean públicas o privadas; porque se entiende como corrupción según Argandoña

La acción y efecto de dar o recibir algo de valor para que alguien haga (o deje de hacer) algo, en beneficio del que da ese algo de valor (o de un tercero), burlando de esta manera reglas formales o implícitas de la manera de cómo comportarse (Argandoña, La Corrupción y las Empresas, 2007).

Existen menciones realizadas por el primer mandatario acerca de la situación política que vive el Ecuador, las mismas que se encuentran publicadas en los medios de comunicación, entre las cuales podemos mencionar expresiones como la siguiente: “la estabilidad es uno de los “más importantes logros” de su Administración, que comenzó en enero de 2007, y en la que ha trabajado por un país “más equitativo con mejor distribución del ingreso” (hoy.com.ec, 2011), entre

otras acotaciones también señaló que su gestión ha logrado "recuperar décadas de atraso en infraestructura física y tecnológica, y ha apuntalado a la reconstrucción de instituciones públicas en un Gobierno al que llamó verdaderamente nacional" (hoy.com.ec, 2011).

De acuerdo al reportaje realizado por Diario Hoy,

Para Correa, una de las grandes razones para colocar dinero en el Ecuador es la estabilidad política y económica, y una de sus grandes ventajas es la posición geográfica estratégica que, en su opinión, puede ser la puerta para el mundo asiático". (hoy.com.ec, 2011).

La importancia de una estabilidad política, se puede ver reflejada en comentarios como el del ex presidente de la República del Perú, Alan García, publicado en un artículo del periódico El Ciudadano que entre otros asuntos dice "Rafael le ha dado estabilidad política al Ecuador, en el curso de los años anteriores ya perdí la cuenta de cuántos Presidentes conocí antes de Rafael Correa, cinco, seis, no hay país que funcione con estos cambios súbitos de funcionarios". (El Ciudadano.gob.ec, 2011).

La estabilidad política puede influir en la apreciación del Ecuador desde los ojos del mundo, lo que puede ayudar para mejorar las relaciones internacionales mediante la firma de convenios y tratados comerciales. Un claro ejemplo de esta situación es la relación comercial establecida entre el Ecuador y China en los años de gobierno de Correa.

Las múltiples coincidencias que existen y comparten en la actualidad ambos pueblos y gobiernos en cuestiones de política internacional y filosofía social en general, ha hecho posible una creciente apertura en la cooperación de beneficio mutuo entre la República Popular China y la República del Ecuador, basada en el respeto absoluto en términos de soberanía nacional y no injerencia en los asuntos internos de ambos países. Es prioritario para el Gobierno del Ecuador procurar las vías más expeditas para propiciar nuevas y efectivas modalidades de intercambio que permitan equilibrar el comercio bilateral, identificar nuevas áreas para incentivar la inversión china en territorio ecuatoriano y acceder a fórmulas de colaboración más inclusivas. (Embajada de Ecuador en la República Popular China, 2012).

Relacionado con el marco legal establecido para dar y proveer seguridad a la ciudadanía el Estado ecuatoriano a lo largo de los años, ha creado Leyes específicas como por ejemplo:

- La Ley de Seguridad Nacional, que en el Art. 2 dice:

El Estado garantiza la supervivencia de la colectividad, la defensa del patrimonio nacional y la consecución y mantenimiento de los Objetivos Nacionales; y, tiene la función primordial de fortalecer la unidad nacional, asegurar la vigencia de los derechos fundamentales del hombre y promover el progreso económico, social y cultural de sus habitantes, contrarrestando los factores adversos internos y externos, por medio de previsiones y acciones políticas económicas, sociales y militares (Registro Oficial N° 887, 1979)

- La Ley de Seguridad Pública y del Estado, el cual en el Título VII, se refiere a la Seguridad Ciudadana, (Registro Oficial N° 35, 2009)
- La Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (Registro Oficial N°130, 2003)

1.1.4 Tecnológico

A nivel internacional existen empresas como que se autodenominan “especialistas en el diseño, instalación, implantación, programación, puesta en marcha, capacitación y mantenimiento de sistemas de protección y seguridad electrónica” (DECISIÓN C.A, 2012).

La necesidad de contar con gran variedad de tipos de sistemas de seguridad que permitan la protección mediante el uso de la seguridad electrónica, no es solo a nivel país, sino también a nivel mundial, esto se debe a que “cada riesgo es distinto y requiere de sistemas adecuados y especializados según cada necesidad” (DECISIÓN C.A, 2012).

De acuerdo a las circunstancias el desarrollo de la industria de las empresas del sector a continuación se analizarán algunas de las líneas de productos, mayormente conocidas, útiles para satisfacer las diversas necesidades en temas de protección / seguridad de los clientes.

1.1.4.1 Detector de Metales

Los accesos a áreas restringidas de Aeropuertos, Cárceles, Hospitales, Centrales de Autobuses, Aduanas, etc., siempre han sido considerados zonas vulnerables; ahí se tiene la necesidad de aumentar la seguridad, tras descubrir que estos accesos han sido claves para detectar personas que portan armas, por ello se recurre a una serie de equipos de alta tecnología, entre los que se encuentran los detectores de metal que encontramos en la modalidad de arcos, detectores de metal portátil, detectores de metal tipo bote de basura y detectores de metal tipo silla para cavidades del cuerpo (Servicios Técnicos en Comunicación y Control, 2012)

Para comprender la acción de este tipo de productos, se debe comenzar por comprender:

El concepto básico de detección de metal es por generación de campo magnético; toda corriente eléctrica genera un campo magnético. Es importante conocer que los metales son buenos conductores de la electricidad como norma general y además todos tienen comportamiento magnético, es decir, la propiedad de atraer metales, aunque no todos por igual (Servicios Técnicos en Comunicación y Control, 2012)

1.1.4.2 Sistemas Antihurto: Radiofrecuencia, Electromagnético, Acustomagnético

Radiofrecuencia: se refiere a antenas fabricadas con “materiales de calidad para ofrecer el máximo nivel de rendimiento, detección y la durabilidad ya que cumple con los más altos estándares de calidad” (Electronic Systems, 2010).

Este tipo de tecnología puede ser usado en librerías, tiendas de ropa, jugueterías, licorerías, supermercados, video tiendas, entre otros; este tipo de equipos pueden componerse de una sola antena (mono), por dos antenas (doble), o más, dependiendo de las dimensiones de las puertas de acceso y salida de los locales, debido a que estos sistemas trabajan hasta un límite de detección respectivamente.

Electromagnético: se refiere a:

El sistema electromagnético, el cual es dominante en Europa, es usado por muchas tiendas de venta al por menor, supermercados y librerías por todo el mundo. En esta tecnología, una tira magnética con un adhesivo, es puesta en el producto que se está vendiendo. Esta tira no es retirada cuando se hace la verificación simplemente es desactivada por el escáner, el cual usa un campo magnético específico de alta intensidad. Una de las ventajas de estas tiras en el sistema electromagnético, es que puede ser reactivado y usado con un muy bajo coste. Mucha gente se refiere a esta tira o cinta, como una etiqueta electromagnética, y es simplemente un trozo de cable que tiene una alta permeabilidad, haciendo fácil que las señales magnéticas fluyan por él. (Electrónica Básica.com, 2012)

Acustomagnético: Estos sistemas de frecuencia AM, “mono antena, de 2 antenas (1TX+1RX), de 3 antenas (1TX+2RX), y pueden instalarse tantas antenas como sean necesarias” (RadioStock, 2012):

Es un sistema digital compatible con cualquier etiqueta de tecnología acustomagnéticas.

Este tipo de antenas se prefiere “para tiendas de ropa, grandes almacenes y establecimientos de venta de cosméticos, hardware y equipos electrónicos. Integran detección de emisores de interferencias intencionados. Es la tecnología que cubre distancias más grandes. Amplía selección de atractivas y modernas antenas AM” (GUNNEBO España, 2012)

1.1.4.3 Etiquetas para Protección Electrónica

Las etiquetas autoadhesivas de seguridad en su mayoría son compatibles con todas las antenas de seguridad ya sean de tecnología Radiofrecuencia, Acustomagnética o Electromagnética que existe en el mercado, se pueden encontrar en tamaños 3x3; 4x4 y 5x5; en color negras, blancas y código de barras (Simula un código de barras) las mismas se utilizan en etiquetado de origen de grandes empresas de abastecimiento de cualquier tipo de producto.

1.1.4.4 Circuito Cerrado de Televisión CCTV (Profesional)

Una de las formas en que los clientes perciben seguridad es manteniéndose informados de lo que sucede en sus negocios o sus hogares, aunque se encuentren al otro lado del mundo, este tipo de clientes el producto que requieren es la contratación de CCTV, vigilancia por internet, webcam real, etc.

Las empresas que proveen este tipo de tecnologías prefieren ofertar equipos de marcas reconocidas a nivel internacional, ya que estos productos han sido probados su funcionamiento y estado antes de ser comercializados, así se garantizan productos y servicio de recepción de imagen de excelente calidad.

Dentro de un sistema de seguridad resulta muy importante el poder disponer en el centro de control de las imágenes de las áreas más conflictivas; con ello se consiguen una serie de ventajas, como son:

- *Reducir el personal de vigilancia*
- *Aminorar los riesgos físicos para dicho persona*
- *Disuadir al posible agresor, al sentirse vigilado*
- *Verificar al instante la causa de una alarma*
- *Identificar al intruso (G., 2012)*

1.1.4.5 Contadores de Personas

Este sistema digital, ayuda a generar estadísticas de ingreso y salida de personas, ofreciendo información al día y así ayudar a varios departamentos de las compañías, los datos que ofrece pueden ser: cantidad de personas que ingresaron, hora exacta de entrada, fecha, medir el flujo de personas, entre otras.

El contador de personas resulta idóneo en comercios y otros entornos interiores de una empresa. Las torres contadoras cuentan con un software, fácil de instalar y configurar, le permiten controlar de forma instantánea el flujo de clientes por hora, por día o semana a través de la red, de tal manera que pueden apoyar en la toma de decisiones acerca del número de personas que se requieren para atender un local, de igual manera identificar horas pico para implementar campañas de venta, etc., este producto se integra mediante una red que es compatible con la planificación de personal y la gestión de accesos.

En el Ecuador hay algunas empresas que hacen de la seguridad su actividad principal, es así que se tiene como por ejemplo las siguientes:

- MAXXGUARD SEGURIDADES cuenta con productos como detectores de metales y armas, sistema y etiquetas antirrobo, CCTV, contador inteligente de personas, seguridad para equipos electrónicos, entre otros. (MAXXGUARD),
- VIDAL EQUIPAMIENTO cuenta con productos como control de acceso, cámaras, DVR's y HVR's. (VIDAL EQUIPAMIENTO, 2012),
- LAAR comercializa alarmas comerciales, monitoreo de alarmas, CCTV, control de acceso, cerco electrónico, sistemas antihurto, asesorías en seguridad (LAAR),

- GRUNSEG Se dedica a la prestación de servicios de guardianía, vigilancia y seguridad física, seguridad armada, monitoreo de alarmas, CCTV, control de acceso, antenas biométricas. (GRUNSEG, 2012)
- SEALARM vende alarmas y servicio de monitoreo, cercas electrificadas, CCTV, control de acceso, sistemas de control de incendio (SEALARM, 2012)
- SEGINTER brinda servicios de monitoreo, CCTV, guardianía (SEGINTER, 2012)
- SEMINTER presta servicios de guardianía, monitoreo, CCTV (SEMINTER, 2012)
- AGILSEG presta servicios de guardianía, CCTV, monitoreo satelital, alarmas, protección y custodia (AGILSEG, 2012)
- INVESCOL presta servicios como protección de personas, custodia de bienes, seguridad física, seguridad armada y uniformada, asesoría técnica (INVESCOL, 2012)
- PROTSEG participa en este mercado brindando seguridad para industrias, comercio y banca, custodia de bienes, seguridad de eventos, monitoreo y seguridad electrónica. (PROTSEG, 2012)
- ALARM SYSTEM, empresa que vende sistemas de video, sistemas de alarmas, sistemas de rastreo satelital, soluciones de video, sistemas integrados de grabación, control de acceso, sistemas de incendio. (ALARM SYSTEM, 2012)

1.1.5 Competencia de Maxxguard Seguridades

La empresa que compite de mayor fuerza en el mercado con Maxxguard y que tiene reconocimiento internacional, es Sensormatic, ya que cuenta con líneas de productos similares como son:

- Control de Acceso
- Antenas Antihurto
- Seguridad para Exhibidores
- Etiquetas Duras
- Etiquetas Adhesivas
- Estuches para Seguridad
- Detector de Fundas de Aluminio
- Detector y Contador de Personas

- Contador de personas colocado en el techo que permite integrar información relevante del almacén con sistemas de video y otros dispositivos de seguridad.

Otra empresa considerada como competencia de Maxxguard es CheckPoint, ya que cuenta con productos como:

- Antenas Antihurto
- Etiquetas Duras
- Etiquetas Adhesivas
- Entre otros

En lo que tiene que ver a Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) la empresa que mayor competencia representa es CGB Seguridad ya que el CCTV que oferta esta compañía permite al igual que los que tiene Maxxguard:

- Combatir a la delincuencia,
- Mantener un estricto control sobre: áreas de uso común, ingresos de empresas, accesos de personal, procesos de producción y manufactura, estacionamientos para vehículos, cuidado de niños, etc.

Para las personas es cada vez más importante proteger sus negocios, hogares y bienes para lo cual buscan proveerse de los mejores sistemas de seguridad posibles y una vez que el cliente encuentra su mejor opción y propuesta, la integra como parte primordial del funcionamiento de cualquier establecimiento ya sea este comercial, de uso personal o de prestación de servicios.

La implementación de buenos sistemas de seguridad, permitirá: disminuir ataques delictivos, mantener la sensación de seguridad, detectar posibles futuros incidentes, entre otros. Estos son los esenciales objetivos para los que se crean las empresas de seguridad sea física o seguridad electrónica, quienes a su vez buscan entregar a sus clientes productos de la mejor tecnología existente en el mercado, los mismos que serán utilizados como instrumento de protección, según las necesidades y requerimientos de los clientes.

El fiel cumplimiento de los objetivos de las empresas de seguridad, se justificarán en ingresos económicos, desarrollo de la industria, protección a la ciudadanía y sus bienes, generación de fuentes de empleo y potencial reducción de la delincuencia, misma que se constituye en uno de los principales problemas sociales que el Estado debe preocuparse por combatir mediante la creación e implementación de políticas que permitan tener un país seguro, con bajas cifras de crímenes que perjudiquen la estabilidad de la nación en todos los niveles: político, legal, social, imagen internacional, y económico.

1.1.6 La Acreditación y Certificación en el Ecuador

En el Ecuador de acuerdo a la ley N° 76, del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, publicada en el Registro Oficial N° 26 del 22 de febrero de 2007, el Organismo de Acreditación Ecuatoriano OAE es el “órgano oficial en materia de acreditación y como una entidad técnica de Derecho Público” y entre sus funciones le corresponde:

a) acreditar, en concordancia con los lineamientos internacionales, la competencia técnica de los organismos que operan en materia de evaluación de la conformidad, b) Cumplir las funciones de organismo técnico nacional, en materia de la acreditación de evaluación de la conformidad para todos los propósitos establecidos en las leyes de la República, en tratados, acuerdos y convenios internacionales de los cuales el país es signatario; c) Ejercer la representación internacional en materia de acreditación de evaluación de la conformidad y coordinar la suscripción de acuerdos de reconocimiento mutuo; d) Coordinar, dentro del ámbito de su competencia, con otras organizaciones tanto del sector regulador como del sector privado, las actividades relacionadas con el tema de acreditación de la evaluación de la conformidad; e) Supervisar a las entidades acreditadas y determinar las condiciones técnicas bajo las cuales pueden ofrecer sus servicios a terceros; f) Promover la acreditación de evaluación de la conformidad en todos los ámbitos científicos y tecnológicos y difundir las ventajas y utilidades de la acreditación a nivel nacional. (Presidencia del Congreso Nacional, 2007)

Es importante tener claro el concepto de acreditación el mismo que según la Directora de Gestión de Calidad del OAE significa:

La Acreditación se define como el proceso mediante el cual un organismo autorizado realiza la atestación de tercera parte de la competencia de los Organismos de Evaluación de la Conformidad, OEC, quienes llevan a cabo las tareas específicas de Evaluación de la Conformidad, el proceso de acreditación se realiza mediante evaluaciones independientes e imparciales, sugerirse a los OEC con el objetivo de confirmar y dar confianza al comprador, legislador y a la vez facilitar el comercio internacional (Organismo de Acreditación Ecuatoriano, 2009).

Adicionalmente y según Beatriz Cañizares Directora de Gestión de Calidad, en la misma Revista Acreditando indica que:

Internacionalmente se considera a la acreditación como un instrumento para facilitar la aceptación de los resultados de la Evaluación de la Conformidad, recordando que éstos pueden darse entre gobiernos, organismos o una combinación de ambos, que sirve a la industria y al comercio para competir equitativamente en el mercado nacional e internacional y fundamentalmente ayuda a la eliminación de barreras técnicas al comercio (Organismo de Acreditación Ecuatoriano, 2009).

Actualmente en la página web del OAE, el apartado destinado para publicar estadísticas de los servicios de acreditación, muestra que está en proceso de elaboración, por lo tanto no se puede referir cifras oficiales acerca de acreditaciones, empresas certificadas sus sistemas de gestión bajo normas internacionales, o información relacionada con las industrias y las acreditaciones, por otro lado se logró recabar en la página web del OAE que existen 5 Organismos de Certificación

acreditados en el Ecuador para Sistemas de Gestión de Calidad, los mismos que tienen en su acreditación mencionados las industrias para las cuales están habilitados otorgar las certificaciones en Sistemas de Gestión de Calidad.

De acuerdo a ICONTEC “la certificación, o evaluación de la conformidad, es la actividad que respalda que una organización, producto, proceso o servicio cumple con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas” (ICONTEC INTERNACIONAL, 2011)

De igual manera el ICONTEC señala que:

La certificación de Sistemas de Gestión es el mejor aliado de la competitividad. En un mercado globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible. Desde 1963 trabajamos intensamente para extender la cultura de la calidad en Latinoamérica, razón por la cual hoy Colombia es el segundo país en el contexto latinoamericano con mayor número de certificados según la norma ISO 9001. Además de esta norma general, existen certificaciones que atienden las necesidades específicas de sectores, entre estos, el educativo, automotriz o las certificaciones relacionadas con la calidad del servicio en distintos tipos de establecimientos turísticos o en pequeños comercios evidenciando cómo el sector de servicios cada vez hace un uso más extensivo de las ventajas de la certificación. (ICONTEC INTERNACIONAL, 2011)

1.1.7 Justificación del Trabajo luego del Análisis del Entorno Macro

Una vez que se ha revisado el entorno económico, industrial, político – legal, tecnológico, la competencia y la acreditación y certificación en el Ecuador, se puede determinar que por las circunstancias actuales del país en temas de inseguridad, el sector industrial que apoya a prevenir los delitos, seguirá en crecimiento, porque la necesidad de sus productos y servicios cada vez son más cotizados tomando en cuenta que la inseguridad hoy por hoy en el Ecuador va más allá de una percepción y su reflejo se da en cifras publicadas aunque no oficiales.

Es importante que las empresas inmersas en el sector estén preparadas para poder atender las demandas del mercado con la eficacia requerida. Es por esta razón que Maxxguard Seguridades, analizando el crecimiento y su posicionamiento en el mercado, ha concluido que se encuentra atravesando una etapa que le permite, optar por re-direccionar el enfoque administrativo familiar que ha tenido hasta la actualidad, para pasar a alinearse con niveles que exige un estándar internacional como es la Norma ISO 9001:2008.

La astucia de los delincuentes ha permitido que la innovación tecnológica del sector, sea bastante rápida no solo a nivel nacional, sino también mundial, es esta la principal razón también por la que con la diversidad de productos han surgido muchas nuevas empresas que ven este sector industrial con mucha atracción para invertir, y es uno de los principales motivadores para que Maxxguard Seguridades haya decidido apostar a regirse a una norma Internacional, porque será un gran diferenciador que puede a largo plazo ayudar a su permanencia en el mercado.

1.2 ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

1.2.1 Historia

MaxxGuard Seguridades C.A. fue constituida el 13 de enero de 1995, y es representante exclusivo para el Ecuador de las marcas Garret, Shopguard, Gateway, entre otras, lo cual le permite tener una ventaja competitiva en el mercado.

Maxxguard Seguridades fue creada por los hermanos Becerra Mejía Diego Andrés y Héctor Vinicio, en sus inicios fue una empresa dedicada a la instalación de alarmas domésticas, sin embargo por la demanda en el mercado, amplió su línea de productos, innovando y despertando al mercado ecuatoriano el interés por este tipo de equipos.

Uno de los pilares fundamentales para la diferenciación es la asesoría para que los clientes opten por la mejor tecnología y productos adecuados para su giro de negocio, para esto cuenta con el aporte de profesionales especializados en Canadá, Estados Unidos y Brasil; cuenta con casi veinte años de experiencia en la industria de la Seguridad Electrónica, y lo que hace Maxxguard Seguridades es cumplir con su slogan: "Cuidamos su seguridad".

La empresa tiene su oficina principal en la provincia de Pichincha, cantón Quito en la Av. 6 de diciembre 2276 y San Ignacio, edificio Becerra PB; adicional cuenta con una sucursal en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil, parroquia Tarqui, ciudadela Kennedy Norte, Mz.308, Solar # 6, PB. Con estas dos oficinas se ha formado una sólida base de clientes a nivel nacional y de diversas industrias. Su servicios van desde la instalación del producto hasta el mantenimiento preventivo y correctivo, también brinda servicio técnico a equipos de otras marcas, lo cual corrobora la efectividad de los servicios que Maxxguard brinda a todos sus clientes por igual.

Han sido pioneros en el país en traer nueva tecnología en los equipos por ejemplo, es la única empresa del mercado que tiene a disposición antenas iluminadas que le permiten al cliente, tener los mismos colores corporativos de la empresa, en las antenas, de igual manera fueron los pioneros en traer al Ecuador la tecnología que detecta fundas o prendas recubiertas de papel aluminio que era la manera en que los delincuentes vulneraban la seguridad de las antenas, está en proceso de ampliar su gama de productos siempre buscando ser los pioneros con productos innovadores para la seguridad en el Ecuador.

1.2.2 Infraestructura

Maxxguard Seguridades arrienda las edificaciones de sus dos sucursales, Quito y Guayaquil, cuenta con oficinas amobladas y equipadas con todos los implementos como son computadoras,

impresoras, y elementos de telecomunicación necesarios para que el personal pueda desenvolverse en cada una de sus áreas de trabajo.

Además las áreas contables tienen instalado en cada uno de sus computadores el Sistema Contable "Latinium", el cual es utilizado para registrar todos los movimientos como ingresos y egresos, entre otras transacciones que realiza la empresa.

Por otra parte a los empleados que forman parte del Departamento Técnico se les ofrece todas las facilidades tanto en herramientas, equipos, acompañamiento para el aprendizaje y logística para que puedan cumplir con su trabajo cuando deben movilizarse a las instalaciones en la ciudad y fuera de ella.

1.2.3 Estructura Organizacional / Recursos Humanos

Maxxguard Seguridades por ser una empresa familiar, no ha definido un cuadro para su organigrama, desde sus inicios la responsabilidad y autoridad de las decisiones han sido tomadas por la Gerencia Técnica y la Gerencia Administrativa. En la actualidad se encuentra pendiente la autorización por parte de la Gerencia General la determinación del organigrama, puesto que aún no existe definición funcional de cada cargo, esto no es un limitante para que el personal cubra las funciones de su cargo y que se asuma la responsabilidad del trabajo realizado.

Actualmente la empresa cuenta con 16 personas entre la parte administrativa y técnica.

Para el manejo de Recursos Humanos no se ha designado a una sola persona ya que las entrevistas de nuevo personal, autorización de permisos y vacaciones las realiza el Gerente General, para lo relacionado a la parte legal de Recursos Humanos como elaboración de contratos, actas de finiquito se ha contratado abogados especializados en el campo laboral, finalmente lo relacionado a los temas administrativos como pago de nómina, afiliación al IESS, contabilización de horas extras, cálculo de beneficios de ley, etc., se ha designado a una persona para que cumpla con estas funciones.

1.2.4 Clientes de Maxxguard Seguridades

Para Maxxguard el cliente es una persona natural o jurídica que toma una decisión de compra o de contratación de un servicio de los ofertados, para llegar al cierre de la negociación, primero se debe tomar en cuenta las necesidades del cliente y de ahí ofrecerle mediante una cotización los productos que serían aplicables a sus necesidades.

Una de las ventajas competitivas de Maxxguard Seguridades es tener una gran base de datos de clientes, lo cual le ha permitido crecer su posicionamiento en el mercado, de igual manera la

calidad de los servicios entregados se ha visto retribuido por parte de los clientes con la recompra de equipos o servicios o recomendación, ya que en estos casi veinte años en el mercado no se han realizado campañas publicitarias para atraer clientes.

Los principales clientes que Maxxguard Seguridades tiene son:

- United Colors of Benetton
- Hugo Boss
- UDLA
- Mix Two
- Juan Marcet
- Calvin Klein
- Equipaggio
- Montero
- Kao
- Lee
- Guess
- Carrera Autos
- Strelli Milano
- Farmaenlace
- Librería Española
- Optica los Andes
- Chevignon
- El Universo
- El Comercio
- Tutto
- Sunglass Hot
- Optimoda
- TVentas
- Lacoste
- Trucco
- Ministerio de Gobierno
- Vicepresidencia de la República
- Banco Central del Ecuador
- Tommy Hilfiger
- Polo Ralph Lauren
- Tame, entre otros

1.2.5 Productos de Maxxguard Seguridades

1.2.5.1 Detector de Metales

Está diseñado para descubrir metales magnéticos y no magnéticos ocultos, emiten una señal de audio y luminosa ante la presencia de un metal, y su sensibilidad es regulable para una mejor identificación de posibles armas ocultas.

Su aplicación puede estar dada en las siguientes necesidades:

- Seguridad en Aeropuertos: Para evitar que los pasajeros ingresen con armas o bombas en el área de embarque y en los aviones. Ayuda a evitar actos terroristas.
- Seguridad de Edificios: Existen edificios que por su naturaleza requieren mayor protección como ministerios, embajadas, bancos, ya que son lugares de mucha afluencia y con mayor posibilidad de intentos de violar su seguridad.

- Prisiones: Para evitar el ingreso de armas por parte de las visitas a los prisioneros y que luego puedan ser utilizadas con la finalidad de escapar.
- Eventos: Ingreso de personas a conciertos, juegos deportivos, conferencias, etc.
- Joyerías: Para resguardar las tiendas y evitar robos a mano armada.

1.2.5.2 Puerta Giratoria + Detector de Armas

Este tipo de producto es utilizado en lugares donde se requiere protección con alta seguridad, un arco detector de metales es la herramienta adecuada para controlar y evitar el acceso al interior de personas con objetos que puedan resultar peligrosos como armas blancas, armas de fuego, explosivos, dispositivos electrónicos, etc.

Aunque la función que realiza es muy similar al arco detector de armas, la diferencia se encuentra en que la puerta se cierra de tal manera que no permite el paso de las personas a quienes se les ha detectado portando algún objeto no permitido, se transforma en una especie de exclusiva que solo puede ser liberada cuando se haya autorizado el paso de la persona luego de revisar lo que hizo que se active la protección.

Su uso por lo general está dado en bancos, escuelas, prisiones, hospitales, industrias, exposiciones, actos cívicos, etc.

1.2.5.3 Sistemas Antihurto: Radiofrecuencia, Electromagnético, Acustomagnético

Radiofrecuencia: Utilizado en todo tipo de negocio en general, como por ejemplo: almacenes de ropa, de electrodomésticos, de calzado, de lencería, jugueterías, licorerías, entre otros.

Electromagnético: Utilizado sobretodo en bibliotecas.

Acustomagnético: Ideal para usarse en farmacias, supermercados o tiendas que cuentan con productos de consumo masivo.

Todos estos equipos funcionan con etiquetas de seguridad que portan el pin de seguridad según su frecuencia y sirven para la detección de paso de mercadería sin haber cancelado previamente, para que pueda salir la mercadería del local se utiliza los desactivadores según el tipo de etiquetas. Un ejemplo de estos sistemas se muestra en la figura 5.

Figura 5: Antenas iluminadas

Fuente: (MAXXGUARD)

1.2.5.4 Línea de Protección Electrónica

Permite la exposición segura de productos electrónicos que para poder venderlos, el cliente solicita primero una demostración o quiere revisar su funcionalidad, a estos equipos se les incorpora una caja de acrílico que ya de antemano dispone de la etiqueta protectora antihurto.

1.2.5.5 Circuito Cerrado de Televisión (CCTV Profesional)

En el mercado existen CCTV comercializados para uso doméstico, la diferencia del producto que comercializa Maxxguard radica en las soluciones en video grabadores de alta capacidad y de forma digital, cámaras, lentes. LCD, con la posibilidad de monitoreo vía red, su uso puede ser industrial por la capacidad de almacenamiento instalada. Un ejemplo de estos sistemas se muestra en la figura 6.

Figura 6: CCTV

Fuente: (MAXXGUARD)

1.2.5.6 Contadores de Personas

Esta es una herramienta de administración de una empresa, cuyo objetivo es mejorar las ventas, ya que permite reorganizar los recursos humanos. También es un indicador del impacto de promociones al informar el flujo de personas que entran y salen en función del tiempo de funcionamiento del local (MAXXGUARD).

Un ejemplo de estos sistemas se muestra en la figura 7.

Figura 7: Contador de personas



Fuente: Maxxguard Seguridades

1.2.5.7 Localizador Tramigo Portátil

El dispositivo de localización T22 portátil permite saber siempre donde está el personal de su empresa, los niños u otras personas, sin requerir instalación. T22 portátil es alimentado por una batería interna y se puede recargar como que fuera un teléfono celular, es decir con un cargador de pared o incluso desde cualquier ordenador usando el cable USB. No hay cuotas mensuales ni anuales, el usuario sólo paga el precio normal de los mensajes SMS enviados.

1.2.5.8 Niebla Antiasalto

Se integra fácilmente a los sistemas de seguridad y en caso de intrusión o asalto; al ser activado cualquier sensor de alarma, o al ser oprimido el botón de pánico inalámbrico se crea una densa niebla que impide la visibilidad del intruso, generando un sentimiento de pánico y deseo de abandonar inmediatamente el lugar. Es utilizado en muchos países del mundo en bancos, joyerías, bodegas, y en también su uso es doméstico o en oficinas que requieran ir más allá en sistemas de seguridad. Un ejemplo de estos sistemas se muestra en la figura 8.

Figura 8: Niebla antiasalto

Fuente: Tecnoseguridad

1.2.5.9 Ropa Antiasalto

Sirve para resistir un ataque porque protege de un disparo de arma de fuego o de un ataque con arma blanca, son prendas de vestir que no se notan su blindaje, y existe amplia variedad entre las cuales se encuentran, las chompas de verano, los chalecos, las camisetas, las camisas tipo Polo y los sacos (trajes). Se puede hacer cualquier tipo de prendas, pero lo importante es que la gente se sienta confortable y no le vaya a dañar su salud.

1.2.6 Proveedores de Maxxguard Seguridades

Maxxguard Seguridades tiene una gama de proveedores locales e internacionales, como estrategia de mercado ha decidido solicitar la distribución o distribución exclusiva de algunas de las marcas que comercializa, es esta la razón por la que sus proveedores son de origen internacional.

Por temas de confidencialidad la gerencia ha solicitado que no se exponga en el presente trabajo de investigación los nombres de los proveedores, sin embargo se puede mencionar que internacionalmente se adquieren productos como controladores de accesos, antenas, placas, cámaras, DVR's, etiquetas, detectores de metales, puertas detectoras, detectores de armas, localizadores de vehículos, localizadores de motos y personas.

El origen de los productos no obedece a una sola nacionalidad, sino por el contrario, sus orígenes son variados tomando en cuenta donde se ha encontrado la mejor tecnología y los precios competitivos para el mercado, entre los orígenes de los productos se puede mencionar, EEUU, República Checa, China, Korea, Suecia, Hungría, Finlandia, entre otros.

Frente a la gran competencia que existe en el mercado, los proveedores buscan innovar sus productos ante los ataques y vulnerabilidad que presenten es así también como Maxxguard Seguridades se encuentra en una constante actualización de productos y mejoras tecnológicas.

Existen también proveedores de origen local, los mismos que complementan los servicios de Maxxguard, por ejemplo la antena se compra internacionalmente sin embargo los materiales y herramientas para realizar la instalación son comprados localmente, es por esta razón que existen proveedores locales importantes que no llegan a ser críticos porque se puede encontrar una gama amplia de proveedores que ofrezca el mismo producto. Esta razón ha sido una de las principales para considerar al precio y tiempo de entrega como el factor decisorio en la compra.

Además de proveedores de productos, materiales y herramientas, la empresa cuenta con proveedores de apoyo a la gestión administrativa, como por ejemplo, imprentas, suministros de oficina, útiles de limpieza, etc.

1.2.7 Situación Financiera

Para el presente trabajo de investigación la alta dirección no consideró apropiado se realice un análisis de sus cifras y situación financiera ya que esta información es confidencial y de uso exclusivo del directorio.

2 MARCO TEÓRICO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001

2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1.1 Definición de Calidad

La interpretación de calidad puede ser muy amplia y sobretodo subjetiva, porque una persona puede percibir un producto o servicio con calidad y no necesariamente es de la misma manera que otra persona lo interpretaría, es por eso la necesidad de establecer un concepto de calidad para el presente trabajo.

De acuerdo a la Real Academia de la lengua la palabra calidad procede de la palabra latina *qualitas* y tiene su equivalencia en griego con *ποιότης (poiotés)* que tanto en griego como en latín la definición de estas palabras está relacionada con la descripción de las cualidades que indican la clase de objeto que es. (Diccionario de la Lengua Española)

De acuerdo a la Norma ISO 9000:2005 calidad es el “Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (AENOR, 2005).

De acuerdo a la Real Academia Española calidad se refiere a “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (Diccionario de la Lengua Española), también se puede referir a “Condición o requisito que se pone en un contrato” (Diccionario de la Lengua Española), o al “estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad” (Diccionario de la Lengua Española).

Si se toma como referencia las definiciones anteriores, se puede determinar a la calidad como el conjunto de características que cumple un producto o servicio y que de acuerdo a estas características podemos establecer el valor del mismo.

2.1.2 Definición Sistema de Gestión de la Calidad

En la actualidad por la globalización del mundo es importante que las empresas tengan como marco referencial algo que les permita asegurar que con su gestión podrán permanecer en el

mercado a lo largo del tiempo, sobretodo en realidades como la del Ecuador, en la cual la mayoría de empresas son medianas o pequeñas y familiares.

A nivel mundial tener sistemas de gestión basados en procesos y que cumplan los requisitos de una Norma Internacional sirve como referencia para saber cuán organizada puede estar una empresa, qué tan responsable es con el medio ambiente, qué tan comprometida está con la seguridad y salud ocupacional de sus empleados o si es o no socialmente responsable. Las normas internacionales son referencias que en muchos casos sirven como factores decisivos de adjudicaciones o como carta de presentación para convertirse en proveedores o clientes de una u otra empresa.

Un Sistema de Gestión de Calidad debe ser para la empresa una forma cotidiana de trabajo, en el que sus empleados estén convencidos que no están realizando trabajo extra para certificarse, o cumpliendo con formatos extras y procedimientos porque en palabras de los empleados “lo dice una norma”, por el contrario deben saber cómo aporta a su gestión, tener documentada y registrada la información y utilizar la misma para beneficio de su trabajo de tal manera que se genere mejora continua que aporte a la organización en conjunto.

Según la Norma ISO 9000:2005 un sistema de gestión de la calidad es: “Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad” (AENOR, 2005) y en la misma norma se define la gestión de la calidad como “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad” (AENOR, 2005).

Según el ICONTEC

La certificación ICONTEC ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de gestión ambiental, Seguridad y salud ocupacional, y Seguridad alimentaria, entre otros.(ICONTEC INTERNACIONAL, 2011).

De acuerdo al libro El Sistema de Gestión Integrado

La necesidad de garantizar que el sistema de gestión logre sus objetivos y mejore de forma continua, dio paso a la creación de normas técnicas para sistemas de gestión; documentos creados por diferentes entidades (organismos de normalización), en los que se dan conceptos, directrices y requisitos para estructurar el sistema de gestión, asegurando el logro de los objetivos hacia las partes interesadas (Lopez, 2008).

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se debe:

Preparar al personal para el cambio, cambiar la cultura directamente es difícil, se debe comenzar por enfocarse en el cambio de comportamientos, midiendo,

comprometiéndose y estableciendo límites y empoderamiento. Se debe construir la capacidad de innovar, mediante objetivos claros y alineados, descripción de procedimientos y procesos flexibles, toda persona es responsable, fomentar la toma de riesgos innovadora, premiar las verdaderas innovaciones. (West, 2005).

2.1.3 Beneficios de trabajar con un Sistema de Gestión de la Calidad

Tomando como referencia lo determinado en el capítulo 2 del libro El Sistema de Gestión Integrado de Francisco López, se puede determinar que el tener un sistema de gestión de la calidad implementado en la empresa beneficia en los siguientes aspectos:

- La empresa basa su gestión en procesos y no solo en la gestión de las personas.
- Se establece la manera de documentar y registrar la información, de tal forma que en época de vacaciones, permisos, enfermedad o salida del personal, se podrá dar continuidad al trabajo y no se perderá la información que generaba la persona.
- Se determina los procesos de la empresa y sus procedimientos no se pierde “la manera” en que una u otra persona realiza su gestión.
- Frente al cliente se genera una percepción de organización en la empresa y deposita mayor confianza en la empresa.
- Se generan procesos de manera transparente y de conocimiento global dentro de la empresa.
- Los objetivos de la empresa están por encima de los objetivos de cada departamento o área.
- Se genera mayor trabajo en equipo ya que se procura eliminar la competencia entre departamentos.
- Se determina el alcance de las funciones del personal.
- Se integra y alinea los procesos con el fin de llegar a los objetivos planteados.
- Se establecen objetivos que deben ser medidos continuamente y gestionado su alcance.
- Se mejora la comunicación interna y externa de la empresa.

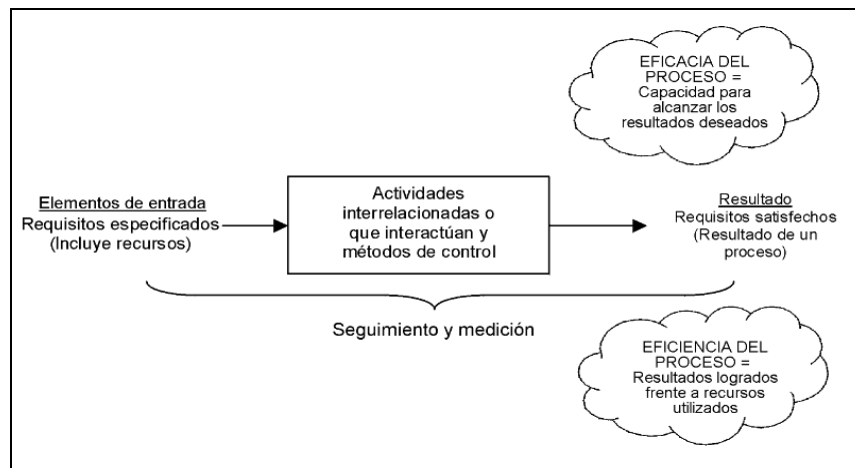
- Se analiza sistemáticamente la información que arroja el sistema con el fin de generar mejora continua para la empresa.
- Se trabaja con una metodología orientada a la prevención y no a la corrección.
- Se disminuyen los re-procesos en productos y servicios.
- Se optimiza los recursos lo que puede generar reducción de costos.
- Se reduce las quejas de clientes porque el análisis se basa en realizar acciones correctivas que eliminen la causa raíz de las quejas, y no busca correcciones.
- Se aumenta la confianza en la empresa por parte del cliente.

2.2 ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

2.2.1 Definición de Proceso

De acuerdo al documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, se define un proceso como un “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. La figura 9 muestra un proceso genérico” (ISO, 2004).

Figura 9: Proceso genérico



Fuente: (ISO, 2004) Orientación sobre el concepto y uso "Enfoque basado en procesos" para los sistemas de gestión

Elaboración: Grupo de Trabajo "Spanish Translation Task Group" del Comité Técnico ISO/TC 176

De acuerdo a la gráfica anterior se puede evidenciar que un proceso se aplica tanto para empresas de manufactura como de servicio.

Un proceso consta de: proveedores, elementos de entrada, actividades interrelacionadas, salida de productos / servicio, clientes, lo cual se ve reflejado en las caracterizaciones.

Existe infinidad de conceptos dados a un proceso, entre los cuales se pueden destacar los expuestos en el libro de Francisco López y se los menciona a continuación en la figura 10:

Figura 10: Conceptos de procesos

H. James Harrington (1993)	Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos
Roure, Moriño & Rodríguez Badal. (1997) IESE.	Actividades, acciones o decisiones interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico, como consecuencia del valor agregado en cada etapa. Todo proceso debe poder medirse.
José Antonio Pérez - Fernández de Velasco. Madrid 1996.	Conjunto de actividades (Conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado) cuyo producto crea un valor intrínseco para el usuario o el cliente ó mecanismo para transformar inputs en outputs. Un proceso es la forma natural de organización del trabajo.
Michael Hammer & James Champy (1993)	Por proceso entendemos simplemente un conjunto de actividades, que toman unas entradas y crean unas salidas o un resultado de valor para un cliente - desarrollando un nuevo producto por ejemplo.
J.R. Zaratiegui	Secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación, que parten de unas entradas (informaciones en un sentido mas amplio - pedidos, datos, especificaciones - mas medios materiales - maquinas, equipos, materias primas, consumibles etc...), para alcanzar unos resultados programados, que se entregan a quines lo han solicitado, los clientes de cada proceso.
Peter G.W. Keen (1997)	Un proceso es cualquier trabajo que cumple cuatro criterios; es recurrente, afecta algunos aspectos de la capacidad organizacional, puede realizarse en diferentes formas que contribuyen a los costos, valor, servicio o calidad y requieren coordinación.
H. James Harrington (1993)	Un proceso de la empresa consiste en un grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la organización para dar resultados definidos en apoyo de los objetivos de la organización.

Fuente: (López, 2008) El Sistema de Gestión Integrado

Elaboración: López, Carrizosa Francisco José

2.2.2 Definición de Gestión por Procesos

Si se mira a los procesos como un círculo infinito, la gestión por procesos debería ser como lo determina el ciclo PHVA "Planear, Hacer, Verificar y Actuar" de tal manera que para cada proceso, se identifica, se planifica, se documenta, se implementa, se ejecuta, se revisa su cumplimiento y en las desviaciones se toma correctivos que pueden ser hacia el proceso o hacia la manera de desarrollar el proceso, es entonces cuando se empieza nuevamente el círculo porque se debe identificar las instancias del cambio para de manera reiterada cumplir el ciclo, planificar, documentar, implementar, ejecutar, revisar cumplimiento y tomar correctivos, este círculo siempre seguirá siendo dinámico no porque los procesos siempre tengan algo "malo", sino porque cada vez se los puede perfeccionar, mejorar o analizar si las circunstancias han cambiado.

La gestión basada en procesos en inglés conocida como Business Process Management (BPM) fundamenta las actividades de la empresa en la visión del cliente, es decir que los procesos se los estructura y mejora siempre con miras de satisfacer los requerimientos de los clientes.

La adopción de este enfoque implica actividades que incluyen la definición y planeación de los procesos del sistema de gestión, y además de esto, requiere cambios en la forma en que se administran las actividades, cambios en la organización, la cultura y en las personas. Para hacer una aplicación efectiva del enfoque de gestión por procesos, es necesario, tener mayor conocimiento del mismo, evitando que su adopción sea solo documental. El enfoque de gestión por procesos se puede definir como conducir o administrar efectivamente las actividades, interrelaciones y recursos de una organización concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas, y nace la necesidad de hacer organizaciones más eficientes y eficaces, y que tengan la capacidad de adaptarse al entorno cambiante, de ser flexibles, de aprender y de crear valor (Lopez, 2008).

2.2.3 Tipos de Procesos

Dentro de las clasificaciones que han hecho varios autores acerca de los procesos, se pueden establecer algunos tipos de categorías, entre los cuales se detalla los siguientes.

La clasificación de los procesos puede estar dada de la siguiente manera:

Procesos de conducción: también se les llama procesos visionales. Son procesos que desarrollan actividades de planeación y control de la gestión, ejemplos de estos procesos son Planeación Estratégica (Direccionamiento Estratégico) y la Revisión por la Dirección.

Procesos de realización: actividades de creación de valor para la organización, sus clientes y las partes interesadas, normalmente siguen la cadena de valor desde la identificación de necesidades del cliente o mercado, hasta la entrega del producto o servicio a satisfacción. Incluyen actividades como gestión de mercadeo, diseño y desarrollo, compras y logística de entrada, realización del producto o servicio, entrega y logística de salida, ventas y servicio al cliente.

Procesos de apoyo: son actividades que soportan la gestión operativa y estratégica. Ejemplos de estos procesos son el mantenimiento de infraestructura, gestión de recursos humanos, auditorías internas, gestión de sistemas de información y gestión de mejora. (López, 2008)

En el libro Herramientas para la Gestión de la Calidad y la Innovación se menciona “la propuesta de valor se crea y sostiene mediante los procesos de creación de valor (Kaplan & D, 2004). Estos procesos los podemos agrupar en:

Proceso de gestión de operaciones: procesos básicos mediante los cuales las empresas producen sus productos y servicios y los entregan al cliente (relación con proveedores, procesos de transformación, distribución, gestión de riesgos, etc.)

Procesos de gestión de clientes: amplían y profundizan las relaciones con los clientes objetivos. (Seleccionar, adquirir, retener, aumentar los negocios con los clientes). Se debe extender, también a los otros stakeholders.

Procesos de innovación: desarrollan nuevos productos, procesos y servicios permitiendo, con frecuencia, que la empresa penetre en nuevos mercados y segmentos de clientes. Son procesos clave para asegurar la continuidad de la organización en entornos cambiantes.

Procesos reguladores y sociales: ayudan a la organización a ganar continuamente el derecho de operar en las comunidades y países donde producen y venden. Son procesos dedicados al cumplimiento de las regulaciones, a la mejora de la comunidad y del medio ambiente, a la generación de reputación, etc. (Miles, Auliso, & Sorondo, 2010)

2.2.4 Diferencias entre la Gestión Tradicional y la Gestión por Procesos

Si se toma como referencia la presentación de West, (2005) y el libro de Francisco López (2008), se puede determinar las siguientes diferencias entre gestión tradicional o funcional y la gestión por procesos:

- La gestión basada en procesos permite visualizar a la empresa como un conjunto de procesos que están interrelacionados entre sí con la finalidad de conseguir satisfacción de las necesidades del cliente.
- Un enfoque de gestión tradicional de administración de empresas, tiene departamentos y estos departamentos, generan barreras departamentales que no permiten alcanzar la interrelación que existe entre cada uno como un proceso, porque existe una insana competencia internamente en la empresa entre los departamentos.
- En la gestión basada en procesos se entiende al cliente como el elemento esencial del cual vive la empresa y por quien se debe innovar y mejorar, en un enfoque tradicional si bien se trabaja por el cliente es en la mayoría de casos sólo el área comercial es quien se esfuerza por satisfacer las necesidades del cliente.
- En la gestión basada en procesos las personas entienden la importancia de su trabajo y la interrelación del mismo con el de otras áreas, en un enfoque tradicional prácticamente cada departamento compite con otro convirtiendo a la empresa en varias sub-empresas en lugar de trabajar como un todo.
- Una gestión basada en procesos por lo general también trabaja con indicadores de medición periódica de cada proceso, lo que le permite monitorear el desempeño de los mismos para la toma de decisiones basadas en la mejora continua, pero ésta medición es a intervalos planificados, en un enfoque tradicional por lo general los resultados que se miden son los financieros y de manera anual por lo que cualquier acción correctiva o corrección que se hubiera podido implementar, ya es tardía.

- Una gestión tradicional tiene como autoridades a jefes funcionales o departamentales, mientras que en una empresa que basa su gestión en procesos, la autoridad está definida por responsables de procesos, de igual manera que el ejercicio del mando en una gestión tradicional es a través del control por vigilancia, mientras que en la gestión por procesos el mando se da en el apoyo y seguimiento a la gestión.
- En una gestión tradicional el enfoque pretende aumentar la producción (esto es bueno), en una gestión por procesos el enfoque busca que la empresa se vuelva competitiva y que siempre añada valor agregado.
- La gestión basada en procesos la orientación al logro está dada por satisfacer requerimientos del cliente externo o interno.
- En un enfoque tradicional se interesa la gerencia por entender las partes para llegar a comprender el todo, mientras en un enfoque por procesos, la gerencia se interesa por comprender la causa y el efecto.
- En un enfoque tradicional la gestión de mejora se enfoca hacia perfeccionar lo que se está realizando, mientras un enfoque en procesos se cuestiona acerca si será necesario realizar algo más o si existirá alguna mejor manera de hacerlo.

2.2.5 Enfoque basado en procesos en la Norma ISO 9001

La norma ISO 9000:2005 considera que, para que una empresa pueda llevar a cabo la implementación y gestión de su SGC, debe dirigir y controlar la gestión basada en 8 principios:

- a) Enfoque al cliente,
- b) Liderazgo,
- c) Participación del personal,
- d) *Enfoque basado en procesos*,
- e) Enfoque de sistema para la gestión,
- f) Mejora continua,
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión y,
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

La Norma ISO 9000:2005 define al principio Enfoque basado en procesos como: “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (AENOR, 2005).

La Norma ISO 9001:2008 en su cláusula 0.2 Enfoque basado en procesos, determina que se “promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y

mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos” (ISO, 2008) y también todo el contenido de esta Norma promueve que se debe trabajar sobre la interrelación de procesos de tal manera que el resultado de un proceso sea el elemento de entrada del siguiente proceso.

Adicional la norma ISO 9001 en su cláusula 0.2 también sugiere que el SGC debe ser aplicado de tal manera que se cumpla la metodología PHVA, Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, y también:

La idea de una definición operacional, que Shewart y Deming popularizaron a partir de la obra del filósofo CI Lewis, fue la semilla de lo que se convirtió en el Ciclo Shewart o PDSA. El ciclo Plan-Do-Study-Act forma una base muy sólida para cualquier esfuerzo de mejora, a menudo ha sido reducida a un listado (checklist) que debe seguirse mecánicamente. Esto ha llevado a una proliferación de ciclos “ampliados” donde cada uno de los pasos del listado se especifica en detalle cada vez mayor. (Wheeler, 2007)

Si en los empleados de una empresa se logra crear la convicción de gestión por procesos y su orientación al logro de resultados se basa en la mejora continua de los procesos, se habrá logrado el “ideal” para que el desempeño de la empresa sea perdurable en el tiempo.

2.3 CÓMO IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad nace con el compromiso de la Alta Dirección, sin este apoyo fundamental el sistema no podrá nacer en la organización ya que en la Norma ISO 9001, un compromiso importante es el de la gerencia, de hecho un capítulo entero está dedicado a la Responsabilidad de la Dirección en el SGC.

Para la implementación del SGC se debe determinar con la alta dirección el alcance que se requiere del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa y los procesos involucrados.

Existen varias metodologías para la implementación de sistemas de gestión de calidad, de las cuales se detalla a continuación la referida por Novatech en una de sus propuestas técnicas realizadas para un cliente.

Paso 1: *Se realiza una evaluación inicial de la organización para conocer su estado actual en comparación con los requisitos de la norma. Se debe entender que las empresas típicamente tienen definidos sus métodos de trabajo de una manera informal. Esta evaluación no juzga si la institución está o no bien administrada. La intención de este diagnóstico es simplemente evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos.*

Paso 2: *Se proveen una serie de entrenamientos a la gerencia, al equipo de programa y personal designado por la organización, de tal forma que se asegure que las personas cuentan con todos los conocimientos necesarios para administrar correctamente el sistema de calidad. Los entrenamientos se van proveyendo conforme se avanza en el trabajo. No hay una fase intensa inicial de cursos, sino que estos se ejecutan durante los meses de programa.*

Paso 3: Se levantan y diagraman los procesos de la empresa, se diseña el sistema de calidad y se establecen la política y los objetivos de calidad. Se trabaja en la elaboración del Manual de Calidad. Todos estos elementos son la base para el sistema de calidad y permiten definir una dirección gerencial al trabajo. Adicionalmente, se selecciona un grupo de indicadores de gestión para evaluar y medir el desempeño de los procesos de la empresa.

Paso 4: Se toma cada uno de los procesos y se los revisa, discute y redefine, buscando cumplir con los requisitos de la norma y ajustarlos a las necesidades de la actividad propia de la organización. Esta fase es muy importante, porque aquí está la mayor oportunidad de mejora del programa. Además, en esta fase se desarrollan los documentos que se consideren necesarios, y también se corre el riesgo de llenarse de papeles si el trabajo no se hace bien. Durante esta etapa se toman en cuenta todos los elementos que intervienen en los procesos, la documentación que la empresa ya tiene, los requisitos de los clientes, las leyes y regulaciones aplicables y otros temas de importancia.

Paso 5: Con los métodos definidos se va a la fase de implantación, que consiste en poner dichos métodos a funcionar. Se entrena al personal en los cambios y modificaciones realizadas de tal forma que todos los procesos sean ejecutados de la manera definida en los documentos. Conforme los procedimientos se aplican, se van generando los registros y los datos para apoyar la toma de decisiones a todo nivel.

Paso 6: Con el sistema funcionando, se sigue con la ejecución de la auditoría interna. ISO 9001 utiliza esta herramienta para asegurar que la gente cumpla con los compromisos adquiridos en la documentación. Un grupo de auditores internos, que fueron entrenados previamente como parte del programa, evalúa cada proceso interno para conocer si se están cumpliendo los requisitos e identificar áreas de mejoramiento. Se termina esta etapa con la realización de las modificaciones y ajustes necesarios para que el sistema funcione de acuerdo a la norma.

Paso 7: Antes de entrar a la fase de certificación del sistema de calidad, Novatech ejecuta una auditoría externa. Esto significa que un grupo de auditores preparados de Novatech va a la empresa y hacen una revisión muy detallada de toda la operación. La intención es asegurar que no se haya olvidado nada y que todos los requisitos estén siendo cumplidos. De igual forma, se termina esta etapa con la realización de las modificaciones y ajustes que sean necesarios.

Paso 8: Finalmente, se contrata a la empresa certificadora que el Cliente prefiera y se coordina con ellos para la realización de la pre-auditoría y de la auditoría de certificación (Novatech, 2012)

Las fases de la implementación dependerán del resultado del diagnóstico. En general podría definir las fases y proponer un orden, pero el cronograma final dependerá del diagnóstico y no va a ser lo mismo para cada empresa.

Es importante tomar en cuenta que una vez que el sistema ha sido socializado e implementado se debe realizar una auditoría interna para evidenciar que la implementación fue eficaz, esta auditoría puede ser realizada por auditores externos o por auditores internos, siempre esta auditoría debe ser realizada antes que la empresa se presente a un proceso de Certificación.

La formación de los auditores internos está dada de acuerdo a los requerimientos de la empresa, aunque también se puede contratar auditores externos para hacer una auditoría interna cuando la empresa no tiene experiencia en auditorías, esto además facilita la capacitación del personal en auditorías en internas, una vez que ha transcurrido un tiempo en el que se han implementado las

acciones correctivas producto de las no conformidades levantadas en la primera auditoría interna, es recomendable comenzar a darle vida al sistema con revisiones por la dirección, y más auditorías internas.

2.3.1 Cómo enfocar a procesos un Sistema de Gestión de la Calidad

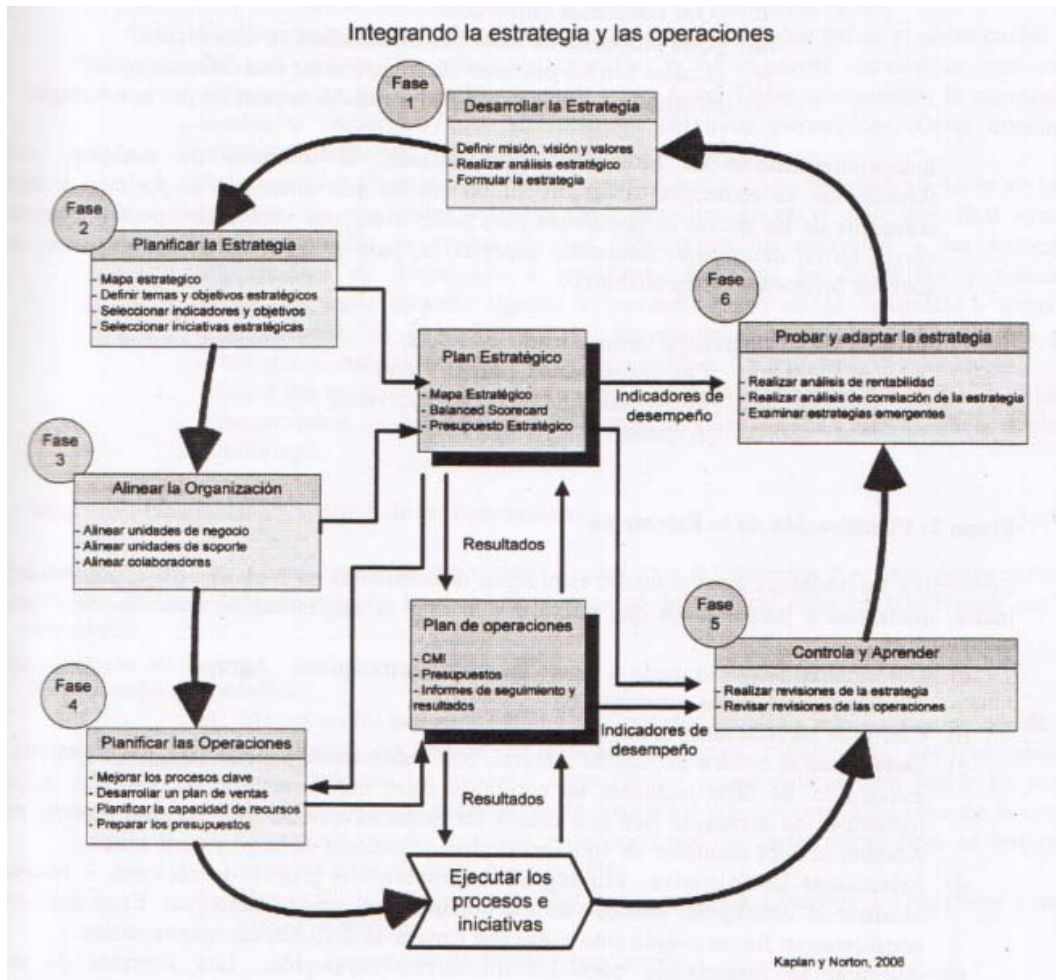
La adecuada planificación de un sistema basado en procesos consiste en establecer de manera clara los procesos que estructuran el desempeño de la organización.

La decisión de los procesos que deben integrar el sistema debe ser algo que se realice con suficiente detenimiento y reflexión, tomando en cuenta las actividades que ya se realizan y como cada actividad contribuye en el logro de resultados, de igual manera se debe tener la suficiente disponibilidad de desaprender de tal manera que objetivamente se identifique las actividades que no dan un valor agregado y que por el contrario se convierten muchas veces en tiempos muertos.

Cuando el sistema de gestión, opera de forma integral y teniendo en cuenta a las distintas partes interesadas, su planeación debería tener también este enfoque. La planeación en este caso se puede desarrollar en tres niveles; el estratégico, el del sistema de gestión y el operativo (Lopez, 2008)

En el libro Herramientas para la Gestión de la Calidad y la Innovación (Miles, Auliso, & Sorondo, 2010), citan a (Kaplan & Norton, The execution premium, 2008) quienes “plantean un sistema de gestión que relaciona la formulación y planificación estratégica con la ejecución operacional. El sistema representado en la figura 11, se compone en 6 etapas”

Figura 11: Sistema de Gestión integrando la estrategia y las operaciones



Fuente: (Miles, Auliso, & Sorondo, 2010)

Elaboración: (Kaplan & Norton, The execution premium, 2008)

De la figura 11 presentada, se puede desarrollar estas etapas según lo determina Miles, Auliso y Sorondo, de la siguiente manera:

Etapas 1: Desarrollo de la Estrategia

En esta etapa la organización debe:

- a) Clarificar la misión, visión y valores: *¿En qué negocio participamos y por qué? ¿Cuál es el propósito de la organización y los resultados que busca?*
- b) Realizar un análisis estratégico: *¿Cuáles son los problemas claves del entorno competitivo que afectan la estrategia de la organización? ¿Las tendencias, los cambios, los desafíos, etc.? ¿Cuál es el conjunto de temas estratégicos que debe encarar la organización? ¿Qué cambios debe encarar para seguir cumpliendo misión y lograr los resultados expresados en su visión? Se busca identificar, con un análisis estructurado, los eventos, fuerzas y experiencias que impactan y modifican la estrategia.*
- c) Formular la estrategia: *¿Dónde y cómo va a competir la organización?*

- *¿En qué nichos de mercado vamos a competir? ¿Quiénes serán nuestros clientes?*
- *¿Qué resultados buscamos?*
- *¿Qué propuesta de valor nos diferenciará en esos nichos?*
- *¿Cuáles son los procesos clave para crear esta diferenciación?*
- *¿Cuáles son los recursos y capacidades requeridas por la estrategia?*

Independientemente de la metodología utilizada, el resultado de cualquier enfoque de formulación de estrategia es desarrollar un rumbo que diferencie la posición y oferta de compañía de las de sus competidores para poder crear una ventaja competitiva sustentable que derive en un desempeño financiero superior (o, para entidades sin fines de lucro, en efectos sociales favorables comprobables).

En definitiva, la estrategia termina respondiendo a:

1. *¿Qué resultados queremos lograr?*
2. *¿Ofreciendo qué producto o servicio?*
3. *¿A quién?*

Etapa 2: Planificación de la Estrategia

Convertir a las declaraciones del rumbo estratégico desarrollados en la etapa 1 en objetivos, indicadores, metas, iniciativas y presupuestos que guían la acción y la asignación de recursos. Se consideran los siguientes elementos:

- a) *Descripción de la estrategia a través de mapas estratégicos. Agrupar los objetivos estratégicos relacionados en temas estratégicos.*
- b) *Clarificar las relaciones causa efecto.*
- c) *Desarrollar el cuadro de mando integral, con indicadores y metas para los objetivos del mapa estratégico. Se debe mantener un equilibrio entre indicadores de resultados e indicadores de inductores de actuación (los que miden las acciones que se realizan para obtener resultados). Además se debe mantener un equilibrio entre indicadores de largo y corto plazo.*
- d) *Seleccionar las iniciativas estratégicas – proyectos o grupos de acciones – necesarias para alcanzar el desempeño buscado en los objetivos del mapa estratégico. Estas iniciativas no se consideran en forma aislada sino como una cartera de acciones complementarias.*
- e) *Asegurar la financiación para las iniciativas estratégicas. Los sistemas de presupuesto tradicionales se focalizan en los recursos suministrados a operaciones en marcha. Es necesario generar un presupuesto específico para las iniciativas estratégicas que no sea eliminado cuando se presenten los problemas operativos cotidianos.*
- f) *Asignar responsables de las iniciativas estratégicas.*

Etapa 3: Alineación de la organización con la Estrategia

Relacionar la estrategia general con la estrategia de cada una de las unidades organizacionales y negocios individuales. Buscar que los empleados entiendan la estrategia y estén motivados para ayudar a la empresa a triunfar en ella. El objetivo es canalizar las energías, capacidades y el conocimiento concreto de todo el personal de la organización hacia la consecución de los objetivos estratégicos.

- a) *Desdoblar e incorporar la estrategia corporativa a las estrategias de las unidades de negocio. De esta forma los mapas de las unidades de negocio reflejarán los objetivos corporativos y los objetivos locales.*
- b) *Alinear las unidades de soporte con la estrategia corporativa, a través de la creación de mapas estratégicos y CMI de las unidades de soporte basados en acuerdos de nivel de servicio. Garantizar que cada unidad de soporte tenga una estrategia que mejore el desempeño de las estrategias de la compañía y las unidades de negocio.*
- c) *Alinear los empleados, son ellos los que mejoran los procesos y ejecutan los proyectos, programas e iniciativas requeridas por la estrategia. Tres elementos claves:*
- *Comunicar e impartir educación sobre la estrategia: todos deben conocer cuáles son los factores críticos, las relaciones causales, y los objetivos estratégicos que se deben alcanzar si se desea que la estrategia tenga éxito. Deben comprender la estrategia y las conductas requeridas para alcanzar los objetivos estratégicos. Crear conciencia y promover conductas.*
 - *Relacionar los objetivos personales y los incentivos con la estrategia (si le va bien a la empresa, los empleados deberían tener participación en el valor que ellos ayudaron a crear). Vincular resultados de los indicadores de actuación a las recompensas, evaluaciones de desempeño e incentivos. Mientras los incentivos y recompensas, personales sigan estando ligados a los indicadores de la actuación a corto plazo, especialmente los financieros, y no incorporen otros aspectos importantes para la estrategia, el enfoque de gestión seguirá siendo de corto plazo.*
 - *Alinear los programas de desarrollo y capacitación del personal, a fin de brindar los conocimientos, las habilidades y competencias que necesitan para ayudar e implementar la estrategia.*

Etapas 4: Planificación y mejora de las operaciones

Las organizaciones deben alinear sus actividades de mejora a los procesos con prioridades estratégicas. Además, la asignación de recursos para el funcionamiento del negocio debe ser consistente con el plan estratégico.

En esta etapa se considera:

- a) *Mejora en los procesos clave. Las empresas deben focalizar sus esfuerzos de mejora (programas de gestión de calidad, six-sigma, reingeniería, etc.) en mejorar el desempeño de los procesos identificados como críticos para lograr los objetivos establecidos en la perspectiva de resultados y de propuesta de valor de la estrategia. Garantizar que los cambios requeridos por los temas estratégicos se traduzcan en cambios a los procesos operacionales.*
- b) *Desarrollar el plan de capacidad de los recursos. Convertir los objetivos y metas en planes operativos:*
- *Proyección de ventas y producción*
 - *Recursos y capacidades necesarios para la proyección de ventas*
 - *Establecer los presupuestos operativos y de inversiones.*

El objetivo es garantizar que la capacidad de recursos, los planes operacionales y presupuestos reflejen los rumbos y necesidades de la estrategia.

En general, el gasto en las iniciativas, proyectos y mejoras a los procesos generalmente representa solo el 10% del gasto corporativo total. El restante 90% permite a la compañía producir y entregar productos y servicios a los clientes y realizar las funciones de soporte corporativas.

Etapa 5: Control y Aprendizaje

Al ejecutar los planes operacionales y la estrategia, la empresa controla y aprende, cuáles son los problemas, barreras y los desafíos. Se deben tener dos instancias de revisión separadas:

- a) *La revisión de las operaciones: ¿Están las operaciones bajo control? Se revisa el desempeño a corto plazo y se responde a los problemas recién identificados que necesitan acción inmediata.*
- b) *La revisión de la estrategia: ¿Estamos ejecutando bien la estrategia? Controlar y gestionar las iniciativas estratégicas y el Balance Score Card. En esta instancia no se cuestiona la estrategia en sí misma, sino si está siendo bien ejecutada.*

Etapa 6: Prueba y adaptación de la estrategia

Se analiza si las presunciones estratégicas fundamentales siguen siendo válidas:

- a) *¿Está funcionando nuestra estrategia? Evaluar si los resultados supuestos en los diagramas de causa y efecto están ocurriendo como se había anticipado. ¿Las hipótesis fundamentales de la estrategia siguen siendo válidas?*
- b) *¿Frente a los cambios del entorno, sigue siendo válida nuestra estrategia?*

A diferencia del análisis operativo de la etapa anterior, en el cual las desviaciones no hacen que la gente se cuestione si esos resultados esperados siguen siendo válidos, y en consecuencia las acciones correctivas buscan que se vuelva a los resultados planteados, en el feedback estratégico se cuestionan las proposiciones subyacentes y se medita sobre si la teoría bajo la que se está operando sigue siendo consistente con la evidencia observada y las experiencias actuales. Es aprender sobre la estrategia y mejorarla.

Se puede llegar a modificar el mapa estratégico y el Cuadro de Mando Integral de la organización, lo que da inicio a un nuevo ciclo de planificación estratégica y ejecución operacional: nuevas metas, nuevas iniciativas, plan operativo, prioridades de mejora de los procesos, requisitos de capacidad de recursos y un plan financiero actualizado. (Miles, Auliso, & Sorondo, 2010)

Para que todo lo anterior traiga resultados a la empresa, debe estar inmersa la alta dirección de tal manera que el compromiso venga dado desde las cabezas, así también para que la estructura de procesos que se adopte esté alineada con la misión, visión y objetivos de la empresa.

Dentro de la identificación y definición de procesos se debe establecer claramente los clientes, los proveedores, las entradas y salidas de cada proceso, la identificación del dueño del proceso, los recursos necesarios para la realización de cada proceso, tiempos de duración de cada proceso, si es contratado externamente alguno de los procesos y determinar los criterios de seguimiento, análisis y medición.

La Norma ISO 9001 también requiere que se determine la secuencia e interacción de los procesos, por lo que para solventar este requisito se puede determinar un mapa de procesos, y a continuación se detallan consideraciones que se deben tomar en cuenta al realizar el mapa, tomando como referencia lo determinado por Porter (1985):

El mapa debe mostrar: a) la interacción externa de la empresa, con los clientes y los proveedores; b) la interrelación interna de tal manera que sea fácilmente identificable los procesos estratégicos, los de realización y los de apoyo.

Al realizar el mapa de procesos se debe ir de lo macro a lo micro, de tal manera que se detalle un proceso a modo general para que el detalle del mismo se coloque en la caracterización del proceso, en el que se determine clientes, proveedores, entradas, salidas e indicadores.

Adicional al mapa de procesos y para que se pueda visualizar de mejor manera la interacción de los procesos se sugiere diagramar la caracterización de cada proceso, para lo que se debe tomar en cuenta que la organización se interrelaciona externamente con clientes, proveedores, personas, accionistas y la sociedad, en función de a quién afecten.

2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

De acuerdo a lo que establece la Norma ISO 9001 en el requisito 8.2.3 la organización debe determinar y aplicar los métodos adecuados para que los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, sean medidos.

De igual manera cuando se trabaja con un enfoque basado en procesos la manera de saber si se ha cumplido o no los objetivos planteados es a través de la medición de los procesos, de hecho se puede considerar que un sistema no tiene enfoque en procesos si los mismos no reflejan una metodología para conocer los resultados que se obtienen de cada proceso.

Al establecer objetivos de calidad para SGC se crea la manera en que se debe realizar seguimiento a los procesos y de esta manera se puede identificar si con esos resultados se alcanzará o no la misión del proceso de acuerdo a lo determinado en las etapas expuestas anteriormente con referencia a Norton y Kaplan.

2.5 MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

De acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001 en sus cláusulas 4.1 f) Requisitos generales, 5.1 Compromiso de la dirección, 5.3 Política de la calidad, 6.1 Provisión de recursos, 8.1 Generalidades, 8.4 Análisis de datos y en todo el requisito 8.5 Mejora, se refiere a buscar continuamente la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, en todas sus perspectivas, es decir

en la planeación, en el compromiso de la gerencia, en la ejecución y la revisión continua del desempeño.

Si se toma como referencia el ciclo de Shewart también establece como parte indispensable en su cumplimiento que luego de la verificación se actúe; este paso no involucra solamente que se actúe cuando ha existido una desviación en negativo, sino también se debe actuar cuando la desviación ha sido en positivo, porque eso puede servir como patrón para determinar las acciones que se realizaron bien y permitieron obtener un resultado por encima de lo esperado, de esta manera repetir estas acciones para nuevamente conseguir buenos resultados.

Para generar mejora en un proceso, es importante que siempre se tome en cuenta la retroalimentación que viene dada por varias fuentes como pueden ser: quejas de clientes, personas involucradas en el proceso, implementaciones de la competencia, tendencias del mercado, satisfacción del cliente, no conformidades, producto no conforme, etc.

Para que un cambio sea una mejora en un proceso se debe considerar que la implementación no genere recurrencia de un problema detectado o de un posible problema identificado, es en este punto cuando las mejoras del sistema aportan a la mejora continua del mismo haciéndolo que tome vida y se vuelva dinámico, de tal manera que a pesar de que los tiempos y las circunstancias cambien para la empresa, éste será tan versátil que se adaptará fácilmente a los cambios y se convertirá en una ventaja competitiva para la empresa.

3 CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE, ORGANIZACIÓN Y LEGALES

Para el presente trabajo se han establecido como requisitos los determinados por:

- Clientes,
- ISO 9001: 2008,
- Legales,
- Propios de la Organización.

Requisitos ISO:

Para determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008 se ha realizado una auditoría de diagnóstico con fecha septiembre 2012, y se ha concluido la conformidad o no conformidad con los mismos en el detalle que se menciona en los puntos 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 del presente capítulo.

Requisitos de Clientes:

De acuerdo al tipo de productos y servicio que Maxxguard Seguridades vende, se pudo establecer que los requisitos determinados por el cliente están asociados a:

- Cotización de productos con su respectiva explicación del tipo de tecnología que es la más apropiada para las necesidades puntuales.
- Instalación de equipos a clientes nuevos o sucursales de clientes cumpliendo el tiempo de entrega establecido.
- Mantenimiento correctivo de equipos en función de lo requerido por los clientes con la oportunidad necesaria.
- Recuperación de información de DVR o HVR instalados cuando los clientes han tenido algún tipo de incidentes en sus instalaciones y solicitan este servicio.

- Desinstalación de equipos por cambio de local de los clientes.
- Desinstalación de equipos de otras empresas para instalar los equipos de Maxxguard Seguridades.
- Visitas técnicas para verificar el funcionamiento de equipos y mantenimiento preventivo de los equipos.

Todos los requerimientos de los clientes son atendidos en el menor tiempo posible, tomando en cuenta el cronograma que se ha establecido e informado al cliente. Existen excepciones de atención fuera del cronograma pero están dadas por emergencias reales, por ejemplo una emergencia es considerada que un cliente requiera bajar información de su VDR porque sufrió un asalto y necesita identificar a los delincuentes, más no se consideran emergencias situaciones que pudieron tener la respectiva planificación para incluirlos en el cronograma.

Requisitos Legales:

De acuerdo a la auditoría de diagnóstico realizada a Maxxguard Seguridades, y que se explicará sus detalles en los puntos 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6 del presente capítulo, se pudo evidenciar que no existen consideraciones especiales de legislación que deban ser cumplidos por la empresa, salvo los establecidos por ley para el funcionamiento de cualquier tipo de empresa, esto se da debido al tipo de productos que comercializa e instala la empresa.

Sin embargo se han considerado los siguientes requisitos:

- Constitución de la empresa: la última modificación a los estatutos de constitución de la empresa fueron el 14 de junio de 2007.
- Nombramiento Representante Legal: N° 15785 tomo N° 143 renovado e inscrito en el Registro Mercantil aprobando a Diego Andrés Becerra como representante legal de la empresa con fecha 22 de noviembre 2012.
- Registro Superintendencia de Compañías: N° 631422 expediente N° 48789 y consta que la empresa se encuentra registrada desde el año 1995.
- Permiso de funcionamiento del Municipio actualizado al 2011.
- Comprobante pago de impuestos Municipales: N° 3302171 pago de patente y 1.5 x mil con fecha 10 de julio 2012.

- RUC: registra como actividades venta al por menor equipos de seguridad electrónica – servicios de instalación de equipos de seguridad electrónica y su última modificación se registra el 25 de agosto de 2009.
- Permiso de bomberos.
- Reglamento interno el mismo que se encuentra en trámite de aprobación por parte del Ministerio de Relaciones Laborales.
- Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional el mismo que se encuentra en trámite de aprobación por parte del Ministerio de Relaciones Laborales

Requisitos de la organización:

De acuerdo a la auditoría de diagnóstico realizada a la empresa se pudo evidenciar que internamente se han determinado algunos requisitos para el desempeño de la gestión tanto para ventas, como cobranzas, desempeño técnico, y coordinación de visitas / instalaciones, sin embargo estos requisitos no obedecen a algún tipo de lineamiento determinado por procesos sino que han sido establecidos a medida que han visto necesario aplicar un control. Esto se puede ver reflejado en los registros que la empresa mantiene, ya que algunos formatos contienen información que se la puede recabar de otros formatos ya levantados, esto se da debido a que cada departamento a adaptado los formatos o datos requeridos en función de lo que considera necesario.

3.2 CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

Para la identificación de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001 por parte de la empresa Maxxguard Seguridades, se ha realizado una auditoría de diagnóstico como se menciona en el punto 3., y los resultados de la misma, se plantean en el desarrollo de este capítulo.

A partir de este diagnóstico se ha realizado el análisis, identificando lo que la empresa debe implementar, lo que debe mejorar, lo que debe mantener y lo que se ha considerado como innecesario en un enfoque basado en procesos.

La metodología utilizada para la auditoría de diagnóstico fue determinando tres criterios según la conformidad o no conformidad de lo requerido:

SI: cuando el requisito ha sido cumplido en su totalidad y está implementado.

NO: cuando no se puede evidenciar que exista implementación del requisito.

PARCIAL: cuando se evidencia que el requisito de cierta manera está implementado, sin embargo no es a conformidad total de lo requerido por la Norma ISO 9001:2008.

Para determinar la conformidad, en su totalidad, parcial o no conformidad con los requisitos de la Norma, se ha realizado entrevistas al Gerente General y a la Asistente Administrativa que al momento conoce acerca de cómo se desarrollan las actividades en la empresa. De igual manera se revisa los documentos y registros utilizados por la organización.

3.2.1 Conformidad con los requisitos de la Cláusula 4 “Sistema de Gestión de la Calidad”

De acuerdo a la auditoría de diagnóstico realizada a la empresa se puede determinar que al momento no se ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad lo que se refleja en que no se haya determinado la secuencia e interacción de los procesos.

Según lo manifestado en la auditoría de diagnóstico se han asignado recursos a los distintos departamentos en función de la necesidad, sin embargo es a través del balance anual la medición que se realiza y el seguimiento a esta asignación de recursos.

La planificación que se realiza está en función de los contratos que cierra la empresa y los requerimientos de los clientes tanto nuevos como antiguos, esta planificación se la realiza tanto en la parte técnica como administrativa con periodicidad semanal sin embargo no se mantiene registros de dicha planificación.

Al momento no se han identificado procesos que se contraten externamente, porque la mayor necesidad en época alta de la empresa es mano de obra, para lo cual se contrata personal por tiempos específicos que varían según la duración de los contratos.

Dentro de la documentación que ha establecido en la empresa se puede evidenciar que no se ha determinado política de la calidad, objetivos de la calidad, manual de la calidad ni procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001.

Los documentos y registros con los que la empresa cuenta son aquellos que se han implementado a lo largo de los años según las necesidades, tanto de clientes, de organismos de control o legislación, sin embargo no obedecen a una planificación identificada para el control de la operación de los procesos.

Desde hace aproximadamente 3 años se han formalizado algunos registros que son fácilmente identificables y recuperables, ya que según lo manifestado por los entrevistados, la información antes no se la mantenía de manera formal y a partir del establecimiento de los registros, el personal ya cuenta con mejor control de algunas de las etapas del proceso de prestación del servicio de todos los equipos que comercializa Maxxguard Seguridades C.A.

Tabla 1: Cumplimiento de requisitos de la cláusula 4

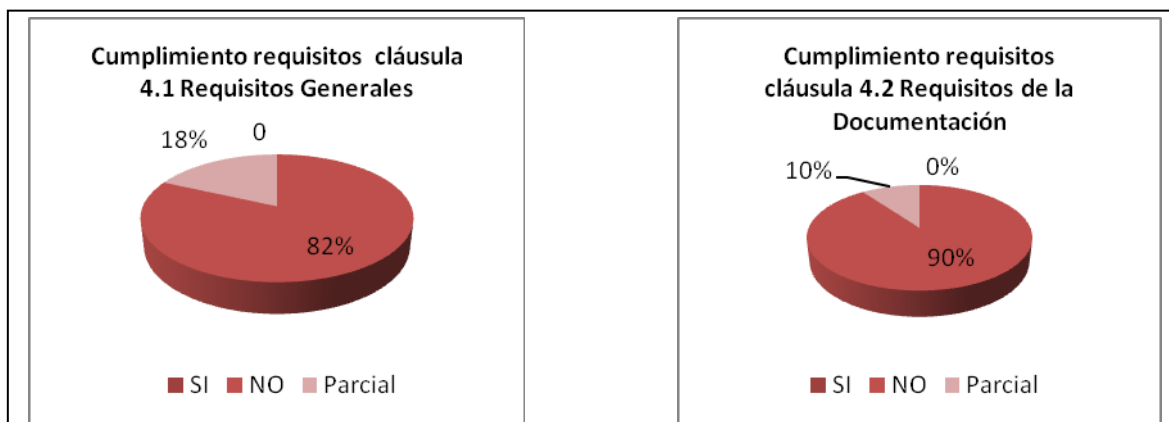
4.1 Requisitos Generales	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La empresa ha establecido, documentado, implementado y mantenido un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		X		
La empresa ha mejorado la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		X		
La empresa ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y los ha aplicado a través de la organización		X		
La empresa ha determinado la secuencia e interacción de los procesos		X		
La empresa ha determinado métodos que aseguren que los procesos son efectivos		X		
La empresa ha asegurado la disposición de recursos e información necesaria para la operación y seguimiento de los procesos			X	Cada departamento solicita los recursos de acuerdo a las necesidades, sin embargo el trabajo no se lo realiza por procesos.
La empresa ha monitoreado, medido y analizado sus procesos		X		
La empresa ha implementado acciones para alcanzar los resultados planificados		X		
La empresa ha determinado los cambios que deben ser planeados, realizados en forma controlada y mantener la integridad del SGC		X		
La empresa ha determinado y controlado aquellos procesos contratados externamente que afecta a la conformidad del producto con los requisitos.		X		
Definir el tipo y grado de control a aplicar sobre los procesos contratados externamente			X	Eventualmente se contratan procesos externos y se controlan de la misma manera que los internos cuando se refiere a la parte técnica.
4.2 Requisitos de la Documentación	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
4.2.1 Generalidades				
La empresa tiene como parte del sistema de gestión de la calidad los siguientes documentos:				
Política de la calidad		X		
Objetivos de la calidad		X		
Manual de la Calidad		X		
Procedimientos y registros requeridos por la Norma		X		
Documentos incluidos los registros que la organización determina necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos			X	Existen algunos documentos y registros que se han implementado a medida que se ha requerido, sin embargo no se los ha realizado de tal manera que aseguren la eficaz planificación operación y control de todos los procesos de la empresa
La documentación del sistema de gestión de la calidad es adecuado a:				
Tamaño de la organización y el tipo de actividades		X		
La complejidad de los procesos y sus interacciones		X		
La competencia de su personal		X		
El 4.2.2 Manual de la Calidad define:				
El alcance del SGC incluyendo detalles y justificación de exclusión cuando aplique		X		
Procedimientos documentados establecidos para el SGC o la referencia de los mismos		X		
La descripción de la interacción entre los procesos del SGC		X		
4.2.3 Control de documentos				
La empresa ha establecido un procedimiento documentado en el que define:				
Aprobación de documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión		X		
Revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario y su nueva aprobación		X		
Identificación de cambios y estado de versión vigente de los documentos		X		
Disponibilidad de documentos en las versiones pertinentes en las versiones vigentes		X		
Legibilidad e identificación de los documentos		X		
Los documentos externos se ha identificado y se ha controlado su distribución		X		
Prevención de uso no intencionado de documentos obsoletos con su adecuada identificación.		X		
4.2.4 Control de registros				
La empresa ha establecido un procedimiento documentado en el que se defina la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.		X		
Los registros son legibles, fácilmente identificables y recuperables.			X	A partir del año 2009 se han formalizado ciertos registros que son fácilmente identificables y recuperables.

Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A.

Elaboración: Dalis Garzón

Gráficamente la conformidad con los requisitos de la cláusula 4 se lo puede apreciar en la figura 12.

Figura 12: Conformidad con los requisitos cláusula 4



Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A.

Elaboración: Dalis Garzón

Luego del análisis realizado se puede determinar que la empresa no muestra conformidad con los requisitos de la cláusula 4 por lo tanto es necesario su desarrollo.

3.2.2 Conformidad con los requisitos de la Cláusula 5 “Responsabilidad de la Dirección”

De acuerdo a la auditoría de diagnóstico realizada a la empresa se pudo evidenciar que la alta dirección se ha comprometido con la implementación del SGC y esa es una de las principales razones por las que ha permitido el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A pesar de no tener un SGC implementado bajo el cumplimiento de los requisitos de alguna normativa, de acuerdo a la entrevista personal realizada a los empleados de la empresa, se evidencia que la alta dirección ha comunicado la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, así también con los requisitos legales aplicables, de hecho el enfoque al cliente es también importante para la alta dirección por lo que el personal entiende como parte de su responsabilidad generar satisfacción en el cliente.

Al momento de la auditoría de diagnóstico no se pudo evidenciar que se haya declarado una política y objetivos de calidad por parte de la alta dirección ni establecido objetivos de la calidad, la planificación del sistema se la realizará en función de la presente auditoría de diagnóstico con el fin de saber el cumplimiento que la empresa tiene actualmente frente a la Norma ISO 9001:2008 y lo que debería implementar.

Se evidencia el compromiso de la alta dirección para la provisión de los recursos necesarios para el SGC.

Durante la auditoría no se pudo evidenciar que las funciones y la autoridad de cada uno de los cargos en Maxxguard Seguridades se hayan definido de manera documentada, aunque por el tipo de funciones que desempeña el personal, se asume cuál es su función y autoridad. De igual manera la comunicación acerca de las funciones ha sido de acuerdo a la carga de trabajo asignada y el desempeño demostrado en las actividades.

En la empresa no se ha designado un Representante de la Dirección.

A pesar que no se ha implementado un SGC en la empresa, la alta dirección se ha asegurado de establecer comunicación interna entre sus diferentes niveles dotando de la infraestructura y equipos necesarios para que se lleve a cabo la comunicación, así como promoviendo esta cultura.

Se evidencia que la Gerencia General realiza seguimiento y revisiones a la gestión del personal en sus funciones y solicita informes periódicos de la gestión para analizar la evolución de la empresa, sin embargo estas revisiones no son conformes a lo requerido por la Norma ISO 9001 en los elementos de entrada para la revisión gerencial.

Tabla 2: Cumplimiento de requisitos de la cláusula 5

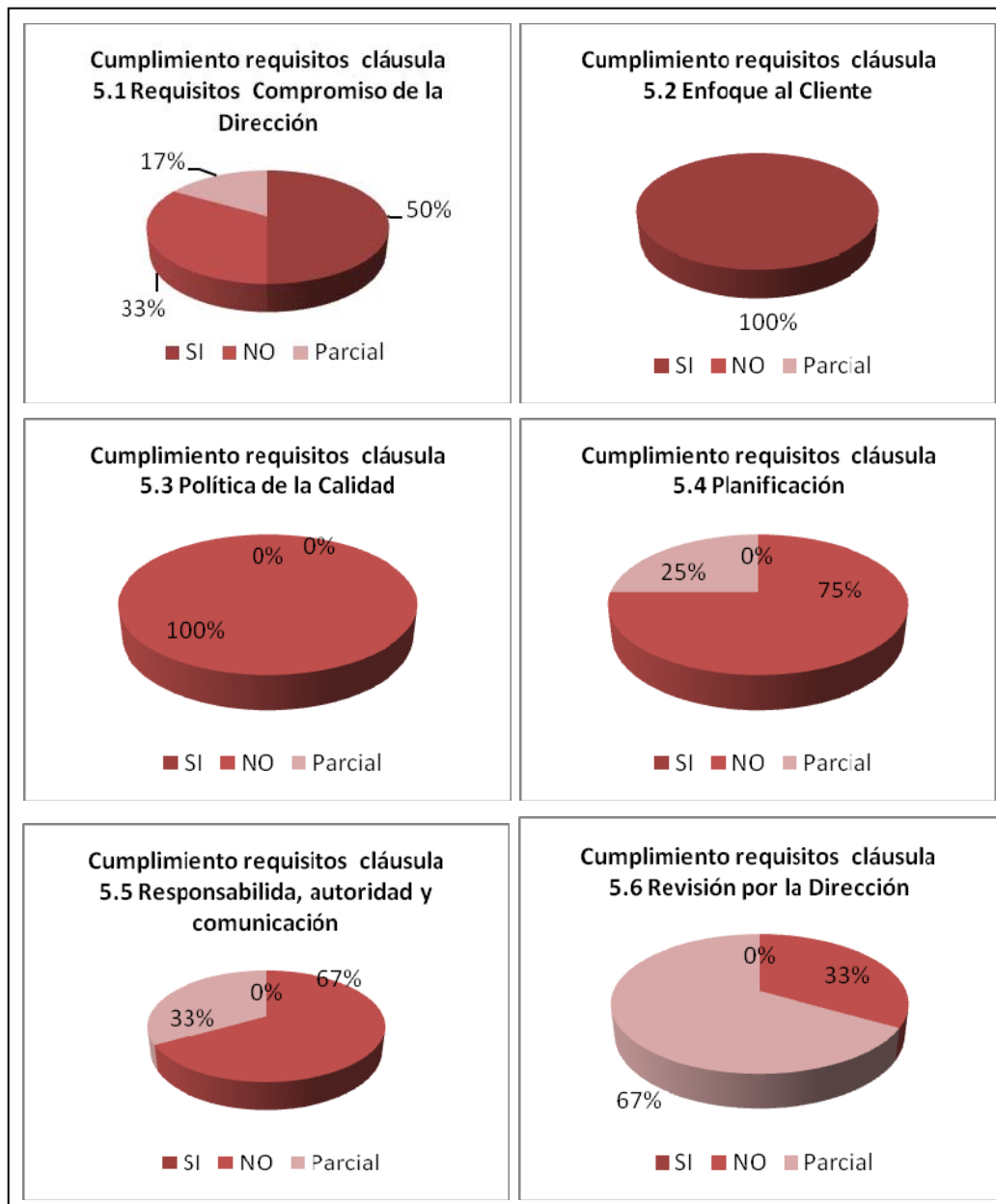
5.1 Requisitos Compromiso de la Dirección	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia	X			
La alta dirección ha comunicado la importancia de cumplir con los requisitos del cliente.	X			En la entrevista al personal se evidencia que la alta dirección ha comunicado la importancia de cumplir con los requisitos del cliente.
La alta dirección ha comunicado la importancia de cumplir con los requisitos regulatorios y legales	X			Se evidencia en entrevista al personal que la alta dirección les ha comunicado la importancia de cumplir con los requisitos regulatorios y legales
La alta dirección ha establecido la política de la calidad		X		
La alta dirección se ha asegurado de establecer objetivos de la calidad		X		
La alta dirección se ha asegurado de generar disponibilidad de recursos	X			La alta dirección se evidencia que proporciona y asegura la disponibilidad de recursos
5.2 Enfoque al Cliente	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La alta dirección se ha asegurado de que los requisitos del cliente se han determinado y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	X			Los requisitos del cliente se los determina en fichas y el personal sabe que sus funciones deben estar enfocadas a aumentar la satisfacción del cliente
5.3 Política de la Calidad	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La alta dirección se ha asegurado en la política de la calidad que:				
Sea apropiada al propósito de la organización.		X		
Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y la mejora continua		X		
Proporciona un marco para establecer y revisar los objetivos de calidad		X		
Es comunicada y entendida dentro de la organización		X		
Es revisada para su continua adecuación		X		
5.4 Planificación	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
5.4.1 Objetivos de la Calidad				
La alta dirección se ha asegurado de que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización		X		
Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad.		X		
5.4.2 Planificación del SGC				
La alta dirección se ha asegurado de que:				
La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos de la Norma			X	Recién se está realizando la implementación del SGC con referencia a la Norma ISO 9001:2008
Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios		X		
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad				
Las funciones y autoridad se han: Definido Comunicado			X	Las funciones y autoridad no se ha definido de manera documentada. La comunicación de funciones y autoridad ha sido en base a la carga de trabajo y según el desempeño
5.5.2 Representante de la Dirección				
El representante de la dirección es miembro de la dirección, e independientemente de otras responsabilidades, cuenta con la responsabilidad y autoridad para:		X		
Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento del SGC		X		
Informar a la alta dirección sobre el desempeño SGC y de las necesidades para mejora		X		
Promover la toma de conciencia sobre los requisitos del cliente en toda la organización		X		
5.5.3 Comunicación Interna				
La alta dirección se ha asegurado de establecer la comunicación entre sus diferentes niveles y funciones respecto a los procesos del SGC y su eficacia.			X	Se han establecido los canales de comunicación entre los diferentes niveles y funciones, sin embargo no se ha determinado el alcance específico de cada proceso y función.
5.6 Revisión por la Dirección	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
5.6.1 Generalidades				
La alta dirección revisa a intervalos planificados y se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		X		
5.6.2 Información de entrada para la revisión				
La alta dirección lleva a cabo revisiones gerenciales tomando en cuenta:				
<input type="checkbox"/> Resultados de auditorías				
<input type="checkbox"/> Retroalimentación del cliente				
<input type="checkbox"/> Desempeño de los procesos y conformidad del producto				
<input type="checkbox"/> El estado de las acciones correctivas y preventivas				
<input type="checkbox"/> Acciones de seguimiento de las revisiones anteriores.				
<input type="checkbox"/> Cambios que pudieran afectar al SGC				
<input type="checkbox"/> Recomendaciones para la mejora				
5.6.3 Resultados de la revisión				
Los resultados de la revisión incluyen:				
<input type="checkbox"/> Mejora del SGC y sus procesos				
<input type="checkbox"/> Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente				
<input type="checkbox"/> Necesidades de recursos			X	Luego de las revisiones gerenciales (a pesar de no ser como lo requiere la norma), se toman decisiones en los procesos, y recursos.

Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A

Elaboración: Dalis Garzón

Gráficamente la conformidad con los requisitos de la cláusula 5 se lo puede apreciar en la figura 13:

Figura 13: Conformidad con los requisitos cláusula 5



Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A.

Elaboración: Dalis Garzón

Según lo evidenciado en la auditoría de diagnóstico para revisar el cumplimiento con los requisitos de la cláusula 5, se determina que no se encuentra conforme a lo requerido por la Norma ISO 9001 a pesar que existen ciertos requisitos que están parcialmente implementados.

3.2.3 Conformidad con los requisitos de la Cláusula 6 “Gestión de los Recursos”

Se evidencia que para la implementación del SGC se han destinando recursos en la etapa de diagnóstico y también la alta gerencia manifiesta que se ha contemplado la asignación de recursos para la implementación del SGC.

Durante la auditoría de diagnóstico se pudo comprobar que se han destinado recursos para aumentar la satisfacción de los clientes en función de los requerimientos, por ejemplo si un cliente presenta un reclamo o queja porque un producto no está funcionando a su entera satisfacción y es rentado, se le ofrece tanto una visita técnica de revisión del equipo o un producto de otras características que satisfagan sus necesidades.

Se han destinado recursos para la investigación de nuevos productos que pueden ser de utilidad para los clientes en el afán de combatir la delincuencia en sus locales comerciales, como parte de las alternativas que ofrecen en su servicio.

La gestión de recursos humanos en la empresa no se encuentra totalmente definida o establecida de tal manera que cada cargo tenga un perfil o unas funciones específicas, por el contrario se van asignando las funciones de acuerdo a las aptitudes y habilidades que demuestra cada persona en el puesto de trabajo asignado siendo coherente con el cargo bajo el cual fue contratada la persona.

En la parte técnica, que es la que directamente tiene contacto con el cliente al momento de brindar el servicio, en su mayoría es personal con preparación en seguridad electrónica, de igual manera la empresa tiene por política que los nuevos técnicos acompañen a los antiguos a algunas instalaciones y a medida que se observa su evolución permitiéndoles realizar desde tareas menores, hasta instalaciones supervisadas se da una “liberación”, para que puedan realizar instalaciones por sí solos en las instalaciones de clientes.

Periódicamente los técnicos son evaluados, aunque de esta evaluación no se mantienen registros, con el fin de saber para qué producto son más aptos y se les procura asignar las instalaciones en función de su habilidad con la instalación de los productos.

El personal administrativo, si bien en algunos cargos, las funciones no las desempeñan de acuerdo a su formación, actualmente se procura en la selección tener en cuenta la educación, formación y experiencia previa para el cargo a contratarse, sin embargo se evidencia que en la práctica y en el desenvolvimiento diario de las actividades, se modifican las funciones y se asignan las mismas según la aptitud demostrada por cada persona.

Con relación a la toma de conciencia de la pertinencia e importancia de las actividades del personal, se evidencia que la responsabilidad de los técnicos y la responsabilidad de llevar los

procesos de una manera ordenada no ha sido asumida, ya que se pudo evidenciar que toman los materiales para una instalación y cuando no han sido ocupados en su totalidad, no solicitan el reintegro de los mismos al almacén, por el contrario este material es usado en otras instalaciones sin notificación, lo que puede generar confusión o es dejado en los vehículos, lo cual hace que se pierda el control en sí de lo que se ha ocupado por obra, de igual manera se evidencia que han existido ocasiones en las que los técnicos no han dejado arreglando a conformidad los requerimientos del cliente provocando reprocesos y visitas innecesarias.

En cuanto a la toma de consciencia de la pertinencia e importancia de las actividades del personal administrativo, se evidencia que al no tener una definición clara del alcance de cada cargo, entre compañeros asumen quien debería elaborar ciertas funciones sin embargo cuando ha existido alguna falla no se sabe exactamente de quien es la responsabilidad de realizar esa parte del proceso.

Se evidencia que la empresa mantiene registros de datos personales del personal, más no se mantiene registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.

Relacionado con la infraestructura, se evidencia que la empresa dispone de instalaciones con las facilidades y herramientas que permiten tanto en la parte técnica como administrativa el desenvolvimiento de sus funciones, de igual manera se evidencia que se han destinado recursos para la compra de equipos, hardware y software.

En la parte de comunicaciones se evidencia una fortaleza bien marcada, ya que el personal cuenta con radio para poder tener en tiempo real las respuestas a inquietudes, solventar inconvenientes en las dos sucursales, para los casos del resto de país se evidencia que se han dado las facilidades de comunicación mediante celular y mensajes de texto.

Con respecto al ambiente de trabajo, por la distribución física de las oficinas en Quito, el personal se molesta por tener que trasladarse entre pisos con los registros que necesita otra persona para desempeñar su trabajo, sin embargo se determina que en general el ambiente de trabajo es adecuado sin complicaciones más allá de las normales de una convivencia diaria entre compañeros.

En relación al ambiente de trabajo no se han realizado mediciones de clima laboral que permitan de manera objetiva determinar la conformidad con el mismo por parte del personal.

Tabla 3: Cumplimiento de requisitos de la cláusula 6

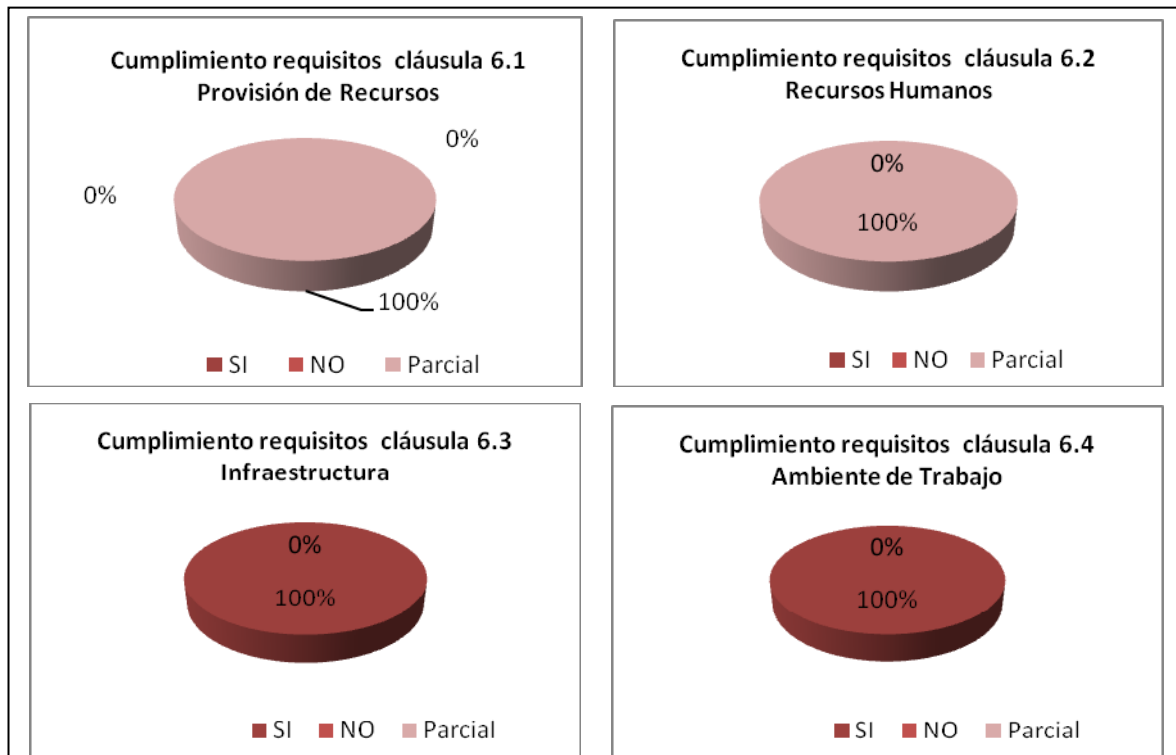
6.1 Provisión de recursos	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para:				
Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia			X	Actualmente se está comenzando la implementación por lo que se están definiendo y asignando los recursos necesarios para el SGC
Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos			X	En ocasiones por la falta de compromiso del personal no se tiene la satisfacción esperada por los clientes.
6.2 Recursos Humanos	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
6.2.1 Generalidades				
El personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.			X	En la parte técnica se procura tener personal que ya venga con formación en temas de electrónica, sin embargo antes de que el personal salga solo al campo se le da inducciones y se lo lleva a visitas hasta que el Jefe Técnico emita la autorización para que salga solo.
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia				
La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto.			X	Se encuentra sobreentendido y es que la gerencia general realice la selección del personal. Los temas administrativos de la contratación está a cargo de una de las personas de la empresa.
La empresa ha proporcionado formación o ha tomado acciones para lograr la competencia necesaria de su personal			X	
La empresa evalúa la eficacia de las acciones tomadas			X	
La empresa se ha asegurado de que el personal está consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad			X	Algunas personas: técnicos saben que deben traer los materiales, no reingresan a la bodega lo cual incide en los inventarios. Hay conflicto interno por la falta de definición del alcance de funciones del personal y tampoco hay una retroalimentación entre las personas responsables de los procesos.
La empresa mantiene los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia			X	Se tienen los documentos legales pero no se mantienen los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia en todos los casos
6.3 Infraestructura	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del producto incluyendo:				
Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados	X			
Equipo, hardware y software	X			
Servicios de apoyo (Transporte, comunicación y sistemas de información)	X			
6.4 Ambiente de trabajo	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La organización ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto	X			

Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A.

Elaboración: Dalis Garzón

Gráficamente la conformidad con los requisitos de la cláusula 6 se observa en la figura 14:

Figura 14: Conformidad con los requisitos cláusula 6



Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A.

Elaboración: Dalis Garzón

Se determina que la cláusula 6 de la Norma ISO 9001, de acuerdo a la auditoría de diagnóstico, se encuentra parcialmente implementada a pesar que todavía es necesario formalizar algunos requisitos de la Norma.

3.2.4 Conformidad con los requisitos de la Cláusula 7 “Realización del Producto”

De acuerdo a la auditoría de diagnóstico realizada se pudo evidencia que la empresa no realiza actividades que impliquen diseño y desarrollo en los productos que comercializa, de igual manera tampoco se ofrece a los clientes el servicio de diseño dentro de la gama de servicios por lo tanto y conforme a lo auditado se puede establecer que la empresa puede excluir la cláusula 7.3 Diseño y desarrollo.

Para la planificación de la realización del producto la alta dirección analiza la situación del mercado y determina los productos que se los debe ofrecer con mayor énfasis para cada tipo de cliente.

Se evidencia que la empresa procura mantener estándares similares en los productos que ofrece por lo que a más de este factor diferenciador también ofrece servicio de post venta que garantiza a los clientes el mantenimiento y repuestos de sus equipos.

Se puede evidenciar que mantienen registros que permiten determinar los requisitos establecidos por el cliente como son las cotizaciones aceptadas por el cliente, también para registrar las llamadas telefónicas se llena formatos en los que se indica la hora, persona de contacto, cliente, etc y de acuerdo a las visitas que se realizan al cliente antes de la instalación se registra una ficha técnica.

Un requerimiento para que sea programado en el cronograma de atenciones, debe contar con la aceptación del cliente en la cotización y cuando el caso lo amerita con la ficha técnica de visita, esta cotización pasa a bodega, quien realiza el alistamiento del producto, el ensamble de la parte electrónica, lo realiza el personal técnico ya que prueba que todos los componentes funcionen antes de acudir a la instalación.

Se evidencia que no se mantiene registros de las actividades realizadas en todas las etapas de alistamiento de producto, ensamble, despacho e instalación, es por esta razón que no se puede tener trazabilidad de que todas las etapas de la planificación se hayan cumplido y el personal se ve en la necesidad de consultar entre compañeros para saber el estado de atención a cada pedido, o también para que sepan si existen o no más pedidos ingresados. Al momento no se puede evidenciar que existan quejas formales de los clientes, sin embargo según manifiesto en la entrevista estos inconvenientes si les ha traído problemas en la organización del trabajo.

Al cliente se le envía una cotización por cada tipo de producto de tal manera que pueda escoger entre varias opciones la que más le convenga de acuerdo a la aplicación requerida, en la cotización se detalla la forma de pago y también que una vez aceptada la cotización el personal de la empresa se comunicará dentro de las posteriores 48 horas para determinar, si es o no necesaria una visita técnica (esto es en función de la información que proporcione el cliente), y de ser posible de una vez se fija la fecha y hora de instalación. La aceptación de la cotización puede ser dada en vía correo electrónico, o firmando en el documento, al momento ya no se aceptan aceptaciones vía telefónica salvo los casos que Gerencia autoriza.

Antes de ofrecer los productos se debe revisar la disponibilidad de inventarios para que, si la decisión de compra es inmediata, se cuente con los equipos para el cliente. La revisión de disponibilidad de equipos, se realiza de acuerdo al conocimiento de la gerencia y bodega más no se evidencia un sistema de administración de inventarios o algún tipo de control específico que pueda determinar con exactitud la disponibilidad de cada tipo de producto.

Existen ciertos tipos de requerimientos de clientes que requieren una visita previa a la cotización ya que por la disposición física del local, toca determinar la distancia máxima de cobertura de las antenas, o el ángulo de observación de las cámaras, entre otros productos que pueden requerir una visita previa.

La comunicación con cliente se la puede realizar mediante llamadas telefónicas, correo electrónico, fax o con reuniones presenciales, cada modalidad de atención al cliente es personalizada según el caso. La atención a quejas es personalizada y en función de la queja, la empresa puede llegar inclusive a cambiar los equipos asumiendo costos, existen ocasiones en las que los equipos tienen garantía del fabricante y garantía propia de la empresa, siempre que los equipos no hayan sido manipulados por el cliente.

El proceso de compras es en función de los requerimientos que se hacen a la jefa de compras, se determina mediante una carta los productos requeridos, con una descripción general de los mismos. Se realiza la adquisición y cuando llegan los productos comprados son recibidos por parte de la jefa de compras, verificando que sea lo solicitado, sin embargo no se mantiene un registro de esta verificación.

Para la selección del proveedor, cuando se trata de un producto que antes no se ha comprado, se intenta obtener varias cotizaciones para realizar la comparación, las compras que son repetitivas o de rutina se las hace con los proveedores ya conocidos.

Al momento de la auditoría no se pudo evidenciar que se hayan establecido los criterios de selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores, y tampoco se evidencia que se realice algún tipo de evaluación, según manifiesto si un proveedor no cumple se busca una alternativa de proveedor.

Con relación a la producción y prestación del servicio, se pudo evidenciar que en la proforma se encuentran las características que el cliente requiere del producto, para lo cual el técnico con la lectura de la cotización puede interpretar el tipo de equipo que es y lo que requerirá en la instalación, sin embargo no se evidencia que se mantengan registros de instrucciones de trabajo ya que el equipo de técnicos si tienen alguna inquietud la consultan entre el equipo o al jefe técnico directamente.

Para el desarrollo de los trabajos, la empresa ha asignado equipo y herramientas necesarias a cada técnico, de igual manera en la empresa cuentan con los equipos necesarios para el seguimiento y medición de los productos antes de ser instalados.

A pesar que los controles a los equipos de medición (por ejemplo multímetros, software, flexómetro, entre otros) se los realiza siempre y antes de que se instalen donde clientes, no se pudo evidenciar que se registren estos controles, cuando existen productos que tienen algún tipo de falla, antes de su liberación el personal debe contar con la autorización dada por el Gerente General o por el Jefe Técnico, caso contrario los productos deben permanecer separados.

De acuerdo a la auditoría realizada, se pudo evidenciar que la empresa realiza procesos de comprobación a los equipos antes de instalar y procesos de validación una vez que los equipos se

encuentran instalados, los mismos son corroborados por el cliente, ya que se realiza la entrega – recepción de que las instalaciones están operativas de acuerdo a lo requerido en la cotización, y el registro que se evidencia como constancia de la validación es la recepción de los productos por parte del cliente, si existiera una inconformidad por parte del cliente con la instalación, no se puede firmar la recepción, sino hasta su entera satisfacción.

Cuando un cliente ha solicitado la reparación a sus equipos el requisito 7.5.3 identificación y trazabilidad, se volvería aplicable y durante el proceso de auditoría no se pudo evidenciar que la empresa haya identificado esos productos que son propiedad del cliente, tampoco se pudo evidenciar que se haya identificado el estado de los productos a través del proceso por el cual pasan antes de ser devueltos al cliente. Los productos del cliente pueden llegar a las oficinas porque los técnicos los ha retirado o porque el cliente los ha enviado a Maxxguard directamente para que sean revisados y si es posible reparados.

Cuando los productos que son propiedad del cliente han sido llevados a Maxxguard para ser reparados y se determina que los mismos ya no pueden recuperarse, le comunican al cliente, de la comunicación al cliente se pudo evidenciar registros, aunque los mismos no quedan en todos los casos. Se evidencia que antes de las reparaciones o cambio de repuestos se consulta al cliente para que autorice la realización de los trabajos y se comunica el valor aproximado de la reparación.

Las partes constituyentes de los productos que comercializa e instala Maxxguard Seguridades C.A. no requieren una identificación única de producto ya que por su naturaleza, la parte electrónica puede estar dentro de un case distinto al original, cuando el mismo ya no es estéticamente aceptable, sin embargo se puede generar identificación para los productos de tal manera que permita su trazabilidad.

La preservación del producto se pudo evidenciar que se la realiza internamente y hasta la entrega del producto al cliente, sin embargo no se evidencian registros de identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

Durante la auditoría de diagnóstico se pudo evidenciar que la empresa ha entregado a su personal los equipos de medición y herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones, también existe la política de hacer reposición de herramientas al menos una vez por año y por parte de la gerencia existe la disponibilidad de recursos para realizar reposición de equipos y herramientas a medida que se necesite, sin embargo no se pudo evidenciar que existe un plan definido de mantenimiento, calibración, verificación o inspección de los equipos de medición.

Tabla 4: Cumplimiento de requisitos de la cláusula 7

7.1 Planificación de la realización del producto	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La empresa durante la planificación de la realización del producto ha determinado lo siguiente:				
<input type="checkbox"/> Objetivos de la calidad y los requisitos para el producto			X	El personal técnico sabe cómo debe estar presentado y colocado el producto, administrativa dar al cliente lo que necesita y cuando aprueba explicarle los requisitos capacitación en antenas y cámaras
<input type="checkbox"/> Procesos y documentos, y ha proporcionado recursos específicos para el producto			X	Documentos es el pedido del cliente, el registro de llamada, ficha técnica de realización del servicio y recibimiento a satisfacción
<input type="checkbox"/> Actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo			X	Se aprueba una cotización, se la entrega a la persona de bodega para que despache el equipo que se va a instalar, se debe preparar el equipo de tal manera que sea estético, el técnico arma el equipo, inspeccionan, arman el producto y bien presentado lo empaican para llevar a la instalación
<input type="checkbox"/> Registros para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos			X	Se mantienen los registros de algunos procesos.
El resultado de la planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la empresa			X	De las etapas que existe.
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Cumplimiento			Comentarios
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	SI	NO	Parcial	
Especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma			X	Se han determinado los requisitos en base a la proforma, la proforma antes de cualquier instalación o venta debe ser aprobada por el cliente.
No establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado			X	Se tiene esta comunicación de los requisitos no establecidos por el cliente, pero no se genera un registro, al momento la comprobación de que se cumplieron los requisitos es con la aceptación del cliente del producto y/o servicio
Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto	X			Los requisitos legales aplicables a la empresa se han evidenciado cumplidos y no aplica ningún requisito legal específico al producto.
Cualquier otro requisito adicional	X			Se realizan visitas previas a la instalación para saber los materiales que se van a utilizar y se los determina como parte de los requerimientos para la instalación.
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto				
La empresa ha revisado los requisitos relacionados con el producto antes de que se comprometa a proporcionar el producto al cliente, asegurándose de que:			X	Antes de cotizar se le solicita al cliente una breve explicación de dónde aplicará el producto, se verifica internamente para luego cotizar
Están definidos los requisitos del producto			X	Antes de cotizar se revisa la solución más adecuada de acuerdo al tipo de requerimiento y según esto se le da a escoger los modelos al cliente
Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			X	Se le explica al cliente la tecnología de los productos y la aplicación de los mismos con el fin de que sepa exactamente lo que se le va a instalar
Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos			X	Se verifica tanto la disponibilidad de producto como la capacidad de los técnicos para ofrecer la fecha de instalación
Se mantienen los registros de los resultados de la revisión.		X		
Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.	X			Siempre se realiza una cotización y se solicita su aprobación, sino no se puede gestionar el pedido
Cuando se cambien los requisitos del producto, la empresa se asegura de que la documentación pertinente es modificada y que el personal correspondiente es consciente de los requisitos modificados	X			Se identifica las cotizaciones aprobadas, anuladas, o modificadas en una matriz excel.
7.2.3 Comunicación con el cliente				
La empresa ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativo a:				
Información del producto	X			pagina web, páginas de los proveedores, catálogos por producto y dentro de la gestión de ventas también se le explica los distintos tipos de producto cuando se realiza la entrevista consultiva
Consultas, contratos o atención a pedidos incluyendo modificaciones	X			Durante la visita al cliente se le explica todos los detalles técnicos de las instalaciones y los requerimientos para el correcto funcionamiento de los equipos
Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas			X	Se mantiene registro de la mayoría de quejas e incluso se realizan visitas técnicas para solventar las quejas, sin embargo no todas las quejas son documentadas
7.4 Compras	Cumplimiento			Comentarios
7.4.1 Proceso de Compras	SI	NO	Parcial	
La empresa se ha asegurado que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.			X	Se establecen los requisitos generales por parte del dpto que lo necesita, y cuando llegan los materiales y/o productos se realiza verificación física entre lo solicitado y lo entregado
Los proveedores han sido evaluados y seleccionados en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa.		X		
La empresa ha establecido los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores			X	Como criterio establecido para seleccionar un proveedor se ha determinado el precio.
Los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria son registrados.		X		
7.4.2 Información de Compras				
La información de compras describe el producto a comprar incluyendo:			X	Cuando se solicita los productos / materiales la descripción es de manera general
<input type="checkbox"/> Requisitos para la aprobación, procedimientos, procesos y equipos			X	Cuando se solicita los productos / materiales la descripción es de manera general
<input type="checkbox"/> Requisitos para la calificación de personal			X	Dependiendo del servicio que se compre se analiza la competencia de quien lo va a realizar aunque la revisión no queda documentada.
<input type="checkbox"/> Requisitos del SGC		X		
La empresa se ha asegurado de la adecuación de los requisitos específicos antes de comunicárselos al proveedor			X	Se realiza la verificación, sin embargo no queda un registro o de manera documentada
7.4.3 Verificación de los Productos Comprados				
Se han establecido e implementado inspecciones y otras actividades para asegurarse que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.	X			La persona encargada de compras realiza la verificación de los productos antes de la recepción
Para la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización ha establecido en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.			X	Se han realizado visitas a los proveedores internacionales, sin embargo no es un criterio obligatorio de selección la visita, por el tipo de productos que maneja la empresa

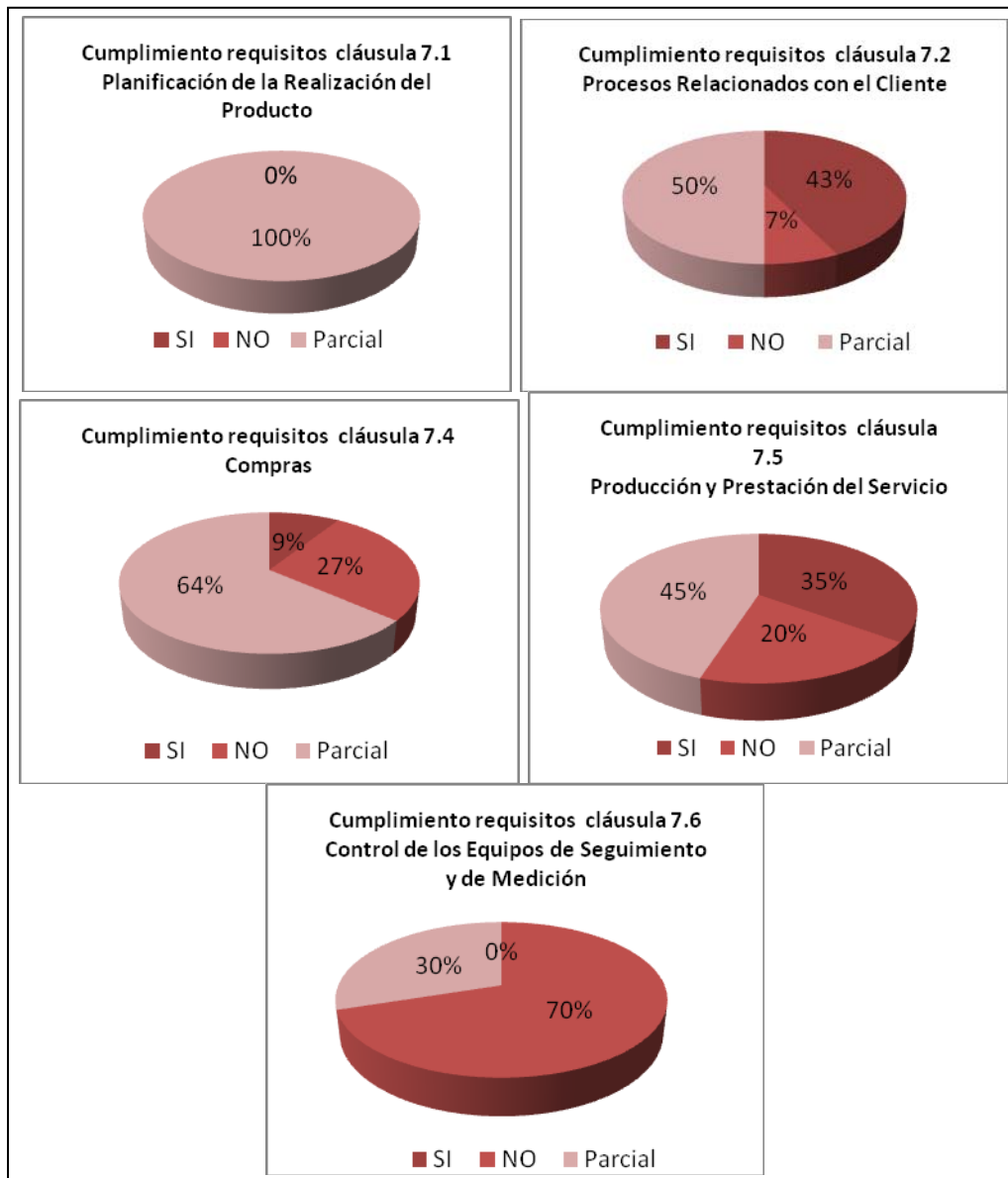
7.5 Producción y prestación del servicio	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				
La empresa ha planificado y llevado a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen				
Disponibilidad de información que describa las características del producto			X	En la proforma se dispone de las características requeridas del producto
Disponibilidad de instrucciones de trabajo			X	El jefe técnico asigna los trabajos a su equipo y en caso de requerir instrucciones adicionales por inquietudes técnicas les presta la ayuda necesaria, sin embargo no se mantienen registros de instrucciones de trabajo documentadas o establecida
Uso del equipo apropiado	X			Cada técnico cuenta con su caja de herramientas y los equipos requeridos para la prestación del servicio
Disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición	X			Se dispone de los equipos necesarios para el seguimiento y medición y se los utiliza antes de llevar los productos al cliente
Implementación del seguimiento y de la medición	X			Si se ha implementado el seguimiento y medición como control de los productos antes que lleguen al cliente
Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto	X			La liberación de producto se la realiza solo previo a la autorización del Jefe Técnico
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				
La empresa ha validado todo el proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no han podido verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.	X			La empresa realiza las calibraciones y prueba los equipos antes de llevar al cliente los mismos, sin embargo ya en la instalación se valida que funcionen los equipos
La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados	X			Se dejan los equipos operativos para la recepción del cliente
La empresa ha establecido las disposiciones para estos procesos incluyendo:				
a) Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos			X	La parte técnica sabe los criterios que debe validar en el punto de instalación, más no se deja un registro.
b) Aprobación de los equipos y la calificación del personal	X			El personal técnico debe tener educación en temas de electrónica y cuando no han tenido este tipo de formación y/o educación se les enseña. De igual manera antes de ser liberados a instalaciones deben pasar un tiempo en entrenamiento
c) El uso de métodos y procedimientos específicos			X	La metodología y procedimientos de las instalaciones lo aprenden de manera empírica en las visitas de acompañamiento
d) Los requisitos de los registros		X		
e) La revalidación			X	Con el cliente se recibe la instalación una vez que está funcionando los equipos
7.5.3 Identificación y trazabilidad				
La empresa ha identificado el producto por medios adecuados a través de las operaciones, donde sea apropiado		X		
La empresa ha identificado el estado con respecto a los requisitos de medición a través de toda la realización del producto		X		
Cuando la trazabilidad sea un requisito, se ha controlado la identificación única del producto.		X		La trazabilidad no es un requisito de identificación única, sin embargo se lo requiere para tener conocimiento del historial del producto
7.5.4 Propiedad del cliente				
La empresa cuida de los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o siendo utilizados por la misma.			X	La persona que está trabajando en los equipos tiene los cuidados necesarios mientras tiene propiedad del cliente, sin embargo no se mantiene registros de lo realizado.
La empresa ha identificado, verificado, protegido y salvaguardado los bienes que son propiedad del cliente y que fueron entregados para su utilización o incorporación dentro del producto.			X	Los equipos / productos se los identifica con una etiqueta sin embargo no es suficiente porque solo el técnico a cargo es quien sabe acerca del status de la propiedad del cliente.
En caso que la propiedad del cliente se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, la empresa informa al cliente y mantiene los registros.			X	Se le informa al cliente, y dependiendo de la razón por la que ya no es adecuado el uso se intenta reponer de alguna manera el producto. También antes de cualquier trabajo crítico en los equipos que puedan dejarlos inhabilitados se solicita la autorización al cliente informando las posibilidades. La comunicación con el cliente queda registrada, sin embargo la información interna no se registra
7.5.5 Preservación del producto				
El producto debe ser preservado durante el proceso interno y entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Debe incluir: identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección, así como a las partes constitutivas de un producto.			X	Se mantiene la cadena de preservación del producto, sin embargo no se mantienen en todas las instancias los registros.
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición				
La empresa ha determinado el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.		X		
La empresa ha establecido procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.		X		
Los equipos de medición para asegurarse de la validez de los resultados, debe:				
a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación		X		
b) ajustarse o reajustarse según sea necesario			X	Se realiza reposición de herramientas con frecuencia anual como mínimo, porque durante el año se realiza reposiciones cuando es necesario
c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;		X		
d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.		X		
e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.		X		
La empresa ha evaluado y registrado la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos		X		
La empresa ha tomado las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.			X	La empresa reemplaza los equipos tanto de medición como herramientas cuando se detecta que los mismos han sufrido algún tipo de daño
La empresa ha confirmado la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.			X	En la empresa se utiliza un software, el mismo que cuenta con su licencia de actualización

Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A.

Elaboración: Dalis Garzón

Gráficamente la conformidad con los requisitos de la cláusula 7 se lo puede apreciar en la fig. 15.

Figura 15: Conformidad con los requisitos cláusula 7



Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A.

Elaboración: Dalis Garzón

Se concluye que con relación a los requisitos de la cláusula 7 de la Norma ISO 9001, la empresa Maxxguard Seguridades, ha implementado parcialmente lo requerido, sin embargo es importante y crucial el correcto desarrollo e implementación de esta cláusula puesto que es la que está directamente relacionada con la realización del servicio, procesos relacionados con el cliente y en sí la prestación del servicio.

3.2.5 Conformidad con los requisitos de la Cláusula 8 “Medición, Análisis y Mejora”

En la empresa Maxxguard Seguridades C.A. se evidencia que se mantienen registros en ciertas áreas, y que a pesar de no ser documentados los procedimientos que se siguen, en el día a día el personal sabe acerca de sus roles, y funciones que debe llevar a cabo, sin embargo no se pudo evidenciar que se han planificado e implementado procesos para el seguimiento, medición, análisis y mejora en los que se evidencie la conformidad con los requisitos, conformidad con el SGC, y que procure la eficacia, a través de la determinación de métodos o técnicas estadísticas.

De acuerdo a lo auditado se pudo evidenciar que no se han determinado métodos para obtener la información acerca de la medición de satisfacción de cliente.

Durante la auditoría no se pudo evidenciar que la empresa realice auditorías internas a la gestión de sus procesos, se evidencia las auditorías financieras realizadas de acuerdo a lo requerido por legislación. No se evidencia la realización auditorías internas se da porque la empresa previamente no ha establecido y formalizado un SGC, bajo alguna norma que lo exija.

No se pudo evidenciar que la empresa haya aplicado métodos de seguimiento y medición a sus procesos, la gerencia toma acción inmediata en caso de quejas de clientes y no se pudo evidenciar que se mantengan encuestas de satisfacción de clientes o alguna metodología para medir la satisfacción.

Se realiza seguimiento a las etapas que pasa el producto desde su llegada a oficinas hasta la instalación donde el cliente, sin embargo no se puede evidenciar que la empresa mantenga registros de este seguimiento o medición a estas características o que se mantengan registros de la conformidad de los criterios de aceptación del producto o liberación del mismo.

Se evidencia que los productos son revisados antes de ser llevados a instalar en la locación de los clientes, y si en esta revisión se encuentra algún imperfecto se realizan los arreglos y pruebas necesarias, en caso que el equipo no pueda ser liberado, la autorización se solicita a gerencia o al jefe de técnicos indique cómo proceder con los productos.

Respecto al producto no conforme, se pudo evidenciar que la empresa no ha establecido un procedimiento documentado ni los controles específicos que le permitan identificar el producto no conforme para evitar el uso no intencionado del mismo, sin embargo se evidencia que los componentes tanto electrónicos como partes constitutivas de los productos si no sirven son desechados.

Con respecto a las acciones para eliminar la no conformidad del producto se pudo evidenciar que la empresa no ha realizado análisis de causa ni tomado acciones para identificar la causa de un producto no conforme.

Se logra evidenciar que los productos no conformes, cuando han sido reparados, para su liberación se somete a aprobación de uso por parte de la gerencia o del jefe técnico, de igual manera en caso de ser reparados se someten los productos a pruebas de verificación de funcionamiento previo a la instalación donde un cliente.

Al momento de la auditoría no se pudo evidenciar que la empresa registre el análisis de datos que realiza ya que en su mayoría el análisis que se realiza es orientado hacia el presupuesto y decisión de importación en función de lo que el mercado requiere.

Cuando han existido reclamos por parte de clientes, se busca dar una solución inmediata, realizando visitas técnicas urgentes, y se solventa el reclamo, sin embargo no se evidencia que a partir de estas atenciones se realicen análisis específicos de datos.

Respecto a la mejora con relación al SGC, sin bien no ha existido previamente un sistema de gestión y como tal, no se ha establecido una metodología para tratar no conformidades, se evidencia que la empresa busca la mejora continua a través de la diversificación de productos, ampliación de cobertura, búsqueda de nuevos proveedores, contratación de nuevo personal y solventar las quejas o reclamos de los clientes para que sean solucionados.

Como parte de la auditoría de diagnóstico no se pudo evidenciar que se haya documentado un procedimiento para atender acciones correctivas 8.5.2 y preventivas 8.5.3 así como lo que requiere la norma en estas dos cláusulas, sin embargo se evidencia que la empresa toma acciones correctivas para satisfacer la atención a problemas que hayan detectado, sea internamente o a través de quejas de clientes.

Tabla 5: Cumplimiento de requisitos de la cláusula 8

8.1 Generalidades	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La empresa ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:				
a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto;			X	Antes de las instalaciones se verifica los productos de acuerdo a los requisitos del cliente
b) asegurarse de la conformidad del SGC y		X		
c) mejorar continuamente la eficacia del SGC		X		
Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.			X	No se evidencia el método aplicable, sin embargo se evidencia acciones sobre lo que podría ser producto o servicio no conforme
8.2 Seguimiento y medición	Cumplimiento			Comentarios
8.2.1 Satisfacción del cliente	SI	NO	Parcial	
La empresa como medida de desempeño del SGC ha realizado el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.		X		
Se han determinado los métodos para obtener dicha información.		X		No se ha determinado métodos para saber la satisfacción del cliente
8.2.2 Auditorías Internas de Calidad	SI	NO	Parcial	Comentarios
La empresa ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:		X		
a) es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y		X		
b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.		X		
La empresa ha planificado un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, alcance, frecuencia y metodología.		X		
La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad de los procesos, ya que los auditores no auditan su propio trabajo.		X		
Se ha establecido un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, se han establecido los registros e informado de los resultados.		X		
La dirección responsable del área que se está auditando debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.		X		
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	SI	NO	Parcial	Comentarios
La empresa ha aplicado métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC.			X	La empresa si bien no ha determinado de manera formal métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos, la gerencia realiza monitoreos periódicos a través de la solicitud de informes por departamento.
Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.		X		
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	SI	NO	Parcial	Comentarios
La empresa ha hecho el seguimiento y medido las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se ha realizado en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.			X	Se realiza seguimiento a las etapas que pasa el producto tanto desde la llegada hasta la instalación donde el cliente, sin embargo no se lleva una medición de este control
Se mantienen las evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación, así como los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente			X	La gerencia administrativa o técnica es quien aprueba la liberación de productos para el cliente, conformes y no conformes.
La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y cuando corresponda, por el cliente.			X	Se revisa los productos antes de su salida hacia el cliente, si se encuentra algún imperfecto en el funcionamiento se realizan las pruebas pertinentes y solo con la autorización de la Gerencia o la Jefatura técnica se liberan para ser instalados

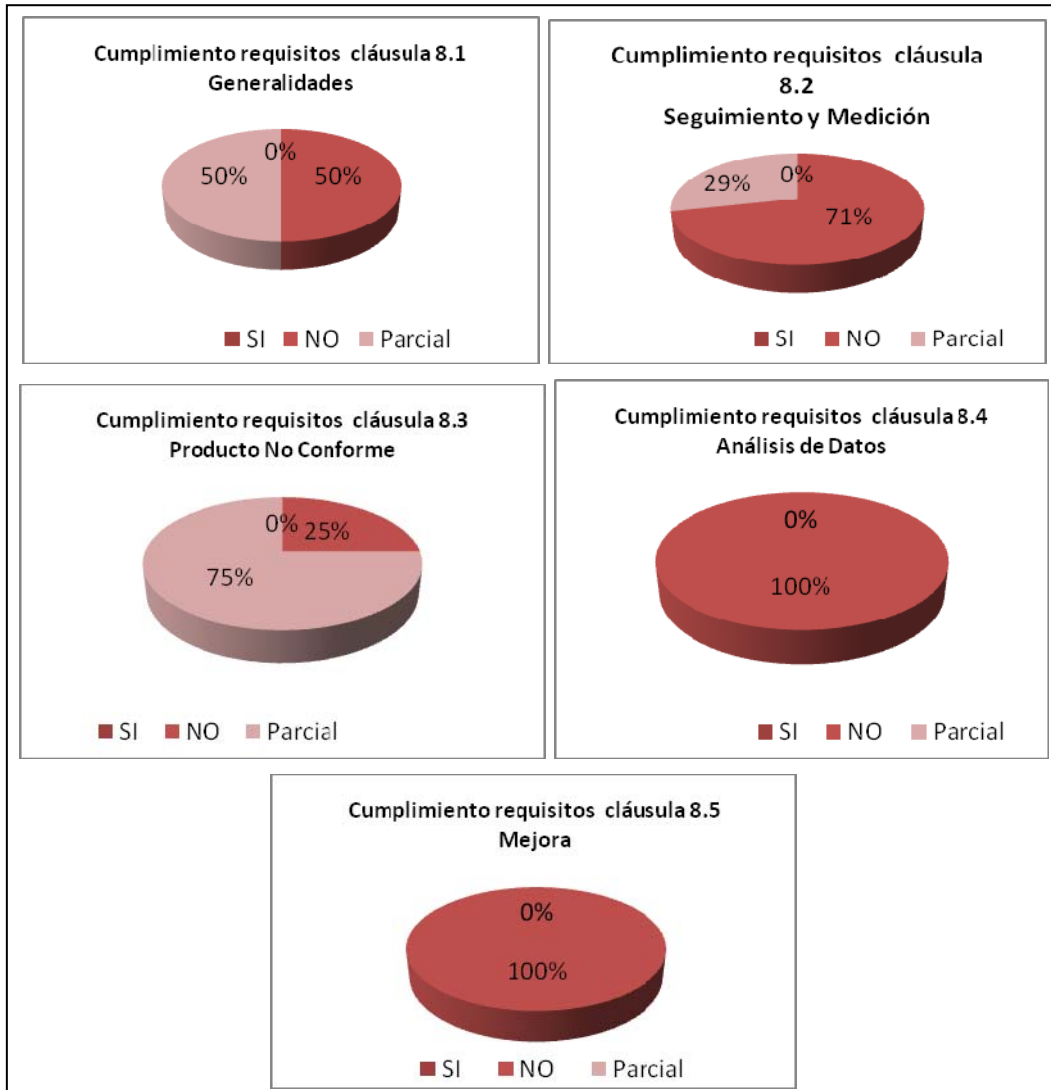
8.3 Producto no conforme	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La empresa se ha asegurado de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.			X	Se revisan los productos antes de realizar las instalaciones con el fin de evitar reprocesos por producto no conforme
Se ha determinado que se trate los productos no conformes mediante las siguientes maneras: Acciones para eliminar la no conformidad detectada Se ha autorizado su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente, y cuando sea aplicable por el cliente Se ha tomado acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente Se han tomado acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.			X	Se realiza parcialmente esta actividad, la liberación de producto no conforme lo hace la gerencia o el mismo cliente, y se prueba los equipos antes de cada instalación, sin embargo existen ocasiones que no se toman las acciones necesarias para eliminar la no conformidad detectada o el uso de producto no conforme sin intención.
Cuando se ha corregido un producto no conforme, se ha sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos			X	
Se han mantenido registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.		X		
8.4 Análisis de datos	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
La empresa ha determinado, recopilado y analizado los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.		X		
El análisis de los datos proporciona información sobre: La satisfacción de cliente La conformidad con los requisitos del producto Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas		X		
8.5 Mejora	Cumplimiento			Comentarios
	SI	NO	Parcial	
8.5.1 Mejora Continua				
La organización ha mejorado continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.		X		
8.5.2 Acciones Correctivas				
La organización ha tomado acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas han sido apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		X		
Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para: Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes) Determinar las causas de las no conformidades evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir Determinar e implementar las acciones necesarias Registrar los resultados de las acciones tomadas Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas		X		
8.5.3 Acciones Preventivas				
La organización ha determinado acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas han sido apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.		X		
Se ha establecido un procedimiento documentado para: Determinar las no conformidades potenciales y sus causas Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades Determinar e implementar las acciones necesarias Determinar e implementar las acciones necesarias Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas		X		

Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A.

Elaboración: Dalis Garzón

Gráficamente la conformidad con los requisitos de la cláusula 8 se lo puede apreciar en la fig. 16

Figura 16: Conformidad con los requisitos cláusula 8



Fuente: Auditoría de diagnóstico ISO 9001 Maxxguard Seguridades C.A.

Elaboración: Dalis Garzón

Luego de revisar si la empresa cumple con los requisitos de la cláusula relacionada con medición, análisis y mejora se puede determinar que éstos requisitos no han sido implementados conforme a lo requerido por la Norma, y representan la oportunidad que tiene la empresa para iniciar su camino hacia la mejora continua basada en el enfoque a procesos.

4 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Luego de verificar en el capítulo anterior que la empresa de acuerdo a su gestión propia cumple parcialmente ciertos requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y otros requisitos no cumple, se confirmó la necesidad del presente trabajo de investigación y desarrollo.

Un Sistema de Gestión de la Calidad basado en cualquier normativa, para que le sea útil a esta, como a cualquier otra empresa, debe ser diseñado de tal manera que se adapte a las necesidades propias que tiene la empresa, de ahí que para el desarrollo que se muestra a continuación y en los anexos, se ha realizado un acercamiento con el personal de la empresa y con sus ejecutivos de tal manera que partiendo de la realidad misma de la empresa se pueda generar el desarrollo de los procedimientos entendiendo cada uno de los procesos que Maxxguard Seguridades desarrolla.

4.1 MAPA DE PROCESOS

Si se toma como referencia la Norma ISO 9001:2008 en su requisito 4.1 enuncia que la organización debe determinar tanto los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad como la interacción de los mismos.

Para el desarrollo del Mapa de Procesos se ha tomado como referencia lo citado en el capítulo 2 determinado por Porter, quien en su metodología sugiere que el mapa muestre la interacción externa y la interrelación interna.

Para un mejor entendimiento del mapa de procesos se lo ha diseñado de tal manera que dentro de los procesos se encuentren enunciados los subprocesos, además de acuerdo a la metodología de Pérez Fernández (2010), se ha colocado en la parte superior los procesos de conducción o estratégicos, en la parte central y de manera horizontal, se muestran los procesos de realización y finalmente en la parte inferior se han graficado los procesos de apoyo, como se muestra en el Anexo 1.

4.2 MANUAL DE CALIDAD

Bajo lo requerido por la Norma ISO 9001 especifica 3 inclusiones mandatorias que deben estar contenidos en el Manual de Calidad: alcance, procedimientos documentados o referencia de los mismos y descripción de la interacción de procesos. También en otros de sus requisitos refiere que se mantengan declaraciones documentadas y procedimientos documentados.

Con relación a las declaraciones se ha incluido en el manual la política y los objetivos de calidad. Con relación a los procedimientos documentados se ha realizado referencia a los mismos. De igual manera se ha decidido incluir la designación del Representante de la Dirección en el Manual.

Existen otras inclusiones que se han realizado a pesar de no ser requeridas por la Norma, ya que la Alta Dirección ha visto oportuno mencionarlas por considerarlas importantes para la organización.

El desarrollo del Manual de la Calidad se puede visualizar en el Anexo 2 e incluye lo siguiente:

- Perfil e historia de la empresa
- Declaración de compromiso de la Alta Dirección
- Confidencialidad y actualización del manual
- Política de calidad
- Misión
- Visión
- Valores
- Objetivos de Calidad
- Representante de la Dirección
- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- Exclusiones
- Procedimientos requeridos por la Norma
- Procedimientos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad
- Mapa de Procesos

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Norma ISO 9001:2008 en el punto 5.3, requiere que la política de calidad de la empresa cumpla con ciertos requisitos, los cuales han sido tomados en cuenta para la declaración de la misma. Adicional a lo requerido por la Norma, la Política de Calidad constituye el compromiso de la empresa con sus valores y la búsqueda de la satisfacción del cliente.

Para la declaración de la política de la calidad de Maxxguard Seguridades se realizaron reuniones con la Alta Dirección, y se tomaron en cuenta los requisitos de clientes, requisitos legales, requisitos de la norma ISO 9001 y lo que la organización misma quería ver plasmado como un marco de referencia para su cumplimiento. Una vez que todos estos requisitos se identificaron, se procedió a redactar la política de calidad que se menciona a continuación:

“Maxxguard Seguridades C.A. es una empresa dedicada a satisfacer los requerimientos y necesidades de sus clientes, mediante la comercialización, distribución, instalación,

mantenimientos correctivos y preventivos, de equipos de seguridad electrónica y equipos electrónicos, y basa su gestión en:

- El uso de todos los recursos disponibles incluyendo tecnología y capacitación especializada;
- El cumplimiento de los requisitos legales, del cliente, los de la norma ISO 9001 y los determinados internamente;
- La revisión de la política de la calidad y objetivos de la calidad

Para brindar atención oportuna a los clientes, aplicación de procesos que sustenten el Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua.”

La comunicación de la política de la calidad es una responsabilidad que la Gerencia ha asumido como parte del compromiso que tiene con el Sistema de Gestión de Calidad y también para dar cumplimiento a lo requerido por la Norma. La gerencia tiene planificado comunicar la política en las carteleras de la empresa, a través de email corporativo y también publicarla en lugares estratégicos de la empresa.

4.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Norma en su cláusula 5.4.1 establece que se deben determinar objetivos de la calidad que tomen en cuenta lo necesario para cumplir con los requisitos para el producto, que sean medibles, coherentes con la política y ser definidos por la alta dirección.

En base a lo requerido por la Norma y de acuerdo a la estrategia que la alta dirección ha considerado como mediciones importantes para que la empresa direcciona su curso, se han definido como objetivos de calidad los siguientes:

- Incrementar el nivel de ventas y recompra.
- Incrementar la satisfacción de los clientes.
- Mejorar la coordinación entre los procesos operativos para optimizar recursos y atender a los requisitos específicos de cada cliente.
- Mantener personal competente y comprometido con la empresa y la satisfacción del cliente.

Estos objetivos están relacionados con los indicadores y metas establecidas para cada proceso, lo cual permitirá mediante el continuo monitoreo garantizar que los objetivos se cumplan.

4.5 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

A pesar que la caracterización de procesos no es un requisito determinado por la norma, es una manera muy didáctica de planificar los procesos ya que a través de la misma se puede observar de manera macro el curso que tiene el proceso en la organización y su interacción con otros procesos que le alimentan (entradas) o a quien sirve (salidas).

Las interacciones de los procesos son los medios con los que se relaciona y comunica un proceso del sistema de gestión con otros procesos del sistema o con procesos o sistemas externos a la organización que pueden ser de un cliente, un proveedor, una entidad de gobierno u otra organización (Lopez, 2008).

Si bien la Norma no define un modelo que se deba seguir para la caracterización de los procesos, para la empresa Maxxguard Seguridades, se ha decidido diseñar una caracterización con los siguientes campos:

- Nombre del proceso: Identifica el proceso del cual a continuación se menciona la información.
- Responsable: Persona que es responsable de que la ejecución del proceso sea conforme a lo establecido.
- Objetivo: Denota la razón para la cual se ha creado el proceso.
- Proveedores: son los procesos, personas, clientes o más fuentes que el proceso puede tener como dotador de insumos.
- Controles: Identifica los criterios que se deben tomar en cuenta para la ejecución del proceso, esto puede referir a instructivos, registros, procedimientos asociados, etc.
- Clientes: Son los procesos o beneficiarios del producto o servicio resultante de la gestión en el proceso.
- Insumos: Son aquellas entradas que el proceso requiere para iniciar su ejecución.
- Proceso / Actividades: es lo que se debe realizar para que los insumos se transformen en servicio o producto.
- Servicio / Producto: es el resultante final de la gestión del proceso, mismo que es entregado a los clientes.

- Recursos: es el personal, presupuesto, infraestructura, instalaciones, equipos y tecnología necesaria para que el proceso se pueda ejecutar.
- Indicadores: es la validación a través de mediciones objetivas a parámetros que permiten evaluar el desempeño del proceso.

El formato que mantendrá la caracterización, se muestra en la figura 17.

Figura 17 Modelo Caracterización

MAXXGUARD <i>Electrónica Digital</i>		CARACTERIZACIÓN		CODIGO:
				FECHA REV:
				VERSION:
REVISADO POR:		APROBADO POR:		
NOMBRE DEL PROCESO:				
RESPONSABLE:				
OBJETIVO:				
PROVEEDORES		CONTROLES		CLIENTES
INSUMOS		PROCESO / ACTIVIDADES		SERVICIO/PRODUCTO
RECURSOS				
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES	TECNOLOGIA / EQUIPOS	INDICADORES
	•		•	

Fuente: Elaboración propia
Elaboración: Dalis Garzón

Las caracterizaciones de los procesos de Maxxguard Seguridades se los puede visualizar en el Anexo 3.

4.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo a lo requerido por la Norma ISO 9001:2008 en su cláusula 4.2.2, en el manual de calidad se ha realizado la referencia de los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad, sin embargo para la consulta de los procedimientos documentados se ha determinado un manual de procedimientos, el mismo que se encuentra en el Anexo 4.

Existen 6 procedimientos documentados que la Norma ISO 9001:2008 requiere como obligatorios para un Sistema de Gestión de Calidad, sin que esto sea un limitante para la empresa de que sus

procedimientos deben ser solo esos, por el contrario para que una empresa pueda evidenciar su implementación del SGC, va a requerir documentar procedimientos adicionales a los requeridos por la Norma.

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de Maxxguard Seguridades, se ha requerido que sus procedimientos cuenten con la siguiente información:

- Objetivo: define la finalidad hacia la cual se dirige el procedimiento.
- Alcance: refiere al entorno que abarca el procedimiento.
- Responsable: persona a quien se le ha asignado la responsabilidad para cumplir y hacer cumplir el proceso.
- Definiciones: son las explicaciones de las palabras propias de cada procedimiento.
- Políticas: son las directrices que rigen el procedimiento.
- Descripción de Procedimientos: es el flujo y la descripción de las actividades a realizarse en el procedimiento con sus registros y personas responsables de cada etapa.
- Documentos y/o registros asociados: son aquellos registros o documentos que permiten el desarrollo del procedimiento y su cumplimiento o llenado constituye la evidencia del cumplimiento del procedimiento.
- Indicadores: guías que permiten medir el desempeño de cada proceso.

4.7 PLAN DE CALIDAD

El plan de calidad es la manera en la que se puede relacionar los requisitos de la norma con los procesos, métodos de trabajo, procedimientos, instructivos, etc., propios del sistema de gestión de la empresa.


La Norma internacional que proporciona las directrices para desarrollar estos planes de calidad y no es una norma con propósitos de certificación o registro.

Dentro de la Norma 10005:2005 define a los planes de calidad como: documento que especifica cuáles procesos, procedimientos y recursos asociados se aplicarán, por quién y cuándo, para cumplir los requisitos de un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

Para el desarrollo del plan de calidad del presente trabajo se ha tomado como referencia el primer ejemplo que plantea la norma 10005, sin embargo se ha realizado un formato con campos adicionales que se consideraron complementarios y necesarios.

El formato que mantendrá el plan de calidad, se muestra en la figura 18

Figura 18: Modelo Plan de Calidad

		PLAN DE CALIDAD				CODIGO: IT-Q-02
						FECHA:
						VERSION: 0
		Producto / Servicio:				
Requisito de Norma ISO 10005	Requisito de Norma ISO 9001	Nombre del requisito ISO 9001	Proceso	Procedimiento / Manuales / Instructivos	Registros	Responsable
Elaborado por			Aprobado por			

Fuente: Elaboración propia

Elaboración: Dalis Garzón

Los campos que contiene el plan de calidad son:

- Producto / Servicio: es la referencia del producto y/o servicio al cual pertenece el plan de calidad.
- Requisito de la norma ISO 10005: en el que se coloca la cláusula de la norma referida.
- Requisito de la norma ISO 9001: en el que se coloca la cláusula de la norma referida.
- Nombre del requisito ISO 9001: refiere al nombre de la cláusula según la norma ISO 9001.
- Proceso: refiere al proceso responsable del cumplimiento del requisito.
- Procedimiento / Manuales / Instructivos: indica los documentos relacionados al proceso y al cumplimiento del requisito.
- Registros: indica los registros relacionados al proceso y al cumplimiento del requisito.

- Responsable: es a quien se la ha asignado la responsabilidad del cumplimiento y vigilancia de cumplimiento del proceso.

El plan de calidad de Maxxguard Seguridades se lo puede visualizar desarrollado en el Anexo 5.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Por la situación actual del Ecuador en cuanto a niveles de delincuencia, se prevé que la industria seguirá creciendo y que la empresa está en un punto de crecimiento adecuado, como para que adopte un SGC basado en una normativa internacional.
- Luego del análisis al entorno de la empresa, se puede determinar que la Gerencia muestra un enfoque hacia la satisfacción del cliente y es por esta razón que ha destinado recursos tecnológicos, financieros y humanos para determinar qué ofrecer al mercado en base de sus necesidades.
- Una vez determinado el marco teórico se pudo concluir que el enfoque basado en procesos propuesto por la Norma ISO 9001 es aplicable a una empresa de las características de Maxxguard Seguridades, y que el nivel de exigencia así como los requisitos en cuanto a documentación, se los podría detallar únicamente luego de la auditoría de diagnóstico en la que se presente el grado de conformidad de cada requisito.
- Si bien el presente trabajo de investigación tenía como objetivo el diseño del SGC, es importante el compromiso e involucramiento que ha demostrado la Gerencia durante el desarrollo de la investigación.
- Luego de realizar el diagnóstico de la situación actual de Maxxguard Seguridades C.A. se pudo determinar que la empresa ha tenido éxito por el servicio personalizado que brinda a sus clientes así como la innovación en su portafolio de productos, sin embargo es preciso establecer a nivel de procesos las actividades que se realizan sobre todo para poder cumplir con las exigencias de la Norma ISO 9001.
- Un punto clave para el diseño del sistema de gestión de la calidad de Maxxguard Seguridades fue la realización de la auditoría de diagnóstico, que permitió conocer el grado de conformidad entre las actividades habituales de la empresa y los requisitos de Norma, frente a lo cual se pudo determinar que cumple parcialmente algunos requisitos de la Norma.

- Al momento de la auditoría de diagnóstico se evidencia que el personal considera que es importante tener un enfoque basado en procesos en sus labores más allá de saber solo sus actividades diarias, para que no se dependa en las áreas de las personas sino de lo que esté establecido.
- Para el desarrollo del diseño del SGC en Maxxguard Seguridades se consideró oportuno establecer tanto un mapa de procesos como las caracterizaciones de cada proceso para facilitar el entendimiento de la interacción que tienen los procesos y la intervención de cada miembro del equipo, puesto que el cambio cultural que se debe dar es de un enfoque departamental a un enfoque de procesos.
- Se ha considerado oportuno el desarrollo del manual de la calidad de Maxxguard Seguridades, no solo por tener conformidad con uno de los requisitos de la Norma ISO 9001, sino también como un apoyo a la gestión y desarrollo del SGC.

5.2 RECOMENDACIONES

- Para que la implementación sea exitosa, se debe involucrar al personal y comunicar la importancia de su gestión y su participación activa en la mejora continua del SGC.
- Es importante que el personal que interviene en el SGC sea el idóneo, por lo que durante la etapa de implementación es importante que se realice el levantamiento del manual de perfiles de cargo, para garantizar que el enfoque en procesos sea el implementado.
- El compromiso por parte de la Alta Dirección es fundamental para que se lleve a cabo la implementación del SGC, por lo que la presencia activa de la Gerencia durante este proceso, podría generar mayor compromiso por parte del personal.
- Se recomienda que la empresa designe a una o más personas, según estime conveniente, para la administración del SGC, hasta que el mismo se encuentre efectuado, con el fin de que el monitoreo durante la implementación sea permanente.
- Una vez que la empresa considere que todo el personal está comprometido con el SGC y que producto de las auditorías internas se evidencia el cumplimiento de los requisitos de la Norma, de clientes, legales y propios de la organización, debería acudir a una empresa acreditada para que el SGC sea Certificado.
- Una vez que se haya realizado el manual de perfiles de cargo se debería estimar las brechas entre el personal actual y lo requerido para el cargo, con el fin de garantizar que el

personal requerido es el adecuado, y en caso de que no sea así, promover la formación del personal.

- Se recomienda que las primeras auditorías internas sean realizadas por auditores externos con el fin de medir objetivamente el grado de implementación del SGC.
- En caso que se desarrollen las auditorías internas con personal contratado, se recomienda que los auditores internos de la empresa acompañen el/los procesos de auditoría.

BIBLIOGRAFÍA

1. AENOR. (2005). **Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario**. Genova: AENOR.
2. AENOR. (2005). **Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2005)**. Génova: AENOR.
3. AGENCIA PÚBLICA DE NOTICIAS DEL ECUADOR Y SURAMÉRICA ANDES. (08 de Noviembre de 2011). **Presupuesto 2012: Ecuador prevé importar USD 4.082 millones en combustibles**. Recuperado el 02 de Agosto de 2012, de <http://andes.info.ec/2009-2011.php/?p=109053>
4. AGILSEG. (2012). **AGILSEG**. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de <http://seiprac.com/index/>
5. ALARM SYSTEM. (2012). **Alarm System**. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de http://www.alarmsystemsecuador.com.ec/index.php?option=com_virtuemart&Itemid=200
6. ANDRADE, A. (12 de Julio de 2010). **La Corrupción en Ecuador**. Recuperado el 05 de Julio de 2012, de <http://www.slideshare.net/alicia1991/la-corrupcin-el-ecuador>
7. ARGANDOÑA, A. (Mayo de 2007). **La Corrupción y las Empresas**. Recuperado el 05 de Julio de 2012, de <http://www.iese.edu/research/pdfs/OP-07-21.pdf>
8. ASAMBLEA CONSTITUYENTE 2008. (s.f.). **Constitución Política del Ecuador**. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de <http://aceproject.org/ero-en/regions/americas/EC/ecuador-constitucion-politica-de-ecuador-2010/view>
9. ASTUDILLO, K. (05 de Mayo de 2012). **Economía del Ecuador Gobierno Rafael Correa**. Recuperado el 03 de Julio de 2012, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Economia-Del-Ecuador-Gobierno-Rafael-Correa>
10. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (Abril de 2012). **Evolución de la Balanza Comercial**. Recuperado el 03 de Julio de 2012, de <http://www.bce.fin.ec/docs.php?path>
11. Becerra, D. (Agosto de 2012). **Sector Industrial**. (D. Garzón Fierro, Entrevistador)
12. Buenas-tareas.com. (Febrero de 2010). **Los problemas sociales en el Ecuador y sus posibles soluciones**. Recuperado el agosto de 2012, de <http://www.buenastareas.com/ensayos>
13. CARRERA, E. (Noviembre de 2011). **Proforma Presupuesto 2012 Observatorio Política Fiscal**. Recuperado el 26 de Julio de 2012, de <http://www.observatoriofiscal.org>
14. CERDAS, E., JIMÉNEZ, F. y VALVERDE, M. (2006). **Aula de Economía.com**. Recuperado el 11 de Septiembre de 2012, de Crisis en el Ecuador en los años 1999-2000: <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-14.htm>
15. Ciudadano.gob.ec. (06 de Octubre de 2011). **Alan García destaca la estabilidad política del gobierno de Rafael Correa**. <http://www.elciudadano.gob.ec/index.php?option=com>

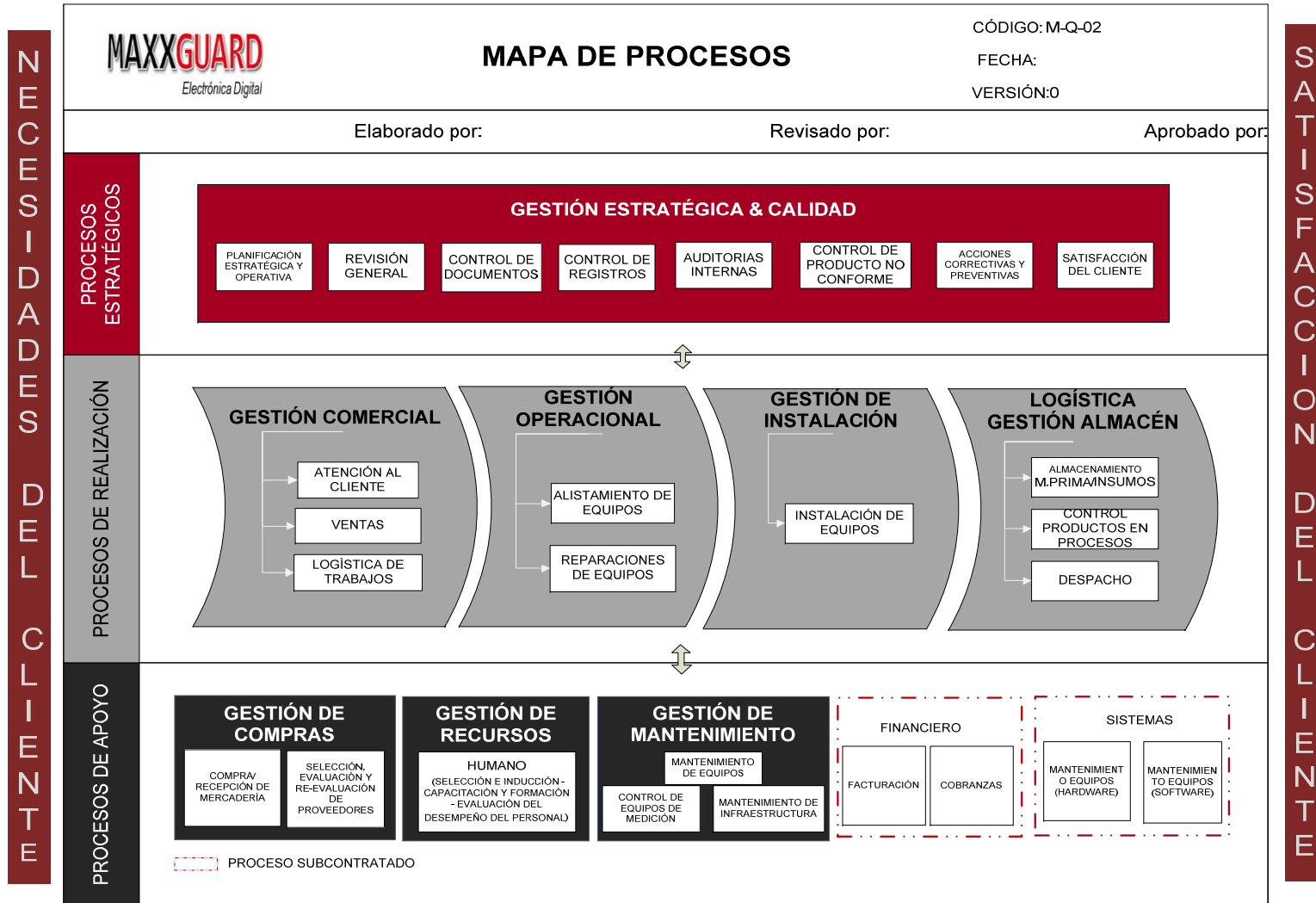
16. CLERY, A. (s.f.). Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de Problemas Sociales en el Ecuador: <http://www.monografias.com/trabajos6/proso/proso>
17. CORREA, R. (25 de Julio de 2008). **Constitución política del Ecuador**. Montecristi, Manabi, Ecuador.
18. DECISIÓN C.A. (2012). **Sistemas de Seguridad Electrónica**. Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de http://www.decision.com.ec/2_pe.htm
19. DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (n.d.). Retrieved 2012-06-09 from Real academia de la lengua: <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad>
20. EL COMERCIO. (01 de Mayo de 2012). Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de Redacción Seguridad y Justicia: http://www.elcomercio.com/seguridad/empresa-guardias-privados-catalogada-trabajar_0_691730970.html
21. EL MERCURIO. (23 de Mayo de 2012). Recuperado el 11 de Septiembre de 2012, de <http://www.emol.com/noticias/economia/2012/05/23/541944/chile-sube-cuatro-posiciones-en-ranking-mundial-de-facilitacion-de-comercio-del-wef.html>
22. ELECTRONIC SYSTEMS. (2010). Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de http://www.smelectronicssystem.com/index.php/productos?page=shop.product_details&flypage=flypage.tpl&product_id=87&category_id=11
23. Electrónica.básica.com. (2012). **El sistema electromagnético en la seguridad**. Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de <http://www.electronica-basica.com/sistema-electromagnetico.html>
24. EMBAJADA DE ECUADOR EN LA REPÚBLICA POPULAR CHINA. (04 de Julio de 2012). **Ecuador-China**. Recuperado el 05 de Julio de 2012, de <http://www.ecuadorenchina.org.ec/ecuador-china>
25. ESPAÑOLA, R. (2001). **Acreditación**. Retrieved 2012 йил mayo from Word Reference: <http://lema.rae.es/drae/?val=acreditar>
26. GRUNSEG. (2012). **GRUNSEG**. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de http://ecuador.acambiode.com/empresa/grunseg-cia-ltda_394559
27. GRUPO EL COMERCIO. (Abril de 2007-2008). **Las Cifras del País**. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de <http://especiales.elcomercio.com/2010/06/sicariato/cifras.html>
28. GUNNEBO. (2012). **Tecnología AM**. Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de <http://www.gunnebo.com/es/products/electronicsecurity/eas/Pages/AMtechnology.aspx>
29. hoy.com.ec. (2011-02-Marzo). **Correa destaca los beneficios de estabilidad para desarrollo del país**. <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/correa-destaca-beneficios-de-estabilidad-para-desarrollo-pais-461773.html>.
30. ICONTEC INTERNACIONAL. (2011). **ICONTEC INTERNACIONAL**. Recuperado el 3 de enero de 2013, de <http://www.icontec.org.co/index.php?section=49>
31. INEC. (Noviembre de 2010). **Censo de Población y Vivienda**. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de <http://www.inec.gob.ec/cpv/>
32. INVESCOL. (2012). **INVESCOL**. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de <http://www.invescol.net/>
33. ISO. (2004). **Orientación sobre el concepto y uso "Enfoque basado en procesos" para los sistemas de gestión**. ISO/TC 176 STTG.

34. ISO. (2008). **Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos**. Ginebra: Secretaría General de ISO.
35. KAPLAN, R., & N. (2004). **Mapas Estratégicos. Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles**. Gestión 2000.
36. KAPLAN, R., & NORTON, D. (2008). **The execution premium**. Harvard Business Press.
37. LAAR. (s.f.). **LAAR**. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de <http://www.laarcourier.com/ecuador/>
38. LOPEZ, C. F. (2008). **El sistema de gestión integrado**. Bogotá: Instituto colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.
39. MANABITA, D. (2012). **Economía del Ecuador**. Recuperado el 03 de Julio de 2012, de <http://www.eluniverso.com/2012/06/30/1/1356/economia-ecuador-crece-48-primer-trimestre-afirma-correa.html>
40. MAXXGUARD. (n.d.). **MAXXGUARD SEGURIDADES**. Retrieved 2012 йил 14-Septiembre from <http://www.maxx-guard.com/index.html>
41. MEJÍA, E. (2008). **Economía del Ecuador**. Recuperado el 03 de Julio de 2012, de <http://www.slideshare.net/eddyal/economia-del-ecuador-presentation>
42. MILES, J., AULISO, R., & SORONDO, A. (2010). **Herramientas para la Gestión de la Calidad y la Innovación**. Montevideo: Universidad Católica Damasco A. Larrañaga - Uruguay.
43. MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD. (2012). **Inicio > El Ministerio > Valores / Misión / Visión**. Recuperado el 12-09-2012, de <http://www.seguridad.gob.ec/el-ministerio/valores-mision-vision>
44. MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA ECONÓMICA. (2012). **Ecuador Económico**. Recuperado el 03 de Julio de 2012, de <http://es.scribd.com/doc/94168414>
45. MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA ECONÓMICA. (2012). **Indicadores Macroeconómicos Marzo-2012**. Recuperado el 04 de Julio de 2012, de <http://www.google.com.ec/#hl=es-419&q=pib+del+ecuador+junio+2012&oq>
46. *Monografías.com*. (2012). Recuperado el 13 de Septiembre de 2012. **Círculo Cerrado de Televisión**. <http://www.monografias.com/trabajos/cctelevis/cctelevis.shtml>
47. MONTERROSO, L. (2003). **Normas ISO**. Retrieved 2012 йил 02-Junio from Universidad de Luján: <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>
48. ORGANISMO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO. (2009). **Acreditación Dimensión Internacional**. Revista Acreditando, 8 - 9.
49. PEREA, F. (2007). **Popular de Lujo, Así es aquí**. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de http://www.populardelujo.com/asi_costumbres/trucumail19
50. PEREZ, J. (2010). *Gestión por procesos*. España: ESIC.
51. PORTER, M. E. (1985). **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. Neww York: The Free Press.
52. PRESIDENCIA DEL CONGRESO NACIONAL. (2007). Ley 76 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. **Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad**. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.

53. PROMATCO. (2005). **PROMATCO, Soluciones en Seguridad y Accesos**. Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de <http://www.promatco.com.ec/metal.html>
54. PROTSEG. (2012). **PROTSEG**. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de http://www.amarillasinternet.com/ec/guayaquil/seguridad_seguridad_personal_compania_seguridad_monitoreo/proteccion_y_seguridad_protseg_cia Ltda.html
55. RADIOSTOCK. (2012). **Antena receptora suplemento Compac Glass Mini de 23 cm**. Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de http://www.radiostock.es/component/catalog/seccio/sistemas_antihurto/categoria/equipo_acustomagnetico/producte/antena_receptora_suplemento_compac_glass_mini_de_23_cm?lang=es
56. REGISTRO OFICIAL N° 130. (2003). **Ley de Seguridad y Vigilancia Privada**. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de <http://www.anesi-ec.com/legislacion2.htm>
57. REGISTRO OFICIAL N° 35. (2009). **Decreto Ley de Seguridad Pública y del Estado**. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de <http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Reglamento-Ley-de-Seguridad.pdf>
58. REGISTRO OFICIAL N° 887. (1979). **Ley de Seguridad Nacional**. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de http://www.disaster-info.net/PED-Sudamerica/leyes/leyes/suramerica/ecuador/sistemnac/Ley_275.pdf
59. ROMÁN, G. (2012). **VISTAZO**. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012. **Un Sector Sobresaliente**. <http://www.vistazo.com/ea/especiales/imprimir.php?Vistazo.com&id>
60. SALGADO, J. (s.f.). **Análisis Situacional**. Recuperado el 04 de Julio de 2012, de <http://repositorio.espe.edu.ec/bistream/21000/2301/4/T-ESPE-014520-2.pdf>
61. SEALARM. (2012). **SEALARM**. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de <http://www.sealarm.com.ec/>
62. SERVICIOS TÉCNICOS EN COMUNICACIÓN Y CONTROL. (2012). **Detector de Metales**. Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de <http://www.setecc.com.mx/detectores-de-metales/>
63. VÁSQUEZ, V. (2002). Organización Aplicada. En V. Vásquez, **Los Organigramas y su Representación Gráfica**. Pág. 195). Quito: Gráficas Vásquez.
64. VELÁSQUEZ, C. (11 de Febrero de 2011). **Delincuencia e Inseguridad**. Recuperado el 04 de Julio de 2012, de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias-opinion/5064-delincuencia-e-inseguridad/>
65. VIDAL EQUIPAMIENTO. (s.f.). **Vidal equipamiento**. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de <http://www.vidalequipamiento.com/>
66. WEST, J. (2005). **Achieving Competitive Advantage through a Quality Management System**. United States.
67. WHEELER, D. (2007). **Shewart, Deming and Six Sigma**. Estados Unidos.
68. ZEAS, R. (2009). **Policía Rebasada por la delincuencia común**. Recuperado el 03 de Julio de 2012, de <http://www.vistazo.com/webpages/columnas/imprimir.php?id=7519>

ANEXOS

ANEXO 1



NECESIDADES DEL CLIENTE

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ANEXO 2

	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO: M-Q-01 FECHA: VERSION: 0
---	-----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

1. PERFIL E HISTORIA DE LA EMPRESA

Es una empresa ecuatoriana que fue constituida en 1994, y es representante exclusivo en Ecuador de las marcas Garret, Shopguard, Gateway, entre otras, puesto que es importador directo de Sistemas de Seguridad Electrónica y Mecánica.

Esta empresa tiene su oficina principal en la Av. 6 de diciembre 2276 y San Ignacio, Edificio Becerra PB, en la Provincia de Pichincha, cantón Quito; y una sucursal la ciudadela Kennedy Norte, Mz.308, Solar # 6, PB, Provincia del Guayas, cantón Guayaquil, parroquia Tarqui. Ambas oficinas han cimentado una sólida base de clientes a nivel nacional conformada por más de 500 clientes, con aproximadamente 1500 equipos instalados, a quienes se les presta servicios de mantenimiento preventivo y correctivo e inclusive de otras marcas. Dando así fe de la efectividad de los servicios que Maxxguard brinda a todos sus clientes por igual.

Adicionalmente una de sus principales actividades económicas es la prestación de servicios de instalación de equipos de seguridad electrónica, para lo cual cuenta con el aporte de profesionales especializados en Canadá, Estados Unidos y Brasil; veinte años de experiencia en la industria de la Seguridad Electrónica hace que Maxxguard Seguridades cumpla con el lema: **"Cuidamos su seguridad"**

2. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN


El Manual tiene como objetivo describir el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de MAXXGUARD SEGURIDADES C.A., relacionando a todos los procesos de la empresa. El sistema está diseñado siguiendo los requisitos de la Norma ISO 9001-2008.

Con estos antecedentes la Gerencia General en su propósito de cumplir con los objetivos de la empresa y satisfacer las necesidades de los clientes, garantizará:

- El compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua del mismo.
- La provisión de todos los recursos necesarios para poder implementar, mantener, revisar constantemente y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Fomentar niveles de comunicación eficientes, con la finalidad de que la Política de Calidad y todo lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Calidad sea difundido, entendido y practicado en forma adecuada y permanente por todo el personal.

Todo lo dispuesto en este Manual de Calidad deberá practicarse de forma continua para cumplir íntegramente con la Política de Calidad definida para MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.

El representante de la Dirección, tiene la autoridad necesaria para asegurar que se cumplan los requerimientos y se mantengan actualizados de acuerdo a las necesidades de la empresa.

	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO: M-Q-01 FECHA: VERSION: 0
---	-----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

3. CONFIDENCIALIDAD Y ACTUALIZACION DEL MANUAL

Todo el contenido en este Manual es información confidencial y de propiedad de MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.

Es responsabilidad del personal tener conocimiento de todo lo que se encuentra descrito en el manual, así como mantener la confidencialidad de la información contenida en el mismo.

El administrador del Sistema de Gestión de Calidad tiene la responsabilidad de distribuir y actualizar el Manual de Calidad, así como administrar, representar e incorporar las modificaciones que se hicieren en los procesos o procedimientos que involucra el Manual.

4. POLÍTICA DE CALIDAD

Maxxguard Seguridades C.A. es una empresa dedicada a satisfacer los requerimientos y necesidades de sus clientes, mediante la comercialización, distribución, instalación, mantenimientos correctivos y preventivos, de equipos de seguridad electrónica y equipos electrónicos, y basa su gestión en:

- El uso de todos los recursos disponibles incluyendo tecnología y capacitación especializada;
- El cumplimiento de los requisitos legales, del cliente, los de la norma ISO 9001 y los determinados internamente
- La revisión de la política de la calidad y objetivos de la calidad

Para brindar atención oportuna a los clientes, conforme a los requisitos determinados y que permita la mejora continua del SGC.

5. MISIÓN

Proporcionar de manera oportuna productos electrónicos de última tecnología y de calidad reconocida en el mercado; los mismos que contribuyan al desarrollo y atención de las necesidades del cliente, para satisfacer las cambiantes exigencias, con el respaldo de marcas de reconocido prestigio mundial, cobertura de garantías y un servicio profesional y personalizado con valor agregado.


6. VISIÓN

Ser la organización preferida, por el servicio e innovación de productos de seguridad, que brinde alternativas y soluciones efectivas al cliente en temas de seguridad electrónica.

7. VALORES

Nuestra empresa se caracteriza por ejercer y fomentar valores de orden como son:

- Responsabilidad,
- Responsabilidad social
- Lealtad
- Honor

	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO: M-Q-01 FECHA: VERSION: 0
---	-----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

- Honestidad

8. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos planteados por MAXXGUAR SEGURIDADES C.A., para dar cumplimiento del SGC son:

- Incrementar el nivel de ventas y recompra
- Incrementar la satisfacción de los clientes
- Mejorar la coordinación entre los procesos operativos para optimizar recursos y atender a los requisitos específicos de cada cliente
- Mantener personal competente y comprometido con la empresa y la satisfacción del cliente

Estos objetivos están relacionados con los indicadores y metas establecidas para cada proceso, lo cual permitirá mediante el continuo monitoreo garantizar que los objetivos se cumplan.

9. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Gerente General actúa como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, además la empresa cuenta con una persona Administradora del Sistema de Gestión de la Calidad, quien realizará las actividades de actualización, difusión, implementación y seguimiento de los procesos y documentación asociada con el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Representante de la Dirección así como el Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad, tiene como responsabilidad y autoridad:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del SGC
- Revisar el desempeño del SGC y sus necesidades de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.

10. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad descrito en el presente Manual es aplicable a los procesos ejecutados por MAXXGUAR SEGURIDADES C.A., como son:

“Comercialización, distribución, instalación, mantenimientos correctivos y preventivos, de equipos de seguridad electrónica”

11. EXCLUSIONES

Se excluye del Sistema de gestión de Calidad la cláusula 7.3 de la Norma ISO 9001-2008; debido a que MAXXGUAR SEGURIDADES C.A., no modifica, diseña o desarrolla los productos que comercializa, tampoco ofrece a los clientes el servicio de diseño dentro de la gama de servicios ofertados.

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO: M-Q-01 FECHA: VERSION: 0
--	-----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

12. PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA

MAXXGUARD SEGURIDADES C.A., cumple con los requisitos de procedimientos documentados establecidos en las cláusulas de la Norma, a través de los siguientes procedimientos:

- Control de Documentos (cláusula 4.2.3)
- Control de Registros (cláusula 4.2.4)
- Auditoría Interna (cláusula 8.2.2)
- Control de Productos No Conforme (cláusula 8.3)
- Acciones Correctivas y Preventivas (cláusula 8.5.2 y 8.5.3)

13. PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La referencia de los procedimientos necesarios para el sistema de gestión de la calidad se la detalla en el plan de calidad IT-Q-02, el mismo que ha sido realizado conforme al M-Q-02 Mapa de procesos y a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008

A continuación se referencian los procesos del SGC según el Mapa de Procesos.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Gestión estratégica & Calidad

- Revisión por la dirección
- Control de Documentos
- Control de Registros
- Auditorías Internas
- Control de Producto No Conforme
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Satisfacción del cliente

PROCESOS DE REALIZACIÓN

Gestión Comercial

- Ventas
- Atención al Cliente
- Logística de Trabajos

Gestión Operacional

- Alistamiento de Equipos
- Reparación de equipos

Gestión de Instalación

- Instalación de Equipos

Logística Gestión de Almacén

- Almacenamiento de Materia prima e Insumos

MAXXGUARD Electrónica Digital	MANUAL DE LA CALIDAD	CODIGO: M-Q-01 FECHA: VERSION: 0
---	-----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

- Control de Productos en Proceso
- Despacho

PROCESOS DE APOYO

Gestión de Compras

- Compras Nacionales
- Compras Internacionales
- Selección y Evaluación de Proveedores Nacionales
- Selección y Evaluación de proveedores internacionales

Gestión de Recursos

- Humanos
 - Selección e inducción de personal
 - Capacitación y formación
 - Evaluación de desempeño del personal


Gestión de Mantenimiento

- Mantenimiento de Equipos
- Mantenimiento de Infraestructura
- Control de Equipos de seguimiento y/o medición

14. MAPA DE PROCESOS


La visualización del Mapa de Procesos de Maxxguard Seguridades se lo debe revisar en el documento M-Q-02 Mapa de Procesos, en el cual se puede evidenciar la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, así también la interacción específica por proceso se detalla en las caracterizaciones de procesos.

ANEXO 3

	CARACTERIZACIÓN	CODIGO: C-GA-01 FECHA REV: VERSION: 0
---	------------------------	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

NOMBRE DEL PROCESO:		Logística Gestión de Almacén.	
RESPONSABLE:		Jefe de Almacén.	
OBJETIVO:		Garantizar la correcta conservación de los productos, destinando un lugar que facilite la clasificación, colocación y diferenciación según el tipo de producto, así como preparar y entregar los pedidos de equipos y materiales al solicitante según los requisitos.	
PROVEEDORES	CONTROLES	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Compras. Gestión operacional 	<ul style="list-style-type: none"> Factura de compra. Registro de inspecciones Orden de salida – transferencia enviada. Orden de ingreso 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes. 	
INSUMOS	ACTIVIDADES	SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> Cotización aprobada por el cliente. Pedido Guía de remisión. Factura de venta. 	<ul style="list-style-type: none"> Recibir y revisar la mercadería. Perchar y ubicar la mercadería. Verificar y confirmar la mercadería y su buen estado. Preparar mercadería. Embalar y entregar mercadería 	<ul style="list-style-type: none"> Producto listo para el despacho. 	
RECURSOS			
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGIA
<ul style="list-style-type: none"> Gerente General. Jefes de Áreas 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> Suministros de oficina. Suministros de computación. Disponibilidad de espacio. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de computación. Internet.
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> Entregas conforme solicitud = entregas incorrectas /total entregas Reprocesos alistamiento = equipos que regresan por mal alistamiento / total equipos alistados 			

	CARACTERIZACION	CODIGO: C-GC-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0


REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

NOMBRE DEL PROCESO:		Gestión Comercial.	
RESPONSABLE:		Jefe Comercial.	
OBJETIVO:		Garantizar que la gestión de ventas sea eficaz y permita a la empresa brindar atención oportuna a los requerimientos de un cliente así como solucionar sus quejas y/o reclamos, con el fin de incentivar la recompra y por ende permanencia en el mercado como ampliación en la participación.	
PROVEEDORES	CONTROLES	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los clientes potenciales. • Procesos internos como: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión instalación • Gestión operacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de trabajos. • Ficha técnica. • Cotizaciones / Proformas. • Ficha de ingreso de llamada. • Control de entrega vehículos. • Cotización • Contrato de arriendo • Acta de entrega de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente potencial • Gestión Operacional. • Gestión de Instalación. • Logística, Almacén 	
INSUMOS	PROCESO / ACTIVIDADES	SERVICIO/PRODUCTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Lista de precios. • Solicitud de servicios / productos por parte de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza requisitos del cliente • Elaboración de cotizaciones. • Recibir anticipos. • Coordinar fechas y horarios para instalación y/o entrega. • Solicitar permisos para instalaciones. • Manejar el cronograma y/o cuadrícula de trabajos. • Elaborar contratos. • Direccionar con gestión operacional para dar solución a problemas con equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de instalación de nuevos equipos. • Entrega de mercadería. • Tratamiento a quejas. • Acta de entrega de equipos • Contratos 	
RECURSOS			INDICADORES
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES	TECNOLOGIA / EQUIPOS
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Jefes de Área. • Colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de oficina. • Transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de computación. • Internet.
<ul style="list-style-type: none"> • % contratos = # contratos / ventas realizadas que requieren contrato • % efectividad = ventas realizadas / cotizaciones • Quejas solucionadas = quejas solucionadas / total quejas 			

REVISADO POR:

APROBADO POR:

NOMBRE DEL PROCESO:		Gestión instalación	
RESPONSABLE:		Jefe Técnico.	
OBJETIVO:		Estandarizar una metodología a seguir para realizar los trabajos solicitados por el cliente mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos.	
PROVEEDORES		CONTROLES	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Almacén. • Gestión comercial 		<ul style="list-style-type: none"> • Control de vehículos. • Ficha Técnica. • Orden de salida • Ficha de consumo de materiales en obra y/o taller • Acta de entrega de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Comercial.
INSUMOS		PROCESO / ACTIVIDADES	SERVICIO/PRODUCTO
<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de trabajos. • Orden de salida. • Ficha de consumo de materiales. • Permiso de instalación de nuevos equipos 		<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y revisión de equipos. • Colocar y Fijar equipos. • Mostrar el manejo y funcionamiento de los equipos al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos instalados • Equipos funcionando.
RECURSOS			
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES	TECNOLOGIA / EQUIPOS
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Jefes de Área. • Colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de oficina. • Transporte. • Caja de herramientas 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos técnicos • Internet
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • % instalaciones = instalaciones ejecutada / instalaciones programas 			

	CARACTERIZACIÓN	CODIGO: C-GM-01 FECHA REV: VERSION: 0
---	------------------------	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

NOMBRE DEL PROCESO:		Gestión de Mantenimiento.	
RESPONSABLE:		Jefe de Mantenimiento.	
OBJETIVO:		Mantener operativos los equipos y en condiciones óptimas de funcionamiento, previniendo las posibles averías y fallos que generen inconformidad en el cliente mediante la verificación y/o calibración según aplique.	
PROVEEDORES		CONTROLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal de Maxxguard • Proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> • Control de vehículos. • Ficha técnica. • Acta de entrega. • Identificación de equipos e instrumentos de medición. • Programa de mantenimiento, calibración y/o verificación. • Verificación de equipos e instrumentos de medición. 	
CLIENTES			
		<ul style="list-style-type: none"> • Todas las áreas de la empresa. 	
INSUMOS		ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de compra. • Equipos e implementos de mantenimientos. • Materiales de limpieza. • Inspecciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control del mantenimiento de los equipos. • Tramitación de solicitud de requerimiento. • Inspeccionar los equipos de medición. 	
SERVICIOS/PRODUCTOS			
		<ul style="list-style-type: none"> • Equipos verificados y/o calibrados • Mantenimiento realizado 	
RECURSOS			
INDICADORES			
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGIA
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Jefes de Área. • Colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de oficina. • Caja de Herramientas. • Instrumentos de trabajo. • Equipos de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet.
<ul style="list-style-type: none"> • %cumplimiento programa de mantenimiento calibración y o verificación= Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados • Disponibilidad de vehículos = días de vehículo en el taller o en reparación / días laborables del mes 			

REVISADO POR:


APROBADO POR:

NOMBRE DEL PROCESO:		Gestión Operacional.	
RESPONSABLE:		Jefe Técnico.	
OBJETIVO:		Asegurar que el alistamiento y la reparación de equipos sea conforme a lo requerido por el cliente con el fin de superar las expectativas del cliente.	
PROVEEDORES		CONTROLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Comercial • Logística almacén • Clientes 		<ul style="list-style-type: none"> • Orden de salida. • Requerimiento de compra • Cotizaciones • Orden de trabajo. • Orden de ingreso. 	
INSUMOS		SERVICIOS/PRODUCTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones. • Solicitud de requerimiento. • Comunicación de problemas con equipos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Productos alistados según especificaciones • Equipos reparados. 	
RECURSOS			
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Jefes de Área. • Colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de oficina. • Caja de Herramientas. • Equipos de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprocesos reparaciones= equipos que regresan por mala reparación/ total equipos reparados
			<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología / EQUIPOS • Internet. • Software para equipos

REVISADO POR:


APROBADO POR:

NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Compras.		
RESPONSABLE:	Jefe de Compras / Encargado Comercio Exterior		
OBJETIVO:	Adquirir productos y/o servicios necesarios de acuerdo a los requisitos del usuario de tal manera que satisfaga las necesidades del usuario y precautele los intereses de Maxxguard Seguridades, a través de la selección, evaluación, re evaluación de proveedores y gestión de compras adecuada a los requerimientos.		
PROVEEDORES	CONTROLES		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas de la organización. Proveedores nacionales e internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe general de requerimientos. Acta de Entrega. Cargas por arribar 		<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal de la organización.
INSUMOS	ACTIVIDADES		SERVICIOS/PRODUCTOS
<ul style="list-style-type: none"> Lista de proveedores. Solicitud de requerimiento. Débito bancario. Aplicación nuevos proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de compra de materiales, equipos e insumos. Selección de proveedor. Emisión de pedido. Recepción de materia prima e insumos. Verificación de materia prima e insumos recibidos. Entrega de material. Evaluación, reevaluación del proveedor 		<ul style="list-style-type: none"> Materia prima e insumos. Inventario Proveedores seleccionados Proveedores evaluados
RECURSOS			
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Gerente General. Jefe de Almacén Jefe de Compras. Jefes de Área. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> Suministros de oficina. Suministros de computación. Oficina confortable. 	<ul style="list-style-type: none"> Internet.
			<ul style="list-style-type: none"> %productos rechazados por proveedor= # productos rechazados por proveedor/ # productos comprados por proveedor Proveedores tipo A = proveedores con puntaje de evaluación >80 puntos / total proveedores evaluados Productos comprados a tiempo = cargas arribadas a tiempo / cargas programadas arribar en el trimestre

	CARACTERIZACIÓN	CODIGO: C-GR-01 FECHA REV: VERSION: 0
---	------------------------	---


REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Recursos.	
RESPONSABLE:	Jefe de Recursos Humanos.	
OBJETIVO:	Garantizar que el personal contratado sea competente para realizar sus funciones mediante un adecuado proceso de selección, evaluación de desempeño y capacitación.	
PROVEEDORES	CONTROLES	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos del SGC. • Capacitadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Interno • Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional • Registro de asistencia. • Solicitud de personal • Entrevista / verificación referencias • Acta de entrega devolutiva • Solicitud de capacitación • Plan de capacitación y/o formación • Cronograma de capacitación y/o formación • Plan de mejoramiento de personal • Perfiles de cargo. • Programa de inducción del personal • Evaluación de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal de la organización.
INSUMOS	PROCESO / ACTIVIDADES	SERVICIO/PRODUCTO
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de personal. • Hojas de vida. • Entrevista, selección/verificación de referencias. • Requerimientos de capacitación • Necesidades de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar perfil de cargo por competencias. • Reclutamiento. • Selección. • Contratación. • Inducción. • Planificar la capacitación anual. • Coordinar y verificar que se ejecute las capacitaciones. • Evaluación de eficacia de capacitación cuando aplique. • Coordinar evaluación con jefes y/o dueños de procesos. • Solicitar el desarrollo de la evaluación de desempeño. • Informar resultados de la evaluación de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal contratado competente • Capacitaciones • Evaluación de desempeño

	CARACTERIZACIÓN	CODIGO: C-GR-01 FECHA REV: VERSION: 0
---	------------------------	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------


RECURSOS				INDICADORES
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES	TECNOLOGIA / EQUIPOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Jefes de Área. • Colaboradores • Instructores 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de oficina. • Sala de capacitación • Material de apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de computación. • Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal que supera el período de prueba = personas que superan los 3 meses de prueba / N° personas contratadas • Cumplimiento plan de capacitación= horas de capacitaciones ejecutadas / horas de capacitaciones planificadas • Evaluación de desempeño= empleados evaluados como excelentes/ total de empleados evaluados

	CARACTERIZACIÓN	CODIGO: C-Q-01 FECHA REV: VERSION: 0
---	------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

NOMBRE DEL PROCESO:		Gestión estratégica y calidad	
RESPONSABLE:		Gerente General (Representante de la dirección) y Administrador del Sistema de Gestión de Calidad	
OBJETIVO:		Determinar los lineamientos estratégicos que garanticen el cumplimiento de los requerimientos del cliente, su satisfacción y que permitan a la empresa alcanzar los resultados económicos esperados para el período.	
PROVEEDORES		CONTROLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos del SGC • Clientes • Socios 		<ul style="list-style-type: none"> • Manual de la calidad • Lista maestra de documentos • Lista maestra de registros • Lista maestra de documentos externos • Acta de revisión por la Dirección+ • Registros y documentos mencionados en las listas maestras 	
INSUMOS		PROCESO / ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos / retroalimentación de clientes • Requisitos del mercado / oportunidades de negocio • Desempeño de procesos • Necesidad de lineamientos estratégicos • Requisitos de la norma ISO 9001 • Política, Objetivos, resultados previos • Resultado de auditorías • Necesidad de cambio en la organización • Estado acciones correctivas / preventivas • Revisiones por la dirección previa 		<ul style="list-style-type: none"> • Analiza requisitos del cliente y del mercado y define estrategias • Revisión por la Dirección • Seguimiento al desempeño de los procesos • Evalúa mejora continua del sistema • Otorga recursos para el SGC y la organización • Analizar y dar solución a quejas o reclamos • Verifica el cumplimiento de los objetivos planteados • Control y normalización de los documentos requeridos para el SGC • Verificar eficacia de acciones tomadas producto de acciones correctivas / acciones preventivas • Control servicio / producto no conforme 	
RECURSOS		INDICADORES	
HUMANOS	FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA / INSTALACIONES	TECNOLOGIA / EQUIPOS
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Socios. • Administrador del SGC 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de computación. • Internet.
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente= encuestas con puntaje mayor a 85% / total encuestas respondidas • Eficacia en cierre de acciones correctivas = acciones correctivas cerradas de manera eficaz / total acciones correctivas • Cumplimiento programa de auditorías = auditorías realizadas según programa / auditorías programadas • Control producto / servicio no conforme= Productos y/o servicios no conformes / Total productos y/o servicios vendidos • Cumplimiento de objetivos = valor logrado / valor planeado *100 			

ANEXO 4

	ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA/INSUMOS	CODIGO: P-GA-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Garantizar la correcta conservación de los productos; destinando un lugar que facilite la clasificación, colocación y diferenciación según el tipo de producto.

2. ALCANCE.

Aplica para la mercadería que se recibe, hasta que es etiquetada y ubicada en el almacén de la empresa Maxxguard Seguridades C.A.

3. RESPONSABLE

Jefe de almacén

4. DEFINICIONES.

Almacén: Es el espacio físico para el almacenaje de los productos dentro de la cadena de suministros.

Almacenaje: Guardar y custodiar existencias que no están en proceso de fabricación, ni de transporte.

Etiquetar: Es colocar algún tipo de identificación sobre un producto adquirido.


Producto: resultado de un proceso.

5. POLITICAS.

- 1.1. Los pasillos de circulación deberán estar constantemente libres de obstáculos.
- 1.2. No se deberán almacenar materiales que por sus dimensiones sobresalgan de las estanterías, y en caso de que esto ocurra (lo cual se debe evitar) se deberá señalar adecuadamente.
- 1.3. Para almacenar o bajar los productos, no se debe trepar por las estanterías, se deberá utilizar escaleras adecuadas.
- 1.4. Si los materiales son tóxicos, corrosivos, inflamables, explosivos, polvorientos o de mal olor, se deberá advertir, proteger al personal expuesto y mantener la hoja de seguridad disponible.
- 1.5. Mantener limpio el puesto de trabajo y herramientas que utilice.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIA DOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
------------------------	-------------------	------------------------------	-------	---------

	ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA/INSUMOS	CODIGO: P-GA-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:

APROBADO POR:

X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Recibir la mercadería</div>	1. En base a la factura de compra o detalle de arriendo.	Jefe de Almacén	GA
	↓			
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Revisar e informar sobre la mercadería recibida.</div>	2. Se informa al Jefe de Compras cualquier diferencia con la factura.	Jefe de Almacén	GA
	↓			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Entregar la factura de compra.</div>	3. Al Jefe de compras, para que sea ingresado al sistema (inventario).	Jefe de Almacén	GA
	↓			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Clasificar mercadería</div>	4. Según el tipo de producto.	Jefe de Almacén	GA
	↓			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Colocar mercadería en las perchas</div>	5. Según el tipo de producto y flujo de consumo.	Jefe de Almacén	GA
	↓			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Etiquetar las perchas.</div>	6. En el caso de nuevas líneas de productos.	Jefe de Almacén	GA
CÓDIGO: FACTURA DE COMPRA.				
CÓDIGO: F-GO-02 ORDEN DE INGRESO.				

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

F-GO-02 Orden de ingreso.

8. INDICADOR

N/A

	CONTROL PRODUCTOS EN PROCESO	CODIGO: P-GA-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Asegurar que los productos y/o servicios, puestos en el mercado están conforme a las características y requisitos del cliente.

2. ALCANCE.

Aplica para todos los productos y/o servicios que comercializa la empresa Maxxguard Seguridades C.A.

3. RESPONSABLE

Jefe de almacén

4. DEFINICIONES.

Control: Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.

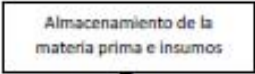
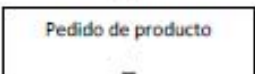
Calidad: Condiciones que cumple el producto de acuerdo a las especificaciones de diseño dadas por el mercado.


Proceso: Conjunto de las etapas sucesivas de una operación.

5. POLITICAS.

- 5.1. Se deberá verificar la correcta ejecución de los trabajos.
- 5.2. Todos los controles que se realicen deberán quedar registrados en el formato llamado "Registro de Inspecciones del Producto"
- 5.3. Siempre se deberá realizar controles antes de dar la aprobación para la entrega del producto al cliente.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
		1. En el lugar destinado para cada producto	Jefe de Almacén	GA
X		2. En el que constan los requisitos del cliente	Jefe de Almacén	GA

	CONTROL PRODUCTOS EN PROCESO	CODIGO: P-GA-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:		APROBADO POR:		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ubicación del producto</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	3. según su lugar de almacenamiento	Jefe de Almacén	GA
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Disponer del producto</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	4.	Jefe de Almacén	GA
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Contar y verificar el estado del producto.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	5. Según los requisitos del cliente	Asistente de Almacén	GA
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Limpiar el producto</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	6.	Asistente de Almacén	GA
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ensamblaje del producto</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	7. Tomando en cuenta lo requerido por el cliente y los tiempos de entrega	Técnico	GO
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Sellado del producto</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	8.	Técnico	GO
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Etiquetado del producto</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	9. Para identificar según su estado.	Asistente de Almacén	GA
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Inspección final</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	10.	Jefe de Almacén	GA
CÓDIGO: F-GA-02 REGISTRO DE INSPECCIONES.				
CÓDIGO: F-GC-04 COTIZACION.				

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

F-GC-04 Cotización


F-GA-02 Registro de Inspecciones

8. INDICADOR

Reprocesos alistamiento = equipos que regresan por mal alistamiento / total equipos alistados

Meta máxima 5%

Frecuencia mensual

	DESPACHO	CODIGO: P-GA-03
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

1. OBJETIVO.

Preparar y entregar los pedidos del solicitante conforme a los requisitos a través de una metodología establecida.

2. ALCANCE.

Despachos para clientes tanto por compra por arriendo.

3. RESPONSABLE

Jefe de almacén

4. DEFINICIONES.

Despacho: Entrega de un producto o un artículo a un comprador

Ruta: Camino o itinerario para desplazarse.


Reparto: Entregar algo a su destinatario.

5. POLITICAS.


- 5.1. Cuando un pedido sea recibido vía telefónica, quien recibe el pedido lo debe formalizar por email hacia el proceso comercial y a almacén para su despacho.
- 5.2. Los pedidos de productos (etiquetas, desactivadores) que efectúen los clientes a través del mail o vía telefónica, se deberán enviar el día de recepción de la orden de compra, siempre y cuando la recepción sea entre las 8:30hrs y 15:00hrs y Maxxguard Seguridades C.A. y que se cuente con disponibilidad de stock del producto.
- 5.3. Cualquier pedido que se reciba con posterioridad a este horario, deberá ser confirmado por el encargado de venta de Maxxguard Seguridades C.A., si se tiene o no posibilidad de despacho el mismo día. En caso de que la empresa no pueda realizar el despacho el mismo día, se realizará el siguiente día hábil a la fecha del pedido correspondiente.
- 5.4. Cuando el cliente pida el envío del producto a través de un transporte que el destine; los costos, gastos y riesgos asociados al transporte de los productos serán de exclusivo cargo y responsabilidad del mismo así como cualquier pérdida, daño o robo de los productos,

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Recibir pedido y/o cotización aprobada. </div>	1.	Jefe de Almacén	GA

	DESPACHO	CODIGO: P-GA-03
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:				APROBADO POR:			
			Preparar productos.	2. Según pedido y/o cotización aprobada.	Jefe de Almacén	GA	
X			Elaborar orden de salida y registrar en el sistema.	3. Según pedido y/o cotización aprobada, la orden de salida se convierte en transferencia enviada una vez registrada en el sistema.	Jefe de Almacén	GA	
			Entregar transferencia enviada.	4. A facturación para la elaboración de la factura.	Jefe de Almacén	GA	
			Recibir transferencia enviada y emitir factura.	5. En base a la cotización aprobada y transferencia recibida.	Jefe de Facturación	GR	
	X		Entregar factura.	6. Hacia el proceso de almacén	Jefe de Facturación	GR	
			Recibir factura.	7. Por parte de facturación	Jefe de Almacén	GA	
			Empacar y embalar la mercadería.	8. Según pedido y/o cotización aprobada, adjuntar orden de salida y factura.	Jefe de Almacén	GA	
			Organizar los pedidos.	9. Según el orden de ingreso de pedidos.	Jefe de Almacén	GA	
			Despachar los productos.	10. Si son dentro de la ciudad termina el proceso, Si es fuera de la ciudad sigue al numeral 11.	Jefe de Almacén	GA	
			Recibe productos para despachar	11.	Asistente Administrativa	GC	
		X	Elabora guía de remisión y guía de courier.	12.	Asistente Administrativa	GC	

	DESPACHO	CODIGO: P-GA-03
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:		APROBADO POR:	
	Despacha la mercadería.	13.	Asistente Administrativa
			GC
CÓDIGO: GUIA DE REMISIÓN.			
CÓDIGO: FACTURA.			
CÓDIGO: F-GO-01 ORDEN DE SALIDA			
CÓDIGO: PEDIDO DE CLIENTE Ó CÓDIGO: F-GC-04 COTIZACIÓN			

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.


F-GO-01 Orden de salida

8. INDICADOR

Entregas conforme solicitud = entregas incorrectas / total entregas

Meta máxima 1%

Frecuencia mensual

	ATENCIÓN AL CLIENTE	CODIGO: P-GC-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Determinar la secuencia de actividades necesarias para brindar atención oportuna a los requerimientos de un cliente así como sus quejas y/o reclamos, mediante atención de calidad y orientada a satisfacer los requisitos del cliente.

2. ALCANCE.

Aplica para todos los clientes.

3. RESPONSABLE

Jefe Comercial

4. DEFINICIONES.

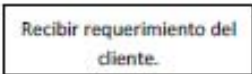
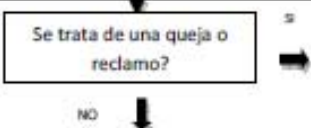
Cliente: Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción comercial.


Queja / reclamo: Es una manifestación oral o escrita a través del cual se expone la insatisfacción por parte de un cliente con el servicio y/o producto que recibió por parte de la empresa.

5. POLITICAS.

- 5.1. Ningún cliente será discriminado por su tamaño, origen o condición, pues no existen clientes pequeños, o menos importantes.
- 5.2. En el caso de reclamo / queja por parte de clientes, solicitar que envíen de manera escrita su inconformidad con el servicio o producto.
- 5.3. Toda queja o reclamo se deberá registrar en el formato F-Q-11 control de quejas y comunicar acerca de la inconformidad a los dueños de los procesos involucrados.


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS		DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
	X		1. Vía telefónica y/o vía mail.	Asistente Administrativa	GC
X			2. Registrar en F-Q-11 control de quejas y seguir el procedimiento P-Q-04 acciones correctivas y preventivas	Asistente Administrativa	Q

	ATENCIÓN AL CLIENTE	CODIGO: P-GC-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

			Transferir las llamadas	3. Al departamento que corresponda.	Asistente Administrativa	GC
	X		Elaborar ficha técnica	4. Según la necesidad reporte el cliente.	Asistente Administrativa	GC
			Indicar al cliente tiempo en que será atendido	5. Indicar al cliente que se trabaja bajo un cronograma de trabajos, según el orden de ingreso de llamadas y que aproximadamente la atención será dada en las próximas 48h.	Asistente Administrativa	GC
		X	Ingresar al cronograma de trabajos.	6. Según el orden de ingreso, dar preferencia a reclamos o quejas.	Asistente Administrativa	GC
	X		Entregar fichas técnicas.	7. Al Jefe Técnico.	Asistente Administrativa	GC
	X		Recibir fichas técnicas.	8.	Jefe Técnico	GI /GM
	X		Distribuir fichas técnicas.	9. Según cronograma de trabajos y/o grado de importancia.	Jefe Técnico	GI/ GM
			Realizar trabajos y/o servicios	10.	Técnico	GI/ GM
	X		Entregar fichas técnicas.	11. Al Jefe Técnico	Técnico	GI/GM
	X		Recibir y entregar fichas técnicas.	12. A la asistente administrativa	Jefe Técnico	GI/ GM
			Recibir fichas técnicas.	13.	Asistente Administrativa	GC
			Clasificar las fichas técnicas.	14. Las que están correctas (OK), de las que tienen	Asistente Administrativa	GC

	ATENCIÓN AL CLIENTE	CODIGO: P-GC-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

				trabajos pendientes.		
			↓			
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Enviar vía mail, el informe de los trabajos realizados. </div>	15.	Asistente Administrativa	GC
			↓			
	X		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Elaborar nueva ficha técnica de trabajos pendientes. </div>	16.	Asistente Administrativa	GC
CÓDIGO: F-GC-02 CRONOGRAMA DE TRABAJOS.						
CÓDIGO: F-GC-01 FICHA TÉCNICA.						
CÓDIGO: F-GC-03 FICHA DE INGRESO DE LLAMADAS.						
CÓDIGO: F-Q-11 CONTROL DE QUEJAS						

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.


- F-GC-01 Ficha técnica.
- F-GC-02 Cronograma de trabajos.
- F-GC-03 Ficha de ingreso de llamadas.
- F-Q-11 Control de quejas
- P-Q-04 Acciones correctivas / acciones preventivas

8. INDICADOR

Quejas solucionadas = quejas solucionadas / total quejas

Meta máxima: 1%

Frecuencia: mensual

	VENTAS	CODIGO: P-GC-02 FECHA REV: VERSION: 0
---	---------------	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Proveer de recursos financieros a la organización a través de la venta de productos / servicios acorde a los requisitos del cliente.

2. ALCANCE.

Aplica a los procesos del SGC que están directamente relacionados con el cliente.

3. RESPONSABLE

Jefe Comercial

4. DEFINICIONES.

Venta: Es traspasar la propiedad de algo a otra persona natural o jurídica tras una transacción comercial convenida.


Producto o Servicio: resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Es el bien o servicio sobre el cual se determina la transacción comercial.

Necesidad: Carencia, privación de algo que se precisa tener.

Mercado: Conjunto de compradores potenciales de un producto o servicio.

5. POLITICAS.

- 5.1. Cuando el cliente sea una persona jurídica, solicitar los documentos que garanticen la legitimidad de la empresa, tales como la copia del RUC, cédula de ciudadanía del Representante Legal, cuando el cliente sea persona natural, solicitar la copia de la cédula de ciudadanía.
- 5.2. Es responsabilidad del personal de ventas conocer el stock disponible antes de ofrecer disponibilidad y tiempos a los clientes.
- 5.3. Se deberá asesorar al cliente acerca de los productos / servicios que son más convenientes a sus necesidades y aclarar que siempre está en la libertad de escoger cualquiera de los productos sin embargo es responsabilidad del cliente los requisitos que establezca
- 5.4. Cuando el cliente firma el acta de entrega de equipos acepta la conformidad con el funcionamiento de los equipos, conocimiento de garantía y más detalles que se detallan en el formato F-GC-06 Acta de entrega de equipos.
- 5.5. Todas las cotizaciones enviadas al cliente contendrán las formas y condiciones de pago que se respetarán una vez aceptada la cotización.
- 5.6. Se deberá comunicar al cliente que no se aceptan tarjetas de crédito.

	VENTAS	CODIGO: P-GC-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

- 5.7. Sin el pago de anticipo o totalidad de la compra, según aplique, no se podrá entregar la mercadería o instalar los equipos.
- 5.8. Se otorgará crédito a los clientes que cuenten con autorización expresa de la Gerencia General o Gerencia Técnica, todos los otros clientes se deberá manejar bajo modalidad "venta de contado".
- 5.9. Para trabajos en ciudades diferentes de Quito o Guayaquil, se deberá informar al cliente que debe realizar el pago total antes de brindar el servicio.
- 5.10. Maxxguard Seguridades C.A. puede suspenderá el crédito y consecuentemente la entrega de la mercadería pedida, cuando lo considere conveniente, las razones posibles para suspender el crédito se refieren al incumplimiento del cliente en el pago de sus obligaciones, cuando la situación financiera o moral del cliente así lo justifique, cuando esté realizado mal uso de los productos, entre otras.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.


DCTS. ASOCIADOS				DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir necesidad del cliente</div>	1. Vía telefónica y/o vía mail.	Asistente de Ventas	GC
				↓			
X				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Llenar ficha de llamadas</div>	2. Cuando el requerimiento del cliente sea dado vía telefónica.	Asistente de Ventas	GC
				↓			
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Solicitar información general del cliente</div>	3. Dependiendo el medio por el cual se está manejando el cliente.	Asistente de Ventas	GI/GM
				↓			
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Visitar las instalaciones del cliente. (cuando se requiera)</div>	4. Se realizará la visita cuando el cliente no proporcione toda la información para saber qué tipo de producto se adapta a su local y a su necesidad.	Técnico	GC
				↓			
	X			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar cotización.</div>	5. De acuerdo a lo establecido en la lista de precios.	Asistente de Ventas	GC
				↓			
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Revisar la cotización.</div>	6. Antes de enviar al cliente debe revisar la proforma la asistente de ventas y aleatoriamente lo realizará el Gerente General.	Asistente de Ventas / Gerente General	GC
				↓			

	VENTAS	CODIGO: P-GC-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:

APROBADO POR:

				Enviar la cotización al cliente.	7. Vía mail y/o físicamente.	Asistente de Ventas	GC
				Esperar respuesta respecto de la cotización.	8. Por parte del cliente.	Asistente de Ventas	GC
				Dar seguimiento a las cotizaciones enviadas	9. De no haber respuesta por el cliente para concretar la venta, termina el proceso.	Asistente de Ventas	GC
				NO			
				SI			
				Concretar la venta	10.	Asistente de Ventas	GC
				Solicitar y recibir cotización aprobada.	11. Por parte del cliente, simultáneamente si es arriendo de equipos, se desarrolla la actividad 19.	Asistente de Ventas	GC
				Solicitar anticipos	12. Según formas de pago de la cotización aprobada.	Asistente de Ventas	GC
				Entregar cotizaciones aprobadas	13. A los departamentos que intervienen para despacho, instalación y facturación.	Asistente de Ventas	GC
				Recibir cotizaciones aprobadas	14. Los departamentos que intervienen. En el caso de venta de accesorios pasa al numeral 17 de este procedimiento y en el caso de nuevas instalaciones y/o mantenimientos sigue el proceso.	Jefe de Almacén, Jefe Técnico	GA /GI/GM
				Coordinar trabajos	15. Con el área técnica.	Jefe Técnico	GI/GM
				Solicitar permisos a los clientes para trabajar	16. En el caso de una instalación y/o mantenimiento.	Asistente Administrativa	GC/GI/GM
				Despachar y preparar productos	17. En el caso de ser venta de accesorios pasa al numeral 20 de este procedimiento.	Jefe de Almacén /Técnico	GA/GO

	VENTAS	CODIGO: P-GC-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Instalar y realizar pruebas a los equipos</div>	18. conforme a lo establecido en la cotización	Técnico	GI/GM
		↓				
	X		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar y entregar contratos.</div>	19. Una vez concluidos los trabajos, cuando sea arriendo de equipos.	Asistente de Ventas	GC
		↓				
		X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar al cliente los productos.</div>	20. Conjuntamente con el técnico si es una nueva instalación.	Asistente de Ventas/Técnico	GC/GI/CM
CÓDIGO: F-GC-06 ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS.						
CÓDIGO: F-GC-05 CONTRATOS.						
CÓDIGO: F-GC-04 COTIZACIONES Y/O PROFORMAS.						
CÓDIGO: F-GC-03 FICHA DE INGRESO DE LLAMADAS.						

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

- F-GC-03 Ficha de ingreso de llamadas.
- F-GC-04 Cotizaciones y/o proformas.
- F-GC-05 Contratos.
- F-GC-06 Acta de entrega de equipo.

8. INDICADOR

- % efectividad = ventas cerradas / cotizaciones realizadas
- % contratos = # contratos / ventas realizadas que requieren contrato
- Meta 90%
- Frecuencia mensual

	LOGISTICA DE TRABAJOS	CODIGO: P-GC-03
		FECHA REV:
		VERSION:

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Determinar un orden y control en todas las fases de la cadena de realización: comercial, operacional, instalación y gestión de almacén mediante una gestión conforme con los requisitos del cliente.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos del SGC

3. RESPONSABLE

Jefe comercial

4. DEFINICIONES.

Logística: manejo de la cadena de valor del producto / servicio de tal manera que se cumplan los requisitos del cliente.

Fases: Cada uno de los estados sucesivos de un procedimiento o proceso.

5. POLITICAS.

- 5.1. Todos los requisitos de clientes deben ser informados a los dueños de los procesos involucrados con anticipación, para que cada uno pueda planificar su trabajo y asignar a su personal.
- 5.2. Los permisos de trabajo se deberán tramitar con al menos 48 horas de anticipación.
- 5.3. Cada proceso debe solicitar con anticipación lo requerido para mantener el stock mínimo de materiales e insumos necesarios para desarrollar su trabajo.
- 5.4. Entregar a tiempo los requerimientos solicitados por otros procesos.
- 5.5. El personal técnico que utilice los vehículos de la empresa, sin excepciones está obligado a revisar físicamente el estado del mismo y reportar cualquier daño o anomalía.
- 5.6. Los trabajos se realizarán según el cronograma de trabajo, sin embargo siempre se deberá tomar en cuenta el grado de importancia que tiene cada requerimiento según la tabla a continuación.

MOTIVO	RANGO	CALIFICACIÓN
Antenas pitando frecuentemente.	ALTO	3


 Electrónica Digital	LOGISTICA DE TRABAJOS	CODIGO: P-GC-03
		FECHA REV:
		VERSION:

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

Sacar respaldos	ALTO	3
Equipos apagados	ALTO	3
Equipos sin grabación	ALTO	3
Equipos sin detección	ALTO	3
Instalaciones	MEDIO	2
Actualización de equipos	BAJO	1
Visitas preventivas	BAJO	1

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
X	Ingresar los trabajos que se reportan a diario.	1. En el cronograma de trabajos.	Asistente Administrativa	GC
	↓			
	Actualizar cronograma de trabajos cuando ingresen nuevos requerimientos.	2.	Asistente Administrativa	GC
	↓			
	Informar sobre la cuadrícula de trabajos.	3. Al Jefe Técnico.	Asistente Administrativa	GC
	↓			
	Revisar y planificar los trabajos según el cronograma.	4. Tomar en cuenta el grado de importancia del requerimiento, según el problema reportado por el cliente.	Asistente Administrativa y Jefe Técnico	GC/GI/GM
	↓			
	Designar el personal para cada trabajo.	5. Qué técnico realizara los trabajos.	Jefe Técnico	GI/GM
	↓			
	Informar al cliente día y hora.	6. Vía telefónica o mail, que se realizarán los trabajos,	Asistente Administrativa	GC
	↓			
	Solicitar permiso a los clientes.	7. Cuando se necesite. Vía telefónica o mail, adjuntar datos del personal que realizará los trabajos.	Asistente Administrativa	GC
	↓			

	LOGISTICA DE TRABAJOS	CODIGO: P-GC-03
		FECHA REV:
		VERSION:

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Informar la aprobación de los permisos. </div>	8. Al Jefe Técnico.	Asistente Administrativa	GC
	X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Entregar fichas técnicas a los técnicos. </div>	9. Para realizar trabajos.	Jefe Técnico	GI/GM
	X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Destinar el medio de transporte. </div>	10. Si utilizan algún vehículo de la empresa se entregará con el control de vehículos.	Jefe Técnico	GI /GM
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Realizar trabajos. </div>	11. Reportar por radio al Jefe Técnico, todo lo que se hace en el lugar de trabajo.	Técnico	GI/GM
CÓDIGO: F-GC-07 CONTROL DE VEHICULOS.					
CÓDIGO: F-GC-01 FICHA TÉCNICA.					
CÓDIGO: F-GC-02 CRONOGRAMA DE TRABAJOS.					

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

- F-GC-01 Ficha Técnica.
- F-GC-02 Cronograma de Trabajos.
- F-GC-07 Control de Vehículos.

8. INDICADORES

Se mide a través del procedimiento P-Q-07 Satisfacción del cliente

	INSTALACIÓN DE EQUIPOS	CODIGO: P-GI-01 FECHA REV: VERSION: 0
---	-------------------------------	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Estandarizar una metodología a seguir para realizar los trabajos solicitados por el cliente mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos relacionados con el cumplimiento de los requisitos del cliente.

3. INDICADOR

Jefe Técnico

4. DEFINICIONES.

Inspección: Examinar y observar algo con atención y cuidado para hacer una comprobación.

Mano de Obra: Es el esfuerzo físico y mental que una persona pone para la transformación en un proceso.

Acabados: Es obtener una superficie con características adecuadas para la aplicación particular del producto que se está manufacturando. En algunos casos puede tener la finalidad adicional de lograr que el producto entre en especificaciones dimensionales.

Estética: El arte y sus cualidades, tales como la belleza, lo eminente, lo feo o la disonancia.

Instalación: Colocación en el lugar y la forma adecuados de cosas necesarias para un servicio.

5. POLITICAS.

4.1 Las actividades técnicas se deberán programar de acuerdo con lo establecido en el cronograma de trabajos.

4.2 Todos los trabajos de instalaciones que se planifiquen deberán ser ejecutados en horarios de menor impacto para el cliente

4.3 El personal técnico, sin excepciones está obligado a revisar físicamente las cajas de herramientas antes de salir al lugar de la instalación.

4.4 La ficha técnica respalda la instalación de la mercadería, por lo tanto el cliente deberá firmar dicho documento como constancia y satisfacción de haber recibido el trabajo.

4.5 En caso de que el cliente no requiera se realice el trabajo, porque el producto no es el que solicito, la obra no está lista para que se realice la instalación u otra circunstancia que impida la ejecución del trabajo se deberá reportar siempre por radio al Jefe

	INSTALACIÓN DE EQUIPOS	CODIGO: P-GI-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Técnico y cuando aplique manejarlo a través del procedimiento de producto no conforme.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS				DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
				Inspeccionar el lugar.	1. Qué y cuantos equipos se van a utilizar.	Técnico	GI
	X			Llevar y llenar la ficha técnica	2. Detallar lo que se va a utilizar y dimensiones.	Técnico	GI
				Indicar los puntos eléctricos y demás requerimientos.	3. Para que el cliente pueda dejar cajetines, cableado, tuberías, tomas eléctricas, etc.	Técnico	GI
		X		Solicitar y recibir materiales de consumo.	4. Orden de consumo de materiales.	Técnico	GA
				Instalación y revisión eléctrica.	5.	Técnico	GI
				Solicitar equipos	7. A ser instalados	Técnico	GA
		X		Entrega de equipos	8. Mediante la orden de salida de almacén.	Jefe de Almacén	GA
		X		Recepción y revisión de equipos.	9. Antes de salir a la instalación.	Técnico	GI
			X	Llevar los equipos al lugar de instalación.	10. Según el medio de transporte asignado.	Técnico	GI
				Colocar y fijar los equipos	11.	Técnico	GI
				Enfocar y calibrar equipos	12.	Técnico	GI

	INSTALACIÓN DE EQUIPOS	CODIGO: P-GI-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Revisar la estética de los trabajos</div>		13.		Técnico	GI
				↓						
X					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Mostrar el manejo y funcionamiento de los equipos</div>		14. Al encargado del local, cuando aplique llenar el F-GC-06 acta de entrega de equipos.		Técnico	GI
					↓					
					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Informar al Jefe Técnico los avances y/o culminación de los trabajos.</div>		15.		Técnico	GI
					↓					
	X				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Entregar todos los materiales no utilizados.</div>		16. Al encargado del almacén.		Técnico	GI
CÓDIGO: F-GC-07 CONTROL DE VEHICULOS.										
CÓDIGO: F-GA-01 ORDEN DE SALIDA.										
CÓDIGO: F-GO-04 FICHA DE CONSUMO DE MATERIALES EN OBRA Y/O TALLER.										
CÓDIGO: F-GC-01 FICHA TÉCNICA.										
CÓDIGO: F-GC-06 ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS										

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS

F-GC-01 Ficha Técnica.

F-GO-04 Ficha de consumo de Materiales en obra y/o taller.

F-GA-01 Orden de salida.

F-GC-07 Control de Vehículos.

F-GC-06 Acta de entrega de equipos

8. INDICADOR

% instalaciones = instalaciones ejecutadas / instalaciones programadas

Frecuencia mensual

Meta mínima 90%

	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	CODIGO: P-GM-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Mantener operativos los equipos y en condiciones óptimas de funcionamiento, previniendo las posibles averías y fallos que generen inconformidad en el cliente.

2. ALCANCE.

Todos los equipos instalados donde clientes con modalidad de arriendo.

3. RESPONSABLE

Jefe de Mantenimiento

4. DEFINICIONES.

Mantenimiento: actividades que se realizan para conservar en buen estado de funcionamiento los equipos y/o herramientas.

Equipo: son aparatos o dispositivos que se emplean para realizar un trabajo.

Avería: Daño que impide el funcionamiento de algo.

Falla: desperfecto que presenta un equipo durante su funcionamiento

5. POLITICAS.


5.1. Para todo trabajo de mantenimiento se deberá originar una ficha técnica, a efecto de evitar la realización de labores no autorizadas y para contar con un registro que permita mantener la trazabilidad de las tareas efectuadas.

5.2. Se deberá registrar las condiciones en las que se recibe el equipo.

5.3. En el caso de que se vaya a realizar la sustitución de algún accesorio, se deberá primero reportar por radio al jefe inmediato para que autorice o no el cambio ya que se debe confirmar si cubre o no la garantía.

5.4. Toda la información que se describe en las fichas técnicas deberá estar llena con los datos y letra legibles.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Elaborar fichas técnicas</div> 	1. Según el listado de clientes en arriendo.	Asistente Administrativa	GC

	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	CODIGO: P-GM-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

		Coordinar y planificar mantenimientos	2. Con el Jefe Técnico	Asistente Administrativa /Jefe Técnico	GC/GM
		↓			
		Asignar persona para realizar el mantenimiento	3.	Jefe Técnico	GM
		↓			
X		Entregar ficha técnica	4.	Jefe Técnico	GM
		↓			
	X	Asignar vehículo o pedir caja chica para movilización.	6. Se realiza verbalmente.	Jefe Técnico	GM
		↓			
		Realizar mantenimiento	7.	Técnico	GM
		↓			
X		Informar y hacer firmar ficha técnica al cliente.	8. Como constancia del mantenimiento realizado.	Técnico	GM
		↓			
X		Entregar ficha técnica	9. Al Jefe Técnico	Técnico	GM
		↓			
		Revisa y entrega ficha técnica.	10. Asistente Administrativa, para que envíe informe al cliente sobre el mantenimiento realizado.	Jefe Técnico	GM
CÓDIGO: F-GC-07 CONTROL DE ENTREGA VEHICULOS.					
CÓDIGO: F-GC-01 FICHA TÉCNICA					

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

F-GC-07 Control de entrega vehículos.

F-GC-01 Ficha Técnica.

8. INDICADOR

Se mide a través del procedimiento P-Q-07 Satisfacción del cliente

	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	CODIGO: P-GM-02 FECHA REV: VERSION: 0
---	---	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Garantizar que las instalaciones e infraestructura de la empresa estén siempre operativas a través de su permanente mantenimiento.

2. ALCANCE.

Aplica para todas las áreas físicas que conforman Maxxguard Seguridades C.A.

3. RESPONSABLE

Jefe de Recursos Humanos

4. DEFINICIONES.

Mantenimiento: actividades que se realizan para conservar en buen estado las instalaciones y/o infraestructura.

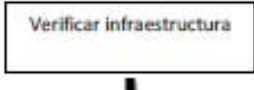
Infraestructura: construcción y servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad.

Limpieza: Quitar o eliminar la suciedad de un área.

5. POLITICAS.

- 5.1. El orden, limpieza, buen estado y mantenimiento de la infraestructura en la empresa es responsabilidad de todo el personal.
- 5.2. Todo el personal cuando detecte algún daño o desperfecto en la infraestructura, deberá reportar el daño y solicitar la corrección mediante un requerimiento de compra.
- 5.3. Se deberá priorizar la distribución presupuestal de los recursos en mantenimiento de infraestructura, para aquellas áreas que impactan directamente en el logro de las actividades de los procesos de realización.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIA DOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
		1. Todos el personal	Todos	Todos los procesos

	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	CODIGO: P-GM-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:		APROBADO POR:		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Detecta falla o contingencia</div>	2. Según sea el caso correctivo o preventivo.	Todos	Todos los procesos
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Solicitar mantenimiento</div>	3. Mediante requerimiento de compra.	Todos	Todos los procesos
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pedir cotización al proveedor para dar el servicio</div>	4.	Jefe de Compras	GP
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Verificar y tomar decisión <small>NO</small> <small>SI</small> </div>	5. Regresa al numeral 4 de este procedimiento.	Jefe de Compras	GP
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Confirmar y coordinar con el proveedor</div>	6. Los trabajos a realizar.	Jefe de Compras	GP
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir y verifica el servicio de mantenimiento</div>	7. Que todo se encuentre de acuerdo a lo solicitado	Jefe de Compras	GP
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Emite Acta de Entrega</div>	8.	Jefe de Compras	GP
CÓDIGO: F-GP-05 ACTA DE ENTREGA.				
CÓDIGO: F-GP-01 REQUERIMIENTO DE COMPRA.				

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

F-GP-01 Requerimiento de compra.

F-GP-05 Acta de entrega.

8. INDICADOR

N/A

	CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN	CODIGO: P-GM-03 FECHA REV: VERSION: 0
---	---	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Asegurar que se encuentran verificados y/o calibrados los equipos necesarios para controlar el estado de los equipos de los clientes.

2. ALCANCE.

Aplica para todos los equipos e instrumentos de medición requeridos para el manejo y funcionamiento de los productos con los cuales trabaja Maxxguard Seguridades C.A.

3. RESPONSABLE

Jefe de Mantenimiento

4. DEFINICIONES.

Patrón: es una medida generalizada, instrumento de medición, material de referencia o sistema de medición destinado a definir, materializar, conservar o reproducir una unidad o varios valores de una magnitud para que sirva de referencia.

Ajustar: es realizar las operaciones para llevar a un instrumento a un estado de utilización.

Verificar: Conjunto de acciones realizadas sobre un equipo de medición para comprobar la medida entregada respecto a una unidad de medida conocida u otro equipo de medición utilizado como patrón.


Calibrar: Conjunto de acciones realizadas sobre un equipo para confirmar la relación que existe entre el valor entregado por el instrumento o sistema de medición y los valores materializados por uno o más patrones, utilizados como referencia.

5. POLITICAS.

5.1. Los equipos e instrumentos de medición serán identificados mediante un código numérico o código alfanumérico formado por letras y/o dígitos, asignando a cada equipo o instrumento.

5.2. Una vez realizada la calibración y si ésta ha sido favorable se colocará una etiqueta en el equipo que identificará el estado de calibración con los siguientes datos:

ESTADO DE CALIBRACIÓN	
Código:	
Fecha de calibración:	
Fecha próxima calibración:	
Responsable control	

	CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN	CODIGO: P-GM-03
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

instrumento:	
--------------	--

5.3. En caso de que el resultado de la calibración es "rechazado", es decir el instrumento no entrega medidas confiables por presentar un error mayor al máximo permisible, se deberá solicitar de inmediato su reparación.

5.4. En el caso de que el instrumento de medición no es posible calibrarlo, debe ser identificado como fuera de uso.

Código:	
FUERA DE USO	


5.5. Los equipos e instrumentos de medición deben estar protegidos de daños, deterioro o mal uso.

5.6. Cada 6 meses se debe verificar su precisión y ajuste con patrones apropiados.

5.7. Si un instrumento de medición se encuentra operando fuera de los límites especificados se deberá detener los análisis, identificar y segregar el producto en el cual se utilizó instrumentos de medición descalibrados.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS		DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO	
X		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Identificar el equipo o instrumento de medición</div>	1.	Administrador SGC	Q	
	X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar un programa de mantenimiento, calibración y verificación.</div>	3.	Administrador SGC	Q	
		X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar la verificación de los instrumentos de medición.</div>	4.	Administrador SGC	Q
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">Esta calibrado el instrumento</div> <div style="font-size: 2em;">}</div> </div> </div>	5. Termina el proceso.	Administrador SGC	Q	


		CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN		CODIGO: P-GM-03 FECHA REV: VERSION: 0	
REVISADO POR:			APROBADO POR:		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Calibre el instrumento de medición. </div>	6. Puede hacerse interna o externamente	Administrador SGC	Q
CÓDIGO: F-GM-03 VERIFICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.					
CÓDIGO: F-GM-02 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, CALIBRACIÓN Y/O VERIFICACIÓN.					
CÓDIGO: F-GM-01 IDENTIFICACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.					

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

- F-GM-01 Identificación de equipos e instrumentos de medición.
- F-GM-02 Programa de mantenimiento, calibración y/o verificación.
- F-GM-03 Verificación de equipos e instrumentos de medición.

8. INDICADOR

%cumplimiento programa de mantenimiento calibración y o verificación= Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados
 Meta 95%
 Frecuencia mensual

	ALISTAMIENTO DE EQUIPOS	CODIGO: P-GO-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Definir los pasos que sirvan como estándar para la preparación y limpieza de los equipos, teniendo en cuenta los requisitos del cliente con el fin de ofrecer equipos que cumplan las expectativas del cliente.

2. ALCANCE.

Todos los procesos relacionados con atender los requisitos que solicita el cliente.

3. RESPONSABLE

Jefe Técnico

4. DEFINICIONES.

Alistamiento: Dejar listos y a punto los equipos.

Equipos: Conjunto de aparatos y dispositivos que constituyen un equipo de seguridad.

5. POLITICAS.

- 5.1. Para preparar la mercadería y/o equipos se deberá contar con la cotización aprobada por el cliente para poder verificar y cumplir los requisitos establecidos.
- 5.2. Se deberá utilizar en el alistamiento, artículos de limpieza apropiados para que no deterioren el material del producto.
- 5.3. Cuando una cotización ha sido aceptada, el equipo técnico que alista los equipos deberá tener listos los componentes necesarios a tiempo de acuerdo al cronograma de instalación.
- 5.4. Será responsabilidad del equipo técnico de alistamiento solicitar con tiempo los materiales necesarios para desarrollar su actividad.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir cotización aprobada</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	1. Verificar que se tenga todo lo necesario en la cotización.	Jefe de Almacén	GO
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Preparar y probar equipos.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	2. Según requisitos de la cotización.	Jefe de Almacén	GO
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Limpiar y/o pintar equipos.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	2. Cuando son equipos usados y cuando son equipos nuevos pasa al numeral 7 de este procedimiento.	Asistente de Almacén	GO

	ALISTAMIENTO DE EQUIPOS	CODIGO: P-GO-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar equipos al área técnica.</div>	3.	Asistente de Almacén	GO
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir equipos.</div>	4. Verificando que sea de acuerdo a las especificaciones de la cotización	Técnico	GM
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Colocar placas en las antenas</div>	5.	Técnico	GM
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar equipos</div>	6. Al almacén.	Técnico	GM
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Destapar los equipos</div>	7. Apuntar el código de los productos.	Asistente de Almacén	GO
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Cerrar las tapas de las antenas y colocar sellos.</div>	8.	Asistente de Almacén	GO
X	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar orden de salida.</div>	9. De los equipos.	Jefe de Almacén	GO
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Empacar equipos.</div>	10.	Asistente de Almacén	GO
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Enviar equipos.</div>	11. Al área técnica junto con la orden de salida.	Asistente de Almacén	GO
CÓDIGO: F-GA-01 ORDEN DE SALIDA.				
CÓDIGO: F-GC-04 COTIZACIONES				


7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

F-GA-01 Orden de Salida.

F-GC-04 Cotizaciones.

8. INDICADOR

Se mide este a través del indicador mencionado en el P-GA-02 Control de productos en proceso.

	REPARACIÓN DE EQUIPOS	CODIGO: P-GO-02 FECHA REV: VERSION: 0
---	------------------------------	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Revisar, arreglar y poner a punto los equipos tanto de clientes, como equipos de la empresa que se rentan a clientes para eliminar cualquier desperfecto que afecte la operación normal del equipo mediante una revisión técnica y exhaustiva a los componentes electrónicos.

2. ALCANCE.

Equipos de clientes, equipos en arriendo y equipos de empresa que presenten algún tipo de desperfecto que afecte su operación normal.

3. RESPONSABLE

Jefe Técnico

4. DEFINICIONES.

Preparación: elaborar algo que requiere planificación y organización.

Distribuir: Disponer los equipos, materiales, componentes, etc. según un criterio y de manera adecuada.

Coordinar: Relacionar de manera sistemática una o varias actividades dependientes.

Supervisar: Ejercer una vigilancia o control sobre un trabajo o actividad.

Placas: componente que contiene el circuito para el funcionamiento de las antenas.

5. POLITICAS.

- 5.1. El equipo que presente desperfectos podrá llegar a las instalaciones de la empresa, sea porque traen los técnicos, o porque el cliente hace llegar directamente a la compañía, en cualquiera de los casos, en el exterior del equipo se deberá colocar el sticker de color naranja con la palabra "REPARACION / REVISIÓN" en un sitio visible previniendo su uso.
- 5.2. Las reparaciones tendrán garantía de tres meses luego de haber entregado al cliente probando su funcionamiento, luego de lo cual el cliente dispondrá de 24 horas para comunicar cualquier anomalía en el funcionamiento y dispondrá de un plazo de 3 días para hacer llegar o permitir a los técnicos que retiren el equipo, para lo cual se deberá identificar que se trata de un producto no conforme.
- 5.3. Transcurrido el tiempo de garantía por reparación, si el cliente solicita una nueva reparación, se verificará el desperfecto del equipo y primero se le hará llegar un presupuesto aproximado, para su aceptación y comienzo en los trabajos. Al pasar las tres semanas sin respuesta por parte del cliente, Maxxguard Seguridades C.A. devolverá el equipo al cliente.

	REPARACIÓN DE EQUIPOS	CODIGO: P-GO-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

5.4. Para el control de las reparaciones se deberá utilizar sticker de colores según las condiciones del equipo, como muestra la tabla.

COLOR	DESCRIPCIÓN
Naranja	Para reparación /revisión.
Rojo	Dañado / sin reparación.
Verde	Funcionando / Reparado.
Amarillo	En proceso de reparación

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS				DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Recibir productos con desperfectos o daños</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	1. Por parte del cliente o de los técnicos de la empresa	Jefe de Almacén	GO
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Colocar Sticker naranja en el equipo</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	2. Indica que ingresa a Revisión/Reparación.	Jefe de Almacén	GO
X	X			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Realizar orden de ingreso y orden de trabajo.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	3.	Jefe de Almacén	GO
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Ingresa al almacén.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	4. Con la Orden de Trabajo.	Jefe de Almacén	GO
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Entregar equipos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	5. Al Jefe Técnico para que asigne un técnico que repare el equipo	Jefe de Almacén	GO
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Revisar y trabajar en los equipos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	6.	Técnico	GO
	X			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Registrar en la orden de trabajo las novedades técnicas y si es posible o no reparar</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	7. No se puede reparar, se coloca sticker rojo, se comunica al cliente y termina el proceso. pasa al numeral 9.	Técnico	GO
		X		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Solicitar materiales, partes o piezas. Colocar sticker amarillo</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	8. Al Jefe de Compras, cuando sean específicos para la reparación, o pasa al numeral 9. Mientras el	Técnico	GO

	REPARACIÓN DE EQUIPOS	CODIGO: P-GO-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------


				equipo esté en proceso de reparación se debe colocar el sticker amarillo		
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar cambio de elementos y verificar</div>	9. Cuando queda funcionando se coloca el sticker verde.	Técnico	GO
		X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar equipos</div>	11. Al Jefe de Almacén con la Orden de Trabajo, equipos reparados y no reparados (excepto placas) Al Jefe Técnico las placas no reparadas.	Técnico	GO
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir equipos</div>	12. Jefe de Almacén Reparados y no reparados (excepto placas), Jefe Técnico las placas no reparadas. Realizar la entrega al cliente mediante proceso de instalación cuando aplique.	Jefe de Almacén/Jefe Técnico	GO
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar placas dañadas</div>	13. A gerencia	Jefe Técnico	GO
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir placas dañadas, decidir cuales se envían al exterior y cuales quedarán como repuesto</div>	14. Disponer de las placas, enviando al exterior para reparación o tenerlas como back up para sacar repuestos para otras placas.	Gerente General	GE
		X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Enviar los equipos al exterior</div>	15. Para que sean reparados, mediante orden de salida.	Jefe de Compras	GC
CÓDIGO: F-GO-01 ORDEN DE SALIDA						
CÓDIGO: F-GP-01 REQUERIMIENTO DE COMPRA.						
CÓDIGO: F-GO-03 ORDEN DE TRABAJO						
CÓDIGO: F-GO-02 ORDEN DE INGRESO						

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

- F-GO-02 Orden de ingreso.
- F-GO-03 Orden de Trabajo.
- F-GP-01 Requerimiento de compra.
- F-GO-01 Orden de Salida.

8. INDICADOR

- Reprocesos reparaciones= equipos que regresan por mala reparación/ total equipos reparados
- Frecuencia mensual
- Meta máxima 5%

	COMPRAS NACIONALES	CODIGO: P-GP-01 FECHA REV: VERSION:
---	---------------------------	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Adquirir productos y/o servicios de acuerdo a los requisitos de tal manera que satisfaga las necesidades del usuario y precautele los intereses de Maxxguard Seguridades, a través de compra oportuna.

2. ALCANCE.

Compras nacionales de productos y/o servicios que afectan a la conformidad del producto y/o servicio que vende Maxxguard Seguridades.

3. RESPONSABLE

Jefe de Compras

4. DEFINICIONES.

Servicio: Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

Producto: resultado de un proceso.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

Proveedor crítico: Aquellos que sus productos y/o servicios afectan directamente a la calidad de los productos y/o servicios que ofrece Maxxguard Seguridades.

Proveedor no crítico: Aquellos que sus productos y/o servicios no afectan directamente a la calidad de los productos y/o servicios que ofrece Maxxguard Seguridades.

Contrato: acuerdo vinculante

Conformidad: cumplimiento de un requisito


Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado

5. POLITICAS.

5.1. Los proveedores se clasificarán de la siguiente manera:

- Proveedor Críticos
- Proveedor NO Crítico:

5.2. Tipo de control que se realizará a los proveedores nacionales de acuerdo a cada clase de proveedor.

	COMPRAS NACIONALES	CODIGO: P-GP-01
		FECHA REV:
		VERSION:

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

TIPO DE CONTROL	PROVEEDOR CRITICO	PROVEEDOR NO CRITICO
• Selección de proveedores	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
• Evaluación y Reporte Desempeño de Proveedores	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
• Entrega y Verificación del producto y/o servicio	✓	✓

5.3. Las compras que se realicen a proveedores no críticos, si bien los proveedores, no deben cumplir un proceso de selección, evaluación y reevaluación, deben realizarse su solicitud una sola vez por mes como máximo de entrega de dicha solicitud es el 25 de cada mes, en el detalle deberán incluir cantidades y especificaciones de productos y en caso de requerir alcances deberán contar con la aprobación de la Gerencia General.

5.4. Toda entrega de producto o servicio solicitado, se realizará mediante acta de entrega.

5.5. Para la compra de productos o servicios, ocasionales y que afecten la calidad del producto o servicio que ofrece Maxxguard Seguridades, se pedirán 3 cotizaciones a proveedores independientes, se realizará la selección de acuerdo al que cumpla los requisitos establecidos y presente la mejor oferta económica, no se requerirá realizar evaluación al proveedor.


5.6. Toda solicitud de compra deberá ser aprobado por Gerente General antes de su gestión.


5.7. Se mantendrá un documento llamado "Lista de Proveedores", el cual contendrá todos los proveedores con su respectiva clasificación de acuerdo con los criterios antes mencionados.

5.8. Para compras que requieran anticipo, se deberá solicitar la factura comercial con 12 horas de anticipación para efectos de legalizar el pago correspondiente.

5.9. La recepción de los productos la realizará el encargado de compras, tomando en cuenta los requisitos determinados (ejm cantidad, precio, estado al momento de la revisión).

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Elaborar y entregar al encargado de Compras el Requerimiento de Compra. </div> 	1.	Jefe de Área	Todos

	COMPRAS NACIONALES	CODIGO: P-GP-01
		FECHA REV:
		VERSION:

				REVISADO POR:				APROBADO POR:
X				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Recibe el Requerimiento de Compra.</div>	2.	Jefe Compras	de	GP
	X			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Elaborar y entregar "Informe general de requerimientos"</div>	3. A gerencia.	Jefe Compras	de	GP
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Recibe y aprueba los requerimientos</div>	4	Gerente General		GE
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Recibir informe y clasifica los requerimientos a fin de unirlos según su tipo</div>	6.	Jefe Compras	de	GP
X				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Consultar la lista de proveedores y solicitar productos al proveedor</div>	7. En caso que no exista un proveedor para el producto o servicio en la lista de proveedores, verificar si corresponde a la política 4.3 de este procedimiento.	Jefe Compras	de	GP
		X		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Recibir y verificar los productos y/o servicios contratados</div>	8. Que se encuentren de acuerdo a los requisitos de la orden de compra En caso de presentarse alguna irregularidad debe enviar el "Comunicado de No Conformidad" al proveedor, e incluir en el file del cliente para la posterior evaluación	Jefe Compras	de	GP
			X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Entregar suministros e insumos al usuario o solicitante.</div>	9. De acuerdo a la solicitud de requerimiento. Mediante "Acta de Entrega"	Jefe Compras	de	GP
CÓDIGO: F-GP-05 ACTA DE ENTREGA.								
CÓDIGO: F-GP-04 COMUNICADO DE NO CONFORMIDAD.								
CÓDIGO: F-GP-03 INFORME GENERAL DE REQUERIMIENTOS.								
CÓDIGO: F-GP-01 REQUERIMIENTO DE COMPRA.								
CÓDIGO: F-GP-02 LISTA DE PROVEEDORES								

7. REGISTROS Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- F-GP-01 Requerimiento de Compra.
- F-GP-02 Lista de proveedores.
- F-GP-03 Informe General de Requerimientos.
- F-GP-04 Comunicado de no conformidad.

MAXXGUARD <i>Electrónica Digital</i>	COMPRAS NACIONALES	CODIGO: P-GP-01 FECHA REV: VERSION:
--	---------------------------	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------


F-GP-05 Acta de Entrega.

8. INDICADOR

%productos rechazados por proveedor = # productos rechazados por proveedor / # productos comprados por proveedor

Meta máxima 5%

Frecuencia trimestral

	COMPRAS INTERNACIONALES	CODIGO: P-GP-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Adquirir, de manera oportuna, inventario necesarios que cumplan con los requisitos y especificaciones conforme a lo que se ofrece al cliente para asegurar disponibilidad al momento de compra por parte del cliente.

2. ALCANCE.

Compras internacionales de productos y/o servicios que afectan a la conformidad del producto y/o servicio que vende Maxxguard Seguridades.

3. RESPONSABLE

Encargado comercio exterior

4. DEFINICIONES.

Inventario: detalle del conjunto de productos que tiene la empresa para comercializar o utilizar en la prestación de un servicio contratado.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

Proveedor crítico: Aquellos que venden los principales productos para el desarrollo de las actividades que ofrece Maxxguard Seguridades.

Proveedor no crítico: proveedores a quienes se les adquiere productos nuevos que aun no se convierten en la actividad principal de la empresa.

Aquellos que sus productos y/o servicios no afectan directamente a la calidad de los productos y/o servicios que ofrece Maxxguard Seguridades.

Importación: Operación mediante la que se adquiere un producto o servicio de origen y procedencia extranjera para consumirlo en el interior de un territorio aduanero distinto al de origen.


Embarque: acción de cargar las mercaderías sobre los medios de transporte en que han de salir del recinto aduanero con destino al exterior o a otras Aduanas del país.

Pick Up: Retiro de la mercadería desde el lugar de despacho por parte de la agencia de carga.

5. POLITICAS.

5.1. El Gerente General será quien realice los pedidos para las compras internacionales.

5.2. Las compras internacionales serán de equipos para el desarrollo de la actividad principal de la empresa.

	COMPRAS INTERNACIONALES	CODIGO: P-GP-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

5.3. Los proveedores se clasificarán de la siguiente manera:

- Proveedores críticos
- Proveedores no críticos

5.4. Tipo de control que se realiza a los proveedores nacionales de acuerdo a cada clase de proveedor.

TIPO DE CONTROL	PROVEEDOR CRITICO	PROVEEDOR NO CRITICO
• Selección de proveedores	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
• Evaluación y Reporte Desempeño de Proveedores	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
• Entrega y Verificación del producto y/o servicio	✓	✓



5.5. Se mantendrá un documento llamado "Lista de Proveedores Internacionales", el cual contendrá todos los proveedores con su respectiva clasificación de acuerdo con los criterios antes mencionados.


5.6. La coordinación de la importación será responsabilidad de la persona encargada de Comercio Exterior.

5.7. El pago de las compras internacionales se realizará a través de transferencias bancarias por parte del departamento Financiero

5.8. La verificación de la importación, se realizará en presencia del encargado de Comercio Exterior y Bodegas, tomando en cuenta las cantidades pedidas y el estado al momento de la revisión.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Revisa informe de Bodegas.</div> 	1.	Gerente General	GE
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar y enviar pedido via email.</div> 	2. Por correo electrónico al proveedor.	Gerente General	GE

	COMPRAS INTERNACIONALES	CODIGO: P-GP-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

		REVISADO POR:	APROBADO POR:	
		Recibe la confirmación del pedido.	3. Por correo electrónico.	Gerente General GE
		↓		
		Enviar confirmación de compra por mail, y comunica la confirmación de compra a comercio exterior	4. Junto a las especificaciones de embarque.	Gerente General GE
		↓		
		Recibe por mail la confirmación de la compra.	5. Con las especificaciones de embarque.	Encargado de comercio exterior. GP
		↓		
		Coordina con la Carguera el retiro.	6.	Encargado de comercio exterior. GP
		↓		
		Confirmar la cotización para el Pick Up y costo total de transporte.	7.	Encargado de comercio exterior. GP
		↓		
X		Elaborar cuadro de compras realizadas que están por arribar	8.	Encargado de comercio exterior. GP
		↓		
		Recepción, revisión y reenvío de avisos de llegada.	9. Para el Gerente General y al proveedor	Encargado de comercio exterior. GP
		↓		
	X	Impresión y firma de débitos bancarios para pago de	10.	Encargado de comercio exterior. GP
		↓		
		Confirmar la llegada de los débitos con el agente	11. Y coordina del día de entrega de mercadería.	Encargado de comercio exterior. GP
		↓		
		Recepción de guía de Remisión y revisión física de	12.	Encargado de compras. GP
CÓDIGO: F-GP-11 DEBITO BANCARIO.				
CÓDIGO: F-GP-10 CARGAS POR ARRIBAR.				

	COMPRAS INTERNACIONALES	CODIGO: P-GP-02 FECHA REV: VERSION: 0
REVISADO POR:		APROBADO POR:
CÓDIGO: F-GP-09 INVENTARIO.		

7. REGISTROS Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS.

F-GP-08 Lista de proveedores internacionales.

F-GP-09 Inventario.

F-GP-10 Cargas por arribar


F-GP-11 Débito bancario.

8. INDICADOR

Productos comprados a tiempo = cargas arribadas a tiempo / cargas programadas arribar en el trimestre

Meta 90%

Frecuencia trimestral

	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES NACIONALES	CODIGO: P-GP-03 FECHA REV: VERSION:
---	---	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Garantizar que la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores nacionales sea de manera objetiva y coherente a las necesidades de Maxxguard Seguridades a través del cumplimiento con la metodología establecida en este procedimiento.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los proveedores nacionales de productos y/o servicios que afectan a la conformidad del producto y/o servicio que vende Maxxguard Seguridades.

3. RESPONSABLE

Jefe de compras

4. DEFINICIONES.

Servicio: Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

Producto: resultado de un proceso.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

Proveedor crítico: Aquellos que sus productos y/o servicios afectan directamente a la calidad de los productos y/o servicios que ofrece Maxxguard Seguridades.

Proveedor no crítico: proveedores a quienes se les adquiere productos nuevos que aun no se convierten en la actividad principal de la empresa.

Contrato: acuerdo vinculante


5. POLITICAS.

5.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES.

5.1.1. Los proveedores de productos o servicios que afectan la calidad del producto o servicios que ofrece Maxxguard con los que se ha trabajado como recurrentes hasta diciembre 2012 y se ha tenido buena experiencia, quedarán automáticamente seleccionados como proveedores.

5.1.2. Los nuevos proveedores críticos para ser calificados, deberán presentar los siguientes documentos:

- Carta de Presentación
- Copia del Registro Único de Contribuyentes

	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES NACIONALES	CODIGO: P-GP-03 FECHA REV: VERSION:
---	---	---


REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

- Nombramiento del Representante legal (personas jurídicas)
 - Último certificado del IESS de estar al día en sus obligaciones
 - Si es una persona natural obligada a llevar contabilidad, copia de la Resolución emitida por el Servicio de Rentas Internas
 - Referencias escritas de prestación de servicios o venta de productos similares a otras compañías. Mínimo 2
 - Formulario Aplicación Nuevos Proveedores Nacionales
- 5.1.3. Los nuevos proveedores No Crítico deberán presentar los siguientes documentos:
- Copia del Registro Único de Contribuyentes
 - Si es una persona natural obligada a llevar contabilidad, copia de la Resolución emitida por el Servicio de Rentas Internas
- 5.1.4. El Gerente General y/o el Jefe de Compras podrán evaluar la veracidad y confiabilidad de la información suministrada, la experiencia pertinente, capacidad de suministrar los servicios requeridos y si fue recomendado, las referencias comerciales, como parámetros para aprobar o rechazar al posible proveedor.
- 5.1.5. Cuando un proveedor que suministre un producto (bien y/o servicio), cuente con certificaciones de su sistemas de gestión o productos deberán adjuntar una copia del/los certificado.
- 5.1.6. Los proveedores críticos que presenten toda la documentación del punto 4.1.2 se les otorgará 10 puntos adicionales a la calificación obtenida de acuerdo al formulario aplicación nuevos proveedores nacionales.
- 5.1.7. Cuando un posible nuevo proveedor crítico obtenga menos de 30 puntos automáticamente será descalificado, en caso de tener más de 30 puntos se lo colocará en la lista de proveedores nacionales.

5.2. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.

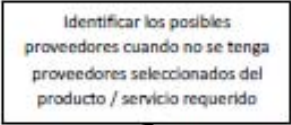
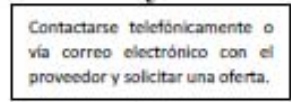
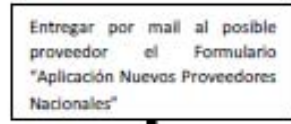
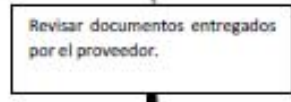
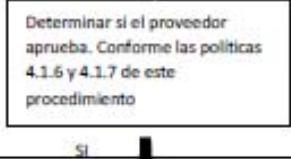
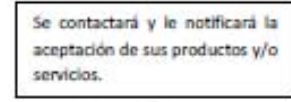
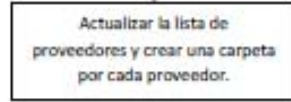
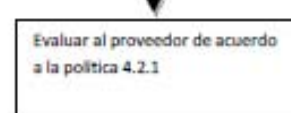
- 5.2.1. A los proveedores críticos nacionales que han trabajado con Maxxguard Seguridades hasta el año 2012, se los evaluará hasta julio 2013, en adelante es responsabilidad del Jefe de compras el evaluar a los proveedores críticos de la organización mínimo una vez al año tanto a los antiguos como a los nuevos.
- 5.2.2. La evaluación de los proveedores dada será la siguiente:


Clasificación por puntuación: A: 100 a 80 ptos (Proveedor aceptado, a quien mantendremos y preferimos) B: 79 a 50 ptos (Notificar el tiempo que dispone para mejorar, adquisiciones a condición de no existir otra opción) C: 49 o menos ptos. (Proveedor no aceptado, o descalificado)

	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES NACIONALES	CODIGO: P-GP-03
		FECHA REV:
		VERSION:

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

6. DESCRIPCIÓN DEL ACTIVIDADES.

DCTS. ASOCIA DOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
		1.	Jefe de Compras	GP
		2. Tomando en cuenta que el producto y/o servicio cumpla con las especificaciones establecidas.	Jefe de Compras	GP
X		3. Inicia desde esta actividad cuando es el posible proveedor crítico quien inicia el contacto con Maxxguard Seguridades.	Jefe de Compras	GP
		4. Otorgar el puntaje según política 4.1.6	Jefe de Compras	GP
		5. Termina el proceso y regresa al numeral 2 de este procedimiento, en caso de requerirse.	Jefe de Compras	GP
		6.	Jefe de Compras	GP
X		7. Donde se colocará la documentación del mismo. En la lista se incluirá el puntaje obtenido en la calificación	Jefe de Compras	GP
X		8. Aplicando el Formulario "Evaluación Proveedores Nacionales"	Jefe de Compras	GP
CÓDIGO: F-GP-07 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES NACIONALES.				

	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES NACIONALES	CODIGO: P-GP-03 FECHA REV: VERSION:
REVISADO POR:		APROBADO POR:
CÓDIGO: F-GP-02 LISTA DE PROVEEDORES.		
CÓDIGO: F-GP-06 APLICACION NUEVOS PROVEEDORES NACIONALES.		

7. REGISTROS Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS.

F-GP-06 Aplicación nuevos proveedores nacionales.

F-GP-02 Lista de proveedores.


F-GP-07 Evaluación de proveedores nacionales.

8. INDICADOR

Proveedores tipo A = proveedores con puntaje de evaluación >80 puntos / total proveedores evaluados

Meta= 85%

Frecuencia = anual

	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES INTERNACIONALES	CODIGO: P-GP-04 FECHA REV: VERSION:
---	--	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Garantizar que la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores internacionales sea de manera objetiva y coherente a las necesidades de Maxxguard Seguridades a través del cumplimiento con la metodología establecida en este procedimiento.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los proveedores internacionales de productos que afectan a la conformidad del producto y/o servicio que vende Maxxguard Seguridades.

3. RESPONSABLE

Encargado comercio exterior y/o Gerente General

4. DEFINICIONES.

Producto: resultado de un proceso.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto.


Proveedor crítico: Aquellos que sus productos afectan directamente a la calidad de los productos y/o servicios que ofrece Maxxguard Seguridades.

Proveedor no crítico: proveedores a quienes se les adquiere productos nuevos que aun no se convierten en la actividad principal de la empresa..

5. POLITICAS.

5.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES.

- 5.1.1. Los Proveedores internacionales serán seleccionados por el Gerente General y/o el Gerente Técnico
- 5.1.2. El posible proveedor calificado en categoría Crítico como No Crítico deberá presentar los siguientes documentos:
 - Carta de Presentación
 - Catalogo de productos, con especificaciones técnicas
 - Persona/s de contacto, con cargos y teléfonos.
 - Formulario Aplicación Nuevos Proveedores Internacionales
- 5.1.3. Cuando un proveedor que suministre un producto, y cuente con certificaciones de su/s sistema/s de gestión o certificaciones de productos deberán adjuntar una copia del/los certificado/s.
- 5.1.4. Los proveedores críticos que presenten toda la documentación del punto 4.1.2 se les otorgará 10 puntos adicionales a la calificación obtenida de acuerdo al new international suppliers form.

	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES INTERNACIONALES	CODIGO: P-GP-04
		FECHA REV:
		VERSION:

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

5.1.5. Cuando un posible nuevo proveedor crítico obtenga menos de 30 puntos automáticamente será descalificado, en caso de tener más de 30 puntos se lo colocará en la lista de proveedores internacionales.

5.2. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.

5.2.1. A los proveedores críticos internacionales que han trabajado con Maxxguard Seguridades hasta el año 2012, se los evaluará hasta julio 2013, en adelante es responsabilidad del encargado de comercio exterior y/o del Gerente General evaluar a los proveedores críticos de la organización mínimo una vez al año tanto a los antiguos como a los nuevos.

5.2.2. La evaluación de los proveedores dada será la siguiente:

Clasificación por puntuación:

A: 100 a 80 ptos (Proveedor aceptado, a quien mantendremos y preferimos)

B: 79 a 50 ptos (Notificar el tiempo que dispone para mejorar, adquisiciones a condición de no existir otra opción)

C: 49 o menos ptos. (Proveedor no aceptado, o descalificado)

6. DESCRIPCIÓN DEL ACTIVIDADES.

DCTS. ASOCIADOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Identificar los posibles proveedores cuando no se tenga proveedores seleccionados del producto requerido o se busque nuevos productos </div>	1.	Gerente General	GE
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Buscar en el mercado candidatos que cumplan con los requisitos requeridos. </div>	2.	Gerente General	GE
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Identificar los posibles proveedores </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	3.	Gerente General	GE

MAXXGUARD <i>Electrónica Digital</i>		SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES INTERNACIONALES		CODIGO: P-GP-04 FECHA REV: VERSION:	
REVISADO POR:			APROBADO POR:		
		Contactarse telefónicamente o vía correo electrónico con el proveedor y solicitar una oferta.	4. Tomando en cuenta que el producto y/o servicio cumpla con las especificaciones establecidas.	Gerente General	GE
X		Entregar por mail al posible proveedor el Formulario "New international suppliers form"	5.	Jefe de Comercio Exterior	GR
		Revisar documentos entregados por el proveedor.	7. Otorgar el puntaje según política 4.1.4	Gerente General y Jefe Comercio Exterior	GE
		Determinar si el proveedor aprueba. Conforme a las políticas 4.1.4 y 4.1.5	7. Termina el proceso y regresa al numeral 4 de este procedimiento, en caso de requerirse.	Gerente General	GE
		NO →			
		SI ↓			
		Se contactará y le notificará la aceptación de sus productos.	8.	Jefe de Comercio Exterior	GR
X		Actualizar la lista de proveedores y crear una carpeta por cada proveedor.	9. Donde se colocará la documentación del mismo. En la lista se incluirá el puntaje obtenido en la calificación	Jefe de Comercio Exterior	GR
	X	Evaluar al proveedor una vez realizado el servicio y/o bien.	10. Aplicando el Formulario "Evaluación Proveedores internacionales"	Gerente General/ Jefe de Comercio Exterior	GE /GR
CÓDIGO: F-GP-13 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES INTERNACIONALES.					
CÓDIGO: F-GP-08 LISTA DE PROVEEDORES INTERNACIONALES.					
CÓDIGO: F-GP-12 NEW INTERNATIONAL SUPPLIERS FORM.					

7. REGISTROS Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS.

F-GP-12 New International suppliers form

F-GP-08 Lista de proveedores internacionales.

F-GP-15 Evaluación de proveedores internacionales.

MAXXGUARD <i>Electrónica Digital</i>	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES INTERNACIONALES	CODIGO: P-GP-04 FECHA REV: VERSION:
--	--	---


REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

8. INDICADOR

Proveedores tipo A = proveedores con puntaje de evaluación >80 puntos / total proveedores evaluados

Meta= 85%

Frecuencia = anual

	SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: P-GR-01 FECHA REV: VERSION: 0
---	--	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Garantizar que el personal contratado sea competente para realizar sus funciones mediante un adecuado proceso de selección y una correcta inducción acerca de Maxxguard Seguridades C.A. y las funciones que debe desempeñar.

2. ALCANCE.

Todos los procesos del SGC donde el recurso humano es necesario.

3. RESPONSABLE

Jefe de Recursos Humanos

4. DEFINICIONES.

Reclutamiento: conjunto de actividades que se realizan para atraer a que candidatos postulen ante las oportunidades de empleo que se existen en la empresa.

Selección: acciones que se realizan para decidir qué candidato/s reclutado/s debe/n ser contratado/s.

Inducción: brindar una explicación clara mediante la cual se comunique al personal seleccionado información general de la empresa y su rol en la empresa, de igual manera constituye una herramienta para facilitar la adaptación a quien se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en el que transcurrirá su vida laboral.

Competencia: aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Requisición de personal: Documento emitido por cada una de las áreas de la empresa donde se informa las necesidades de personal para un cargo determinado.

5. POLITICAS.

5.1. Se considerará vacante un cargo cuando éste no tiene asignado a persona alguna para su ejecución. Puede ser resultado de:


- Renuncia de algún empleado titular.
- Reemplazo por maternidad y/o enfermedad, siempre y cuando el plazo sea mayor a 60 días.
- Creación de un cargo por ampliación de la estructura organizacional o por el desarrollo de un proyecto específico.

5.2. Cuando exista una vacante, el solicitante debe presentar su requerimiento en el formato F-GR-01 Solicitud de Personal.

5.3. El único que autoriza Solicitudes de Personal es el Gerente General.

5.4. Las recontrataciones de personal serán autorizadas por el Gerente General.

5.5. Si se comprobara que la documentación e información entregada por el candidato/a fuere falsa, automáticamente queda descalificado.

	SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: P-GR-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

5.6. Cuando la persona seleccionada no acepte la propuesta, se tomará al siguiente candidato seleccionado.

5.7. Los documentos a ser presentados para sustentar la contratación son los siguientes:


- Hoja de vida con fotografía actualizada.
- Certificado de Antecedentes Penales para personal extranjero.
- Copia a color de la Cedula de Ciudadanía.
- Copia a color de la Papeleta de Votación actualizada.
- Croquis del lugar donde vive (claro y con puntos de referencia).
- Partida de Matrimonio (si fuere el caso).
- Certificado de Unión Libre (si fuere el caso).
- Copia a color de la/s partida/s de nacimiento de los hijos menores de 18 años (si fuere el caso).
- Certificado de Salud emitido por un Centro o Subcentro de Salud del Ministerio de Salud Pública.

5.8. Si los documentos entregados no están completos, no se procederá con la contratación del aspirante seleccionado.

5.9. Las condiciones y modalidad de contratación estará determinado en el contrato de trabajo, legalizado ante el ente de control.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS				DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
				Identificar la ausencia del personal.	1.	Jefe de área	Todos
X				↓ Elaborar y enviar solicitud de personal.	2. De acuerdo a lo establecido en la política 4.2 de este procedimiento.	Jefe de área	Todos
X				↓ Revisar, analizar requerimiento y determinar si procede.	3. Es rechazada termina el proceso.	Gerente General	GE
				NO ↓ SI			
				Aprobar requerimiento	4. Vía mail o en la misma solicitud	Gerente General	GE
				↓ Recibir aprobación.	5. Vía mail o en la misma solicitud.	Jefe de Recursos Humanos	GR

	SELECCIÓN E INDUCCION DE PERSONAL	CODIGO: P-GR-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

				REVISADO POR:	APROBADO POR:			
				↓				
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Notificar al Jefe de Área su aceptación.</div>	6. Aprobación de la solicitud	Jefe de Recursos Humanos	GR	
				↓				
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Realizar el reclutamiento.</div>	7. A través de la prensa y por medio de recomendaciones.	Jefe de Recursos Humanos	GR	
				↓				
X				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Clasificar todas las hojas de vida de los aspirantes.</div>	8. Deben ser idóneos al cargo de acuerdo al "Perfil de Cargo por competencias"	Gerente General y/o Jefe de Recursos Humanos	GE/ GR	
				↓				
	X			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Ejecutar primera entrevista a los aspirantes</div>	9. Registrar los resultados en el formato "Entrevistas Selección/Verificación Referencias"	Gerente General y/o Jefe de Área.	GE/ GR	
				↓				
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Seleccionar los mejores aspirantes.</div>	10.	Gerente General y/o Jefe de Área	GE/GR	
				↓				
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Generar pruebas a los aspirantes.</div>	11. Si el cargo lo amerita se realiza "Pruebas de ingreso" o entrevista directa con el Jefe Inmediato.	Jefe de Área	GE/ procesos que aplique	
				↓				
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">La información proporcionada es real y consistente</div>	12. El/los candidatos preseleccionados presentan información con algunas anomalías, se anula el proceso. Vuelve al numeral 5 de este procedimiento.	Responsable de Recursos Humanos y/o Jefe de Área	GE/GR	
				SI ↓ NO →				
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Escoger una terna</div>	13. Conformada por los mejores candidatos.	Gerente General y/o Responsable de Recursos Humanos y/o Jefe Inmediato	GE/GR/C liente	
				↓				
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Elegir al nuevo colaborador</div>	14. Tomando en cuenta que se apegue al perfil requerido, desenvolvimiento en entrevistas y pruebas cuando aplique	Gerente General y/o Responsable de Recursos Humanos y/o Jefe Inmediato	GE/GR/C liente	
				↓				

	SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: P-GR-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:		APROBADO POR:		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Informar al seleccionado y mediante llamada a los no seleccionados. </div>	15. Informar que fue elegido para la vacante y la documentación necesaria que debe presentar para su contratación.	Responsable de Recursos Humanos	GR
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Elaborar contrato / aviso de entrada en el IESS </div>	16. Abrir carpeta para registro de nómina del nuevo colaborador.	Responsable de Recursos Humanos	GR
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Legalizar el Contrato de Trabajo. </div>	19. En la página web del Ministerio de Relaciones Laborales.	Responsable de Recursos Humanos	GR
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Diseñar el programa de inducción. </div>	20.	Responsable de Recursos Humanos	GR
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Ejecutar el programa de inducción. </div>	21. Ejecutar el programa de inducción.	Jefe de Área	Cliente
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Entregar las herramientas e instrumentos de trabajo. </div>	22. Mediante un Acta de Entrega – Devolutiva.	Responsable de Recursos Humanos	GR
CÓDIGO: F-GR-03 ACTA DE ENTREGA – DEVOLUTIVA.				
CÓDIGO: IT-GR-02 PROGRAMA DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL.				
CÓDIGO: F-GR-02 ENTREVISTA SELECCIÓN/VERIFICACIÓN REFERENCIAS.				
CÓDIGO: IT-GR-01 PERFIL DE CARGO POR COMPETENCIAS.				
CÓDIGO: F-GR-01 SOLICITUD DE PERSONAL.				

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

- F-GR-01 Solicitud de personal.
- IT-GR-01 Perfil de Cargo por Competencias.
- F-GR-02 Entrevista Selección/Verificación Referencias.
- IT-GR-02 Programa de Inducción del Personal.

MAXXGUARD <i>Electrónica Digital</i>	SELECCIÓN E INDUCCION DE PERSONAL	CODIGO: P-GR-01 FECHA REV: VERSION: 0
--	--	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------


F-GR-03 Acta de Entrega – Devolutiva.

8. INDICADOR

Personal que supera el período de prueba = personas que superan los 3 meses de prueba / N°
personas contratadas

Frecuencia anual

Meta 90%

	CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	CODIGO: P-GR-02 FECHA REV: VERSION: 0
---	---------------------------------	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

1. OBJETIVO.

Proporcionar a los empleados de la empresa los conocimientos complementarios necesarios para el desempeño de su trabajo, así como mantener al personal permanentemente actualizado mediante entrenamiento, formación, charlas, tanto de origen externo como interno.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todo el personal involucrado en el SGC.

3. RESPONSABLE

Jefe de Recursos Humanos

4. DEFINICIONES.

Capacitación: Es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal.

Formación: Es un aprendizaje innovador y de mantenimiento, organizado y sistematizado a través de experiencias planificadas, para transformar los conocimientos, técnicas y actitudes de las personas.

Destreza: Facilidad en la realización de una actividad.

Entrenamiento: forma en que se pone en práctica los conocimientos teóricos, dirigido a los funcionarios de la compañía para reforzar sus habilidades y alcanzar un mejoramiento continuo de sus funciones particulares.


Habilidad: Capacidad para realizar una actividad.

Instructor: Profesional que asume el papel de dirección y guía, o facilitador, dentro del proceso de capacitación del personal.

Material Didáctico: Son instrumentos que sirven como medio para facilitar la adquisición de aprendizajes significativos y desarrollo de competencias.

5. POLITICAS.

- 5.1. Toda capacitación deberá orientarse al desarrollo del potencial del personal, para lo que se asignará temas y tiempos de acuerdo a la necesidad de cada persona.
- 5.2. Será responsabilidad del personal el compromiso e involucramiento con poner en práctica en sus labores diarias las capacitaciones recibidas.
- 5.3. Las áreas de conocimiento y temas que deban ser cubiertos por el programa de capacitación serán identificados de cuatro fuentes principales: 1) resultados de las evaluaciones de desempeño periódicas que realice la compañía; 2) necesidades para cumplir con el perfil de cargo por competencias; 3) avances de la tecnología y requerimientos de nuevos servicios que el cliente, interno y externo, lo demande; y 4) necesidades específicas identificadas por los Jefes de Áreas;


	CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	CODIGO: P-GR-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------


- 5.4. La programación final, incluyendo contenido, fechas, disponibilidad y partidas presupuestarias, debe ser debidamente aprobada por el Gerente General de la compañía.
- 5.5. Todos los colaboradores de la compañía podrán tener acceso a capacitación, siempre y cuando el tema tenga relación con su función y que además cuente con la aprobación previa de su jefe inmediato.
- 5.6. La participación en los cursos no deberá afectar el normal desenvolvimiento de las áreas a las que pertenecen, por lo que no podrán ausentarse simultáneamente todos quienes laboran en un área determinada por efecto de asistir a un curso, seminario o taller.
- 5.7. Será obligación de quien asista a una capacitación lo siguiente:
- Asistir con puntualidad.
 - Respetar tanto a instructores como a compañeros de curso.
 - Aprobar la capacitación para que sea 100% cubierta por la empresa, en caso que no apruebe la Gerencia descontará un porcentaje del costo de la capacitación.
 - Revisar el material de consulta para desarrollar las evaluaciones de conocimientos que aplicará cada instructor.
 - Comunicar al proceso Gestión de Recursos Humanos cualquier novedad que esté afectando el desarrollo del curso.
 - Impartir los conocimientos adquiridos al resto de colaboradores de la empresa que tengan funciones similares.
- 5.8. Gestión de Recursos Humanos, será el responsable de:
- Comunicar a los colaboradores acerca de la necesidad de asistencia a los cursos programados
 - Inscribir a los participantes, controlar asistencia y desempeño tanto de instructores como de participantes.
 - Cuando sean cursos internos reproducirá el material didáctico y realizará su distribución.
 - Coordinar la logística, en general, relacionada con espacio físico, equipos y refrigerios, cuando el caso lo amerite.
 - Coordinar con los jefes de área para evaluar la eficacia de las capacitaciones impartidas.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

DCTS. ASOCIADOS					DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Identificar la necesidad de capacitación.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	1. De acuerdo a la política 4.3 de este procedimiento	Jefe de área	Cliente
X					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar y enviar solicitud de capacitación</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	2. De acuerdo a la Política N°4.3 de este procedimiento.	Jefe de área	Cliente

	CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN		CODIGO: P-GR-02
			FECHA REV:
			VERSION: 0

				REVISADO POR:			APROBADO POR:		
X				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir y revisar la solicitud</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	3.		Jefe de Recursos Humanos	GR	
	X			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar el plan de capacitación.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	4. Incluir fechas tentativas		Jefe de Recursos Humanos	GR	
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Enviar a gerencia para su aprobación.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	5. El plan de capacitación.		Jefe de Recursos Humanos	GR	
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> NO SI </div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Revisar y analizar requerimiento</div> </div> </div>	6. Es rechazada termina el proceso y se realiza el punto 9.		Gerente General	GE	
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Aprobación de requerimiento.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	7. Por email o en el mismo documento		Gerente General	GE	
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir aprobación.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	8. Por email o en el mismo documento		Jefe de Recursos Humanos	GR	
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Notificar al Jefe de Área la aceptación.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	9. Indicar las solicitudes que fueron aprobadas y las que no.		Jefe de Recursos Humanos	GR	
		X		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Diseñar cronograma de capacitación y/o formación</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	10. Este será el primer definitivo para el año.		Jefe de Recursos Humanos	GR	
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Solicitar listado de los instructores y material.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	11. Cuando esté próximo a efectuarse el curso		Jefe de Recursos Humanos	GR	
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Enviar el material y requerimientos previos</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	12. A todo el personal que recibirá la capacitación, habrán cursos para los cuales no es necesario requerimientos previos		Jefe de Recursos Humanos	GR	

	CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	CODIGO: P-GR-02
		FECHA REV:
		VERSION: 0

		REVISADO POR:	APROBADO POR:		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Coordinar la logística para la capacitación.</div>	15. Sea interna o externa cuando sea necesario.	Jefe de Recursos Humanos	GR
		<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Comunicar a los participantes.</div>	16. Acerca de los horarios, y más consideraciones relacionadas con la capacitación.	Jefe de Recursos Humanos	GR
		<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Asistir a la capacitación.</div>	17. Firmar en el registro de asistencia.	Participantes	El proceso que aplique
	X	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar evaluación post – capacitación.</div>	18. Será para medir la eficacia del curso, y se determinará lo que se evalúa con el jefe de área respectivo	Jefe de Recursos Humanos y/o Jefe de Área	GR/ dueños de procesos participantes
CÓDIGO: F-GR-06 EVALUACIÓN POST-CAPACITACIÓN Y/O FORMACIÓN.					
CÓDIGO: F-GR-05 REGISTRO DE ASISTENCIA.					
CÓDIGO: F-GR-08 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN Y/O FORMACIÓN.					
CÓDIGO: F-GR-07 PLAN DE CAPACITACIÓN Y/O FORMACIÓN.					
CÓDIGO: F-GR-04 SOLICITUD DE CAPACITACIÓN.					

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

- F-GR-04 Solicitud de Capacitación.
- F-GR-05 Registro de Asistencia.
- F-GR-06 Evaluación Post-Capacitación y/o Formación.
- F-GR-07 Plan de Capacitación y/o Formación.
- F-GR-08 Cronograma de Capacitación y/o Formación.

8. INDICADOR

% Cumplimiento plan de capacitación= horas de capacitaciones ejecutadas / horas de capacitaciones planificadas

Frecuencia anual

Meta 90%

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	CODIGO: P-GR-03 FECHA REV: VERSION: 0
---	--	---

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

1. OBJETIVO.

Realizar una estimación de manera cuantitativa a la eficacia con la que el personal en un tiempo determinado lleva a cabo las responsabilidades, funciones, tareas y objetivos asignados, a través de una evaluación objetiva que permita determinar las fortalezas y debilidades en el desempeño.

2. ALCANCE.

Todo el personal de la empresa.

3. RESPONSABLE

Jefe de Recursos Humanos

4. DEFINICIONES.

Actitud: forma de actuar de una persona frente a una labor encargada, también se refiere a la confiabilidad, lealtad y demostración de valores ante las políticas y procedimientos establecidos.

Comportamiento: habitual desenvolvimiento que presenta una persona ante las tareas encomendadas.

Compromiso: es una obligación que se ha contraído ya sea de manera verbal o escrita y está relacionada con una declaración de principios.

Comunicación: transmisión de información para varios fines, logrando que el receptor del mensaje lo reciba correctamente, utilizando los niveles establecidos y canales adecuados.

Trabajo en equipo: habilidad para desempeñar tareas con superiores, pares y subordinados, pensando en objetivos comunes, con mente abierta a ideas y pensamientos diferentes.

Evaluación: proceso mediante el cual se mide la eficacia y eficiencia con la que se ha empleado los recursos (puede ser humanos o materiales) para alcanzar los objetivos planteados.

5. POLITICAS.

5.1. Los jefes de área deberán evaluar al menos una vez al año a su personal a cargo, y retroalimentar a la Gerencia y RRHH acerca de las fortalezas y debilidades de su personal.

5.2. Para el personal nuevo la evaluación de desempeño será efectuada al finalizar el período de prueba de (tres meses) y luego al menos una vez cada año de servicio.

5.3. La evaluación de los jefes de área deberá ser objetiva y para determinar el puntaje a otorgar su criterio debe estar basado en evidencias objetivas (no apreciaciones,

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	CODIGO: P-GR-03
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------


prejuicios, o juicios de valor), que permitan al evaluado comprender y auto valorar su desempeño.


- 5.4. Se calificará cada parámetro determinado en la evaluación y de acuerdo a la siguiente tabla de evaluación para que el proceso ofrezca los lineamientos necesarios en cuanto a capacitación y desarrollo de personal ser refiere, para lo cual se establece los siguientes niveles:

CARACTERISTICAS	NIVEL		PUNTAJE OBTENIDO
Empleado que demuestra actuación claramente superior a la esperada y a los requerimientos del cargo, sobresale por la calidad de su trabajo, donde se visualiza claramente eficiencia y eficacia y puede desarrollar mayor cantidad de trabajo sin descuidar la calidad comparado a sus pares.	E	Excelente	9 a 10
Empleado que alcanza y cumple los requerimientos encomendados, y solo en algunas ocasiones supera lo requerido con iniciativa propia.	MB	Muy Bueno	7 a 8
Empleado que cumple solamente los requerimientos básicos o mínimos del puesto, pero no alcanza al total de los requeridos para la posición.	B	Bueno	5 a 6
Empleado que no alcanza a satisfacer los requerimientos mínimos y esenciales del puesto o no siempre satisface los requerimientos de la posición, su desempeño no es el esperado.	D	Deficiente	0 a 4

*Los valores deben ser números enteros no con decimales en la calificación.


6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.

DCTS. ASOCIADOS	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN Y COMENTARIOS	CARGO	PROCESO
X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Informar a jefes y colaboradores sobre la evaluación </div> 	1. Revisar el formato para evaluar al personal y en caso que se requiera modificarlo	Jefe de Recursos Humanos	GR

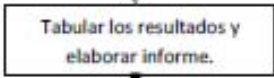

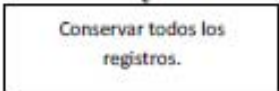
	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	CODIGO: P-GR-03
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Informar a jefes y colaboradores sobre la evaluación</div>	2. Cuándo y a quien debe evaluar cada jefe de área.	Jefe de Recursos Humanos	GR
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar instrumentos de evaluación.</div>	3. A los jefes y colaboradores	Jefe de Recursos Humanos	GR
X		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir formulario de evaluación.</div>	4. Evaluación de Desempeño del Personal	Jefe de área y/o colaboradores	Todos los procesos
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Aplicar evaluación</div>	5. Al personal	Jefes de área	Todos los procesos
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir formularios aplicados.</div>	6. Al personal	Jefe de Recursos Humanos	GR
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tabular los resultados</div>	7. De la evaluación aplicada.	Jefe de Recursos Humanos	GR
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar informe</div>	8. Sobre las evaluaciones aplicadas	Jefe de Recursos Humanos	GR
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Revisar y dar a conocer informe</div>	9. En el que se incluya conclusiones y recomendaciones	Gerente General	GE
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Informar y analizar los resultados obtenidos de la evaluación.</div>	10. A cada empleado.	Jefe de Recursos Humanos y jefe de área	GR
	X	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Emitir Diagnóstico de Evaluación.</div>	11. Los resultados del informe son efectivos se registran en el "Plan de Mejoramiento del Personal", se firma y archiva en la carpeta del colaborador.	Jefe de Recursos Humanos	GR
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar segunda "Evaluación de Desempeño del Personal"</div>	12. A los colaboradores que se encuentren en un rango	Jefe de Recursos Humanos	GR

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	CODIGO: P-GR-03
		FECHA REV:
		VERSION: 0

REVISADO POR:	APROBADO POR:
---------------	---------------

X			de 0-80 puntos		
			13.	Jefe de Recursos Humanos	GR
			14. Cuando el "Plan de Mejoramiento del Personal" no sea efectivo y el personal no alcance los resultados esperados	Gerente General	GR
X			15. Evaluación del Desempeño del Personal, en una carpeta.	Jefe de Recursos Humanos	GR
CÓDIGO: F-GR-08 PLAN DE MEJORAMIENTO DE PERSONAL					
CÓDIGO: F-GR-07 EVALUACIÓN DE DESPEMPEÑO DE PERSONAL.					

2. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS GENERADOS POR ESTE PROCEDIMIENTO.

F-GR-07: Evaluación de Desempeño de Personal.

F-GR-08: Plan de Mejoramiento de Personal.

3. INDICADOR

Evaluación de desempeño= empleados evaluados como excelentes/ total de empleados evaluados

Frecuencia anual

Meta 90%

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: P-Q-01 FECHA: VERSION: 0
--	------------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Definir un procedimiento que permita controlar las versiones, aprobación, copias y disponibilidad de acceso a los documentos tanto internos como externos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los documentos internos y de origen externo que afecten la calidad de los productos que comercializa MAXXGUARD SEGURIDADES C.A., mismos que formarán parte del Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABLE

Administrador del Sistema de Gestión de Calidad y Representante de la dirección

4. DEFINICIONES

Documento: Medio de soporte de información, puede ser físico o magnético (fotografía, video, grabación)

Documento Interno: Documento emitido por cualquier área dentro de la compañía.

Documento externo: Documento emitido fuera de la compañía.

Documento obsoleto: Documento que no esta vigente.

Documento controlado: Afecta la calidad de productos y/o servicios que están incluidos dentro del sistema de control de documentos.

Copia Controlada: Todas las impresiones de documentos de la Gestión de Calidad.

5. POLÍTICAS

- 5.1 El Gerente General aprobará los documentos en cuanto a sus modificaciones antes de la emisión.
- 5.2 Todo documento que haya sido sujeto de cambios y ha sido aprobado, requiere que su versión sea modificada.
- 5.3 Los documentos deber ser revisados y solicitar su actualización cuando sean necesario y aprobarlos nuevamente según aplique.
- 5.4 La identificación de los cambios en documentos, se realizará colocando con color rojo el texto nuevo y tachado el texto antiguo, se actualizará la versión, y se quitará de uso al documento obsoleto, colocándose en la red el documento vigente.
- 5.5 La identificación de cambios en formatos o fichas se la podrá revisar consultando el documento en su versión anterior, misma que se almacenará en la carpeta de obsoletos en el servidor.
- 5.6 El control de documentos vigentes se lo realiza a través de la F-Q-01 Lista Maestra de Documentos.

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: P-Q-01 FECHA: VERSION: 0
--	------------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

- 5.7 Es responsabilidad del dueño de cada proceso revisar que los documentos vigentes son adecuados y solicitar al Administrador del Sistema de Gestión de Calidad, los cambios cuando los requiera.
- 5.8 Es responsabilidad del Administrador del Sistema de Gestión de Calidad cada vez que haya un cambio de versión de un documento lo comunique a la organización.
- 5.9 Los documentos de origen externo que afecten la calidad del producto / servicio o al SGC se identificarán en la F-Q-03 Lista maestra de documentos externos
- 5.10 Todo documento del SGC, con excepción de los registros, que se encuentre impreso será considerado como copia no controlada, salvo los casos que la organización considere pertinente imprimirlos, para lo cual identificará al documento impreso como copia controlada y se registrará la entrega en el F-Q-04 Control de copias controladas

6. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La estructura de los códigos será la siguiente:

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO
M	Manuales
P	Procedimientos
IT	Instructivos
C	Caracterización
F	Fichas/Formato

A continuación se identificará el proceso al que pertenece cada documento:

CÓDIGO	PROCESO AL QUE PERTENECE
Q	Gestión Estratégica & Calidad
GC	Gestión Comercial
GO	Gestión Operacional
GI	Gestión de Instalación
GA	Gestión de Almacén
GP	Gestión en Compras
GR	Gestión de Recursos
GM	Gestión de Mantenimiento

En cada uno de los documentos debe constar un secuencial de acuerdo a la versión que corresponda, según las respectivas emisiones, iniciando desde la Versión: 0 (Cero)

Por ejemplo:

- El procedimiento de control de documentos se codificará P-Q-01

7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Nº	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO ASOCIADO	ACTIVIDAD
			EMISIÓN Y MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

MAXXGUARD <i>Electrónica Digital</i>	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: P-Q-01 FECHA: VERSION: 0
--	------------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

1	Solicitante o Responsable del Proceso	N/A	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar la necesidad de crear o modificar algún documento relacionado al SGC ✓ Mantener una reunión con el Administrador del SGC para acordar las modificaciones o la creación del documento
2	Administrador del SGC	N/A	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentos nuevos: Crear y codificar el documento. ✓ Documentos ya existentes: actualizar / modificar el documento según lo requerido.
3	Administrador del SGC y Responsable del Proceso	N/A	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar que el documento propuesto sea el adecuado a las necesidades de la solicitud inicial. Si no es así se solicitan los cambios correspondientes y se regresa a la actividad 2
4	Responsable de Aprobación	Aprobación del documento (puede ser un mail o el documento firmado)	<p>APROBACIÓN DEL DOCUMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Administrador del SGC, presenta el documento definitivo para su aprobación, mismo que ya debe estar llenado en el casillero "Revisado por" ✓ Se presenta el documento al Gerente General para su revisión y aprobación "Aprobado por"
5	Administrador del SGC	F-Q-01 Lista maestra de documentos F-Q-02 Lista maestra de registros Caracterización del proceso	<p>CONTROL DE CAMBIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registra los datos del documento en la "F-Q-01 Lista Maestra de Documentos y/o F-Q-02 Lista Maestra de Registros" según aplique; incluyendo: Nombre del Documento, Código, Fecha y número de Versión actual ✓ Asegura la interacción de los procesos en la <u>Caracterización</u>, actualiza, en caso de requerirse la caracterización y la somete a aprobación. ✓ Identifica los cambios de acuerdo a lo establecido en la política de este procedimiento ✓ Comunica mediante mail a la organización el cambio en el documento y la ruta en el servidor donde se encuentra la versión actualizada.
6	Administrador del SGC y Responsable del Proceso	F-GR-05 Registro de asistencia	<p>DIFUSIÓN E IMPLANTACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Una vez actualizada la documentación en el SGC, reunir a los involucrados del proceso para efectuar una charla para comunicar los cambios ✓ Efectuar seguimiento al uso correcto del documento
7	Administrador del SGC y Responsable del Proceso	F-Q-03 Lista maestra de documentos externos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quien utilice Documentos Externos, es responsable de informar al Administrador del SGC los cambios para que sea actualizada la "F-Q-03 Lista Maestra de Documentos externos" ✓ El Administrador del SGC, registra los datos del documento

8. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

F-Q-01 Lista maestra de documentos

F-Q-02 Lista maestra de registros

F-Q-03 Lista maestra de documentos externos

MAXXGUARD <i>Electrónica Digital</i>	CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO: P-Q-01 FECHA: VERSION: 0
--	------------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

F-Q-04 Control de copias controladas

F-GR-05 Registro de asistencia

9. INDICADOR

N/A

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	CONTROL DE REGISTROS	CODIGO: P-Q-02 FECHA: VERSION: 0
--	-----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Definir un procedimiento que permita controlar los registros a través de su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los registros internos y externos (controlados), de MAXXGUARD SEGURIDADES C.A., mismos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABLE

Administrador del Sistema de Gestión de Calidad y Representante de la dirección

4. DEFINICIONES

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

Formato: documento que representa un patrón o plantilla y se utiliza para registrar información.

Identificación: nombre o codificación del registro

Almacenamiento: identificación del lugar físico o digital donde se archiva o mantienen los registros

Protección: manera en que se procura que los registros no se pierdan o deterioren y se encuentre a salvo la información que contienen

Recuperación: forma en la que se ha ordenado el almacenamiento de los registros para su ágil localización (cronológico, alfabético, secuencial, etc)

Retención: tiempo que se deben mantener los registros en un archivo activo

Disposición: destino final que tendrán los registros luego de transcurrido el tiempo de retención

5. POLÍTICAS

5.1 Todo registro asociado al SGC debe constar en la lista maestra de registros, en la misma constarán los criterios requeridos por la Norma para cada registro de la siguiente manera:

- **Identificación (Nombre y Código):** es el nombre que lo identifica como un registro único
- **Almacenamiento:** el Administrador del SGC tendrá una copia en blanco del formato y un archivo medio magnético del formato en digital. En la F-P-02 lista maestra de registros detallará el Área, Proceso o Departamento donde reposa el documento según su tipo se encontrará de manera física o digital.
- **Protección:** es la manera en la que se protege de daño, deterioro o pérdida los registros tanto digitales como físicos. Para los registros físicos se procurará mantener los mismos no expuestos a humedad, ni luz solar directa ni fácil acceso a personas ajenas a la empresa, se guardará los registros en carpetas

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	CONTROL DE REGISTROS	CODIGO: P-Q-02 FECHA: VERSION: 0
--	-----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

identificadas o rotuladas, para los registros magnéticos se procurará mantener la información con clave y realizando respaldos periódicos que garanticen que la información permanece.

- Recuperación: indica la manera en que se recupera y/o guardan los registros, esto puede ser cronológicamente, alfabéticamente, por código, por cliente, etc.
- Retención: puede ser un período activo que es el tiempo en el que se encontrarán los registros disponibles física y/o electrónicamente en oficina y retención pasiva, es el período en el cual todavía se los podrá recuperar a los registros pero dependerá su ubicación del espacio físico disponible en las oficinas. Cuando se indica el período 1, 2, 3, etc años, se refiere al período comprendido del año del 1 de enero al 31 de diciembre.
- Disposición: indica el destino final o método de eliminación del registro luego de transcurrido el tiempo de retención.

- 5.2 Para solicitar un cambio al formato que se utiliza como registro, se debe seguir el procedimiento de control de documentos.
- 5.3 Es responsabilidad de todo el personal que genera registros mantener los mismos actualizados en el servidor en la carpeta destinada para este tipo de respaldo.
- 5.4 Los registros físicos son responsabilidad de cada dueño / destinatario del registro y deberán ser escritos con esferográfico, y con letra legible, cuando algún campo no deba llenarse se deberá colocar N/A o trazar una raya y no está permitido dejar campos en blanco.
- 5.5 Los registros pueden permanecer retenidos por más tiempo del determinado en la lista maestra de registros ya que esto obedecerá a la capacidad de almacenamiento físico de la empresa.
- 5.6 Es responsabilidad del administrador del SGC controlar que los registros que se estén utilizando en la empresa sean los vigentes.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Nº	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO ASOCIADO	ACTIVIDAD
1	Solicitante o Responsable del Proceso		EMISIÓN Y MODIFICACIÓN DE REGISTROS <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar la necesidad de crear o modificar algún registro ✓ Mantener una reunión con el Administrador del SGC para acordar modificaciones o la creación del documento
2	Administrador del SGC		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguir el P-Q-01 Procedimiento de Control de documentos
3	Administrador	F-Q-02 Lista maestra	CONTROL DE CAMBIOS <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registra los datos del documento en la "Lista

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	CONTROL DE REGISTROS	CODIGO: P-Q-02 FECHA: VERSION: 0
--	-----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

	del SGC	de registros Caracterización del proceso	Maestra de Registros" ✓ Asegura la interacción de los procesos unificando la <u>Caracterización</u> , actualiza en caso de requerirse la caracterización y la somete a aprobación. ✓ En caso de registros la identificación de cambios se puede revisar consultado el documento en su versión anterior, el mismo que permanecerá en una carpeta de obsoletos del SGC que se encuentra en el servidor. ✓ Comunica mediante mail a la organización el cambio en el documento y la ruta en el servidor donde se encuentra la versión actualizada.
4	Administrador del SGC y Responsable del Proceso	F-GR-05 Registro de asistencia	DIFUSIÓN E IMPLANTACIÓN ✓ Una vez actualizada la documentación en el SGC, reunir a los involucrados del proceso para efectuar una charla para comunicar los cambios ✓ Efectuar seguimiento al uso correcto del documento


7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

F-Q-02 Lista maestra de registros

F-GR-05 Registro de asistencia

8. INDICADOR

N/A

	AUDITORÍAS INTERNAS	CODIGO: P-Q-03 FECHA: VERSION: 0
---	----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Definir los pasos necesarios para el desarrollo de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de evaluar su conveniencia, adecuación, eficacia y conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.

3. RESPONSABLE

Administrador del Sistema de Gestión de Calidad y Representante de la dirección

4. DEFINICIONES

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

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría, los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.

Auditado: Organización que es auditada

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría, que se haya certificado como auditor de la ISO 9001.

Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Alcance de la auditoría: extensión y límites de una auditoría.

5. POLÍTICAS

- 5.1 El Sistema de Gestión de la Calidad se audita por lo menos una vez año su totalidad.
- 5.2 El resultado de la/s auditoría/s interna/s servirá como entrada para la revisión por la dirección.


MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	AUDITORÍAS INTERNAS	CODIGO: P-Q-03 FECHA: VERSION: 0
--	----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

- 5.3 Es responsabilidad del administrador del SGC que se evalúen todos los procesos del SGC con mayor frecuencia, en caso de ser necesario, según su importancia dentro del SGC.
- 5.4 Los auditores pueden ser internos o externos a la organización, siempre que sean competentes.
- 5.5 Para la selección de auditores externos que realice auditorías internas, se requerirá que tenga realizado el curso de Auditor Líder ISO 9001:2008, y al menos 1 año de experiencia en auditorías de SGC bajo Norma ISO 9001.
- 5.6 Para la selección de auditores internos, se requerirá que realicen al menos el curso de auditores internos ISO 9001:2008, y tenga en la empresa por lo menos 6 meses.
- 5.7 La selección de los auditores que participarán en la auditoría interna la realizará el Representante de la Dirección y tomará en cuenta que se asegure objetividad e imparcialidad en cada proceso de tal manera que no pueden auditar su propio trabajo.
- 5.8 Será responsabilidad del auditor líder elaborar el plan de auditorías internas y elaborar el informe de auditoría, en el que se documenten los hallazgos encontrados durante la auditoría.
- 5.9 En caso que no exista observaciones o no conformidades que no hayan podido ser conciliadas con el auditado, será responsabilidad del auditor líder intervenir para llegar a un acuerdo.
- 5.10 El programa de auditorías internas se lo realizará una vez al año y se lo podrá modificar a medida que se requiera aumentar la frecuencia de auditoría de algún proceso.
- 5.11 Toda no conformidad detectada en el proceso de auditoría interna, deberá ser tratada según indica el procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas.
- 5.12 En la auditoría interna del siguiente periodo se revisará que las no conformidades detectadas no tengan recurrencia y haya sido eficaz su cierre.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Nº	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO ASOCIADO	ACTIVIDAD
1	Gerente General, Representante de la Dirección y/o Administrador del SGC	F-Q-05 Programa de auditorías	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar al equipo auditor ✓ Desarrollar el Programa de Auditorías para el año.
2	Administrador del SGC	Email	ANTES DE LA AUDITORIA <ul style="list-style-type: none"> ✓ Unas dos semanas antes, aproximadamente, de que se cumpla la fecha determinada en el F-Q-05 Programa de auditorías, el Administrador del SGC designa un auditor líder. ✓ Comunica vía email a la persona que se le ha

	AUDITORÍAS INTERNAS	CODIGO: P-Q-03 FECHA: VERSION: 0
---	----------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
---------------	-------------------------------

			designado como auditor líder.
3	Administrador del SGC y Auditor Líder	F-Q-06 Plan de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollan el plan de auditoría y determinan los miembros del equipo auditor en caso que aplique. ✓ Comunican el plan de auditoría a la empresa
4	Auditor Líder / Miembros del equipo auditor	F-Q-08 Lista de verificación de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar F-Q-08 listas de verificación tomando en cuenta los procesos que auditarán, los criterios de auditoría (cláusulas), y la documentación del sistema de gestión de calidad de Maxxguard.
5	Auditor Líder		DURANTE LA AUDITORIA <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar reunión de apertura ✓ Confirmar el plan de auditoría en la reunión ✓ Comunicar un resumen de las actividades y metodología con la que se realizará la auditoría
6	Auditor Líder / Miembros del equipo auditor	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas F-Q-08 Lista de verificación de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentar la evidencia revisada para declarar conformidad o no conformidad en los procesos ✓ Redactar hallazgos de no conformidad en el F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas ✓ Comunicarse entre el equipo auditor para intercambiar información y evaluar el progreso de la auditoría. ✓ Completar las F-Q-08 listas de verificación de auditoría para entregar al auditor líder
7	Auditor Líder	F-Q-08 Lista de verificación de auditoría F-Q-09 Informe de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar reunión de cierre ✓ Comunicar los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría ✓ Solicitar a los miembros del equipo auditor las F-Q-08 listas de verificación de auditoría ✓ Realizar F-Q-09 informe de auditoría documentando los objetivos, alcance, miembros del equipo auditor con su rol, fecha y lugar de la auditoría, hallazgos y su categorización, conclusiones de la auditoría.
8	Administrador del SGC y Auditor Líder	P-Q-04 Acciones correctivas y acciones preventivas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el seguimiento de los hallazgos de acuerdo a lo que indica el procedimiento P-Q-04 Acciones correctivas y acciones preventivas

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

P-Q-04 Acciones correctivas y acciones preventivas
 F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas
 F-Q-06 Plan de auditoría
 F-Q-05 Programa de auditorías
 F-Q-08 Lista de verificación de auditorías
 F-Q-09 Informe de auditoría

8. INDICADOR

Cumplimiento programa de auditorías = auditorías realizadas según programa / auditorías programadas
 Frecuencia anual
 Meta 100%

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: P-Q-04 FECHA: VERSION: 0
--	---	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Definir los pasos para dar tratamiento a las acciones correctivas, acciones preventivas y no conformidades que se han presentado en el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de evitar recurrencia a través de la implementación de acciones correctivas o preventivas eficaces.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.

3. RESPONSABLE

Administrador del Sistema de Gestión de Calidad y Representante de la dirección

4. DEFINICIONES

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable

No conformidad: incumplimiento de un requisito

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Corrección: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada

Reproceso: acción tomada sobre un producto no conforme para que se cumpla

5. POLÍTICAS

- 5.1 Las fuentes de origen de acciones correctivas pueden ser: hallazgos detectados en auditoría, quejas de clientes, incumplimientos a procedimientos, producto / servicio no conforme, incumplimiento de metas de indicadores en más de dos periodos seguidos.
- 5.2 Las fuentes de origen de acciones preventivas pueden ser: revisiones de gerencia, auditorías, tendencias de indicadores.
- 5.3 Cuando las acciones preventivas / acciones correctivas que se han dado seguimiento no han demostrado eficacia en las acciones tomadas, se deberá levantar una nueva acción correctiva / acción preventiva para determinar otras acciones a tomarse.

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: P-Q-04 FECHA: VERSION: 0
--	---	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

- 5.4 Las no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas, producto no conforme, debe declararse a través del formato F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas – acciones preventivas.
- 5.5 Las quejas de los clientes deben ser solucionadas de inmediato. Antes de brindar una solución directa al cliente se debe consultar a la Gerencia General acerca de la solución que se pretende plantear para su aceptación.
- 5.6 Se deberá registrar las quejas en la matriz F-Q-11 Control de quejas, para que la Gerencia determine la acción a tomar.
- 5.7 Periódicamente la alta dirección revisará la matriz F-Q-11 control de quejas, para analizar si hay recurrencia en el tipo de quejas, y solicitar que se realice el análisis de causa raíz en las que estime necesario.
- 5.8 Para el análisis de causa raíz se debe procurar que intervengan los responsables de los procesos asociados.
- 5.9 Las acciones correctivas planteadas como solución, deben evitar recurrencia en la aparición de no conformidades similares en otros procesos.
- 5.10 Para el análisis de causa raíz se utilizará la metodología de los 5 por qué's y la lluvia de ideas.
- 5.11 A pesar que se haya evidenciado la eficacia de las acciones tomadas, el responsable de cada proceso deberá seguir monitoreando que no exista recurrencia en el hallazgo.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Nº	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO ASOCIADO	ACTIVIDAD
1	Empleados Maxoguard Seguridades	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registra la no conformidad, acción correctiva o preventiva en el formato F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas.
2	Administrador del SGC	F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe el formato F-Q-07 de cualquiera de las fuentes mencionadas en las políticas de este procedimiento ✓ Registra la misma en la matriz F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas ✓ Determina una fecha para realizar el análisis de causa y comunicar a los responsables de los procesos involucrados para que acudan a la reunión.
3	Administrador del SGC Y dueños de procesos involucrados	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas F-Q-10 Control acciones correctivas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el análisis de causa de las acciones correctivas y/o acciones preventivas de acuerdo a la presentación IT-Q-01 Manejo de Hallazgos ✓ Determinar correcciones cuando aplique ✓ Determinar acciones correctivas y/o preventivas para prevenir recurrencia o aparición ✓ Definen fechas de cumplimiento de implementación de

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: P-Q-04 FECHA: VERSION: 0
--	---	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

		/ acciones preventivas IT-Q-01 Manejo de hallazgos	las acciones propuestas ✓ Definen fechas de verificación y/o seguimiento de acciones tomadas ✓ Definen fechas de evaluación de eficacia de las acciones tomadas.
4	Administrador del SGC y	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas	✓ Evalúa si la/s acción/es tomadas son eficaces se cierra el hallazgo.
5	Representante de la Dirección	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas	✓ Cierra el hallazgo

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas

F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas

IT-Q-01 Manejo de hallazgos

8. INDICADOR

Eficacia en cierre de acciones correctivas = acciones correctivas cerradas de manera eficaz / total acciones correctivas

Meta 80%

Frecuencia trimestral

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	CODIGO: P-Q-05 FECHA: VERSION: 0
--	--	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Describir las actividades que permitan identificar, controlar, gestionar y prevenir el uso de los productos o servicios que no cumplan con los requerimientos especificados.

2. ALCANCE

Aplica a todos los productos o servicios que ofrece Maxxguard Seguridades.

3. RESPONSABLE

Administrador del Sistema de Gestión de Calidad y Representante de la dirección

4. DEFINICIONES

Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Producto no conforme: producto o servicio que no cumple con las especificaciones requeridas.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Reproceso: acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reclasificación: variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Desecho: acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Liberación: autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

5. POLÍTICAS

- 5.1 Todo empleado antes de empezar sus actividades de un proceso, debe verificar que no recibe un producto o servicio no conforme, en caso que exista lo debe reportar.
- 5.2 Es responsabilidad de quien identifica un producto o servicio no conforme reportarlo.
- 5.3 Si un servicio no conforme es identificado luego que llegó a donde el cliente, Maxxguard Seguridades tomará acciones al respecto mediante la comunicación con el cliente y la solución al producto / servicio no conforme.
- 5.4 Para la autorización de uso, liberación de productos no conformes y/o aceptación bajo concesión son responsables el Gerente General, Gerente técnico y /o jefe técnico.
- 5.5 Para el análisis de producto / servicio no conforme de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas / acciones preventivas, será el Gerente General quien lo determine, de acuerdo al análisis que realice de la matriz F-Q-12 control producto / servicio no conforme y F-Q-11 control de quejas

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	CODIGO: P-Q-05 FECHA: VERSION: 0
--	--	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

6. CASOS DE POSIBLES PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES

PROCESO	POSIBLES PRODUCTOS / SERVICIOS NO CONFORMES	POSIBLES IDENTIFICADORES	RESPONSABLE PARA AUTORIZAR LIBERACIÓN CONCESION O LIBERACION	TRATAMIENTO
Alistamiento de equipos	Producto no cumple los requisitos por el cliente	Dueños de proceso / Gerente General / Jefes de área	Gerente General / Gerente Técnico / Jefe Técnico	Reproceso
Reparación de equipos	Producto no cumple requisitos para pasar al siguiente proceso	Dueños de proceso / Gerente General / Jefes de área	Gerente General / Gerente Técnico / Jefe Técnico	Liberación / concesión / autorización de uso / reproceso
	Equipo reparado y entregado al cliente sigue presentando fallas	Dueños de proceso / Gerente General / Jefes de área	Gerente General / Gerente Técnico / Jefe Técnico	Desecho / reproceso
Instalación de equipos	Producto defectuoso de fábrica	Dueños de proceso / Gerente General / Jefes de área	Gerente General / Gerente Técnico / Jefe Técnico	Liberación / concesión / autorización de uso
	Producto diferente al solicitado por el cliente	Dueños de proceso / Gerente General / Jefes de área	Gerente General / Gerente Técnico / Jefe Técnico	Reproceso
Control productos en proceso	Servicio no acorde al solicitado por el cliente	Dueños de proceso / Gerente General / Jefes de área	Gerente General / Gerente Técnico / Jefe Técnico	Reproceso
	Producto no acorde al solicitado por el cliente	Dueños de proceso / Gerente General / Jefes de área	Gerente General / Gerente Técnico / Jefe Técnico	Reproceso

7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Nº	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO ASOCIADO	ACTIVIDAD
1	Todo el personal		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica que un producto o servicio no cumple los requisitos especificados ✓ Si está dentro de su autoridad, corrige el producto o servicio no conforme
2	Todo el personal		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notifica al Administrador del SGC del producto o servicio no conforme identificado, si aplica le indica las acciones tomadas.

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	CODIGO: P-Q-05 FECHA: VERSION: 0
--	--	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
---------------	-------------------------------

3	Administrador del SGC	F-Q-12 control producto / servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registra el producto o servicio no conforme en la matriz y comunica al dueño del proceso involucrado
4	Administrador del SGC / dueño del proceso		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si el producto / servicio no conforme no fue resuelto por la persona que lo identificó, proponer las posibles soluciones. ✓ Poner a consideración del Gerente General, Gerente Técnico y/o Jefe Técnico las posibles soluciones para que autoricen su uso, liberen, generen concesión, se envíe a desecho y/o al reproceso según lo estimen conveniente.
5	Gerente General / Gerente Técnico y/o Jefe Técnico		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar las posibles soluciones para que autorizar su uso, liberación, concesión, envío a desecho y/o al reproceso según lo estimen conveniente. ✓ Comunicar al Administrador del SGC y al dueño del proceso acerca de la decisión tomada.
6	Administrador del SGC y Responsable del Proceso		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar seguimiento al producto / servicio no conforme según la decisión dada en el paso anterior y verificar la conformidad.

8. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS

F-Q-12 Control producto / servicio no conforme

9. INDICADOR

Control producto / servicio no conforme = Productos y/o servicios no conformes / Total productos y/o servicios vendidos

Meta máxima 10%

Frecuencia mensual

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	REVISION POR LA DIRECCION	CODIGO: P-Q-06 FECHA: VERSION: 0
--	----------------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Revisar a intervalos planificados el Sistema de Gestión de Calidad de Maxxguard Seguridades, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia, a través de las revisiones por la Dirección al SGC..

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a la revisión de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.

3. RESPONSABLE

Administrador del Sistema de Gestión de Calidad y Representante de la dirección

4. DEFINICIONES

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Política de la Calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de la calidad: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Alta Dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Mejora de la calidad: parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

5. POLÍTICAS

- 5.1 La revisión por la dirección se realizará al menos una vez al año a todo el SGC.
- 5.2 Se priorizará la revisión que requiere la norma en su cláusula 5.6.2 y sus resultados estarán en función de lo requerido en la cláusula 5.6.3, sin que esto implique que en cada revisión se retomen todos los puntos.
- 5.3 Se realizará la revisión al menos entre el Gerente General y el Administrador del SGC.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Nº	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO ASOCIADO	ACTIVIDAD
1	Administrador del SGC	Informes auditorias Retroalimentación del cliente Indicadores de los	DOCUMENTACION REQUERIDAD PARA LA REVISION <input checked="" type="checkbox"/> Recopilar la información requerida como entrada para la revisión por la dirección <input checked="" type="checkbox"/> Programar la reunión para la revisión por la dirección

MAXXGUARD Electrónica Digital	REVISION POR LA DIRECCION	CODIGO: P-Q-06 FECHA: VERSION: 0
---	----------------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

		procesos Acciones correctivas / acciones preventivas Revisiones por la dirección previas	
2	Administrador del SGC / Gerente General	N/A	✓ Reunirse y analizar la documentación de entrada
3	Administrador del SGC / Gerente General		✓ Tomar decisiones para la mejora de la eficacia del SGC, mejorar los productos y servicios en relación a los requerimientos del cliente, determinar necesidades de recursos propios para el SGC.
4	Administrador del SGC / Gerente General	F-Q-13 Acta de revisión por la dirección	✓ Generar el acta de revisión por la dirección
5	Administrador del SGC	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas	✓ Documentar en el formato de acciones correctivas / acciones preventivas las decisiones que se requieran dar seguimiento. ✓ Dar seguimiento a las acciones correctivas / acciones preventivas producto de la revisión por la dirección.

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

F-Q-13 Acta de revisión por la dirección

F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas

F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas

8. INDICADOR

N/A

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	SATISFACCION DEL CLIENTE	CODIGO: P-Q-07 FECHA: VERSION: 0
--	---------------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Medir el grado de satisfacción que tienen los clientes de Maxxguar Seguridades.

2. ALCANCE

Aplica este procedimiento a todos los clientes de atención directa por parte de MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.

3. RESPONSABLE

Administrador del Sistema de Gestión de Calidad y Representante de la dirección

4. DEFINICIONES

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

No conformidad: incumplimiento de un requisito

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Corrección: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada

Reproceso: acción tomada sobre un producto no conforme para que se cumpla

5. POLÍTICAS

- 5.1 El responsable de medir la satisfacción del cliente será el Administrador del SGC, quien realizará una encuesta semestral a los clientes.
- 5.2 La tabulación de satisfacción del cliente se realizará solo de las encuestas que el cliente responda hasta máximo un mes posterior al envío de la encuesta.
- 5.3 La encuesta semestral se realizará a los clientes que se hayan atendido en cada semestre según año fiscal.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Nº	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO ASOCIADO	ACTIVIDAD
1	Administrador del SGC	F-Q-14 Encuesta de satisfacción del cliente	✓ Envía por correo electrónico la encuesta a los clientes del semestre
2	Administrador del SGC		✓ Realiza seguimiento de recepción del formato de encuesta por parte del cliente telefónicamente ✓ Solicita el llenado del mismo y solventa cualquier duda en caso que exista por parte del cliente.
3	Cliente	F-Q-14 Encuesta de satisfacción del	✓ Envía las encuestas con sus respuestas ✓

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	SATISFACCION DEL CLIENTE	CODIGO: P-Q-07 FECHA: VERSION: 0
--	---------------------------------	--

REVISADO POR:	APROBADO POR: Gerente General
----------------------	--------------------------------------

		cliente	
4	Administrador del SGC	F-Q-15 Informe de satisfacción del cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Recibe las encuestas y tabula los datos <input checked="" type="checkbox"/> Prepara el informe de satisfacción del cliente <input checked="" type="checkbox"/> Comunica al Representante de la Dirección acerca de los resultados
5	Administrador del SGC y Gerente General / Representante de la Dirección	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas	<input checked="" type="checkbox"/> Definen acciones a seguir según los resultados y de ser necesario aplicar el procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas
6	Administrador del SGC		<input checked="" type="checkbox"/> Realizar seguimiento a las acciones planteadas hasta que estén cerradas.

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

F-Q-14 Encuesta de satisfacción del cliente

F-Q-15 Informe de satisfacción del cliente

P-Q-04 Acciones correctivas / acciones preventivas

8. INDICADOR

Satisfacción del cliente= encuestas con puntaje mayor a 85% / total encuestas respondidas

Meta= 85%

Frecuencia = semestral

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	PLANIFICACION ESTRATEGICA Y OPERATIVA	CODIGO: P-Q-08 FECHA: VERSION: 0
--	--	--

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

1. OBJETIVO

Determinar la planificación estratégica con la que se garantice el direccionamiento, ejecución y mejora del SGC de Maxxguard Seguridades.

2. ALCANCE

Aplica este procedimiento a las decisiones estratégicas que afecten el Sistema de Gestión de Calidad de MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.

3. RESPONSABLE

Gerente General y accionistas

4. DEFINICIONES

Estrategias: lineamientos que adopta la Gerencia y que guían el curso de la empresa.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

5. POLÍTICAS

- 5.1 Cada año la Gerencia debe revisar las estrategias tomadas para el período vencido y determinar si se da continuidad a las mismas con objetivos más ambiciosos o si cambian las estrategias para el nuevo período.
- 5.2 La Gerencia deberá comunicar al personal acerca de las nuevas estrategias para que en función de estas se alineen los indicadores de cada proceso.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Nº	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO ASOCIADO	ACTIVIDAD
1	Gerencia General		✓ Convocar a reunión para establecer el plan estratégico para el nuevo período.
2	Gerencia General / Accionistas		✓ Reunirse y determinar las estrategias, objetivos y cuando aplique indicadores específicos para los procesos.
3	Gerencia General	Plan estratégico	✓ Elaborar plan estratégico ✓ Comunicar las estrategias, objetivos y si aplica indicadores, al personal de la organización.
4	Gerencia General / Administrador del SGC	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas	✓ Monitorear permanentemente a través de los indicadores y cumplimiento de objetivos si las estrategias se está cumpliendo. ✓ Cuando aplique solicitar que se levanten acciones correctivas al Administrador del SGC

MAXXGUARD <small>Electrónica Digital</small>	PLANIFICACION ESTRATEGICA Y OPERATIVA	CODIGO: P-Q-08 FECHA: VERSION: 0
--	--	--

REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------------	----------------------

5	Gerencia General	Informe de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transcurrido el tiempo para el que se definieron las estrategias, evaluar su cumplimiento en general ✓ Elaborar un informe en el que se evidencie la evaluación del cumplimiento de las estrategias e iniciar nuevamente en la actividad 1.
---	------------------	-------------------------	--

7. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

Plan estratégico

Informe de cumplimiento

F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas


F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas

8. INDICADOR

Cumplimiento de objetivos = Valor logrado / valor planeado *100

Meta 90%

Frecuencia anual

	REGISTRO DE INSPECCIONES	CODIGO: F-GA-01
		FECHA:
		VERSION: 0

PEDIDO Nº	(NOMBRE DEL PRODUCTO)	(NOMBRE DEL CLIENTE)
-----------	-----------------------	----------------------

INSPECCIONES EN EL PROCESO				
Nº	Proceso	Conforme (Si o No)	Verificado por:	Fecha
1	Preparación de producto			
2	Verificación del producto.			
3	Ensamblaje del producto.			
4	Colocación de placas y/o discos duros.			
5	Funcionamiento del equipo.			
6	Sellado.			
7	Transformación de lazos en equipos	<input type="checkbox"/> Propio		
		<input type="checkbox"/> Cambio		

Verificación producto acabado				
Nº	Inspección	Conforme (Si o No)	Verificado por:	Fecha
1	Identificación del producto			
2	Funcionamiento y complementos			

MAXXGUARD <i>Electrónica Digital</i>		FICHA TÉCNICA		CÓDIGO: F-GC-01 FECHA REV: 28/01/2013 VERSIÓN: 0	
QUITO NºXXXXXX					
INFORMACION GENERAL					
CLIENTE					
DIRECCION					
TELÉFONO					
PERSONA QUE REPORTA EL DAÑO					
FECHA DE LLAMADA					
PERSONA QUE RECIBE EL REPORTE					
EN GARANTÍA	SI	NO	NE PROFORMA		
EN ARRIENDO	SI	NO	NE FACTURA		
TIPO DE EQUIPO	CCTV	SAFE	CONTADOR DE PERSONAS	<input type="checkbox"/>	
	DTC.ARMAS	DTC.FUNDAS ALUMINIO	OTROS	<input type="checkbox"/>	
PROBLEMAS QUE REPORTA CUENTE					
ORDEN DE SALIDA Nº					
ORDEN DE INGRESO Nº					
REPORTE TÉCNICO					
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO INSTALADO (NÚMERO DE PLACAS-MODELO)					
DESCRIPCIÓN DEL ESTADO EN EL QUE ES ENCONTRADO EL EQUIPO (FÍSICAMENTE Y FUNCIONAMIENTO)					
TRABAJO Y/O SERVICIO REALIZADO POR EL TÉCNICO					
TRABAJO Y/O SERVICIO PENDIENTE POR REALIZAR					
FICHA DE CONSUMO Nº					
OTROS MATERIALES USADOS (DE CAJA HERRAMIENTAS)					
EQUIPOS ADICIONALES POR FACTURAR					
INFORME DE LA VISITA					
TÉCNICO ENCARGADO DE LA VISITA					
FECHA DE LA VISITA					
HORA DE LLEGADA AL ALMACÉN					
HORA DE SALIDA DEL ALMACÉN					
REPORTADO POR RADIO	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
PERSONA QUE RECIBE EL TRABAJO Y/O SERVICIO	NOMBRE				
	CARGO				
	FIRMA				
OBSERVACIÓN:	----- ----- ----- -----				
INFORME SERVICIO AL CLIENTE					
PERSONA DE CONTACTO					
FECHA DEL ENVIO REPORTE /INFORME					
EMAIL:					
----- Elaborado por:			----- Responsable:		
TRÁFICO ORIGINAL:PROCESOS - VERDE: ATENCIÓN AL CLIENTE - CELESTE: FACTURACIÓN.					




CRONOGRAMA DE TRABAJOS


CÓDIGO: F-GC-02
FECHA REV:
VERSIÓN: 0

QUITO NºXXXXXX

INFORMACION GENERAL

No.	CLIENTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FECHA DE LLAMADA	HORA DE LLAMADA	PROBLEMA QUE REPORTAN	GRADO DE IMPORTANCIA	PERSONA QUE REPORTA
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								

	FICHA DE INGRESO DE LLAMADAS	CÓDIGO: F-GC-03 FECHA REV: VERSIÓN: 0
QUITO N°XXXXXX		
INFORMACION GENERAL		
FECHA:		
HORA:		
EMPESA:		
NOMBRE DE PERSONA QUE SE CONTACTA:		
CARGO:		
TELÉFONO:		
CELULAR:		
E-MAIL:		
CIUDAD:		
DIRECCIÓN:		
DEPARTAMENTO AL QUE SE DIRECCIONA		
DEPARTAMENTO TÉCNICO	<input type="checkbox"/>	GERENCIA <input type="checkbox"/>
VENTAS	<input type="checkbox"/>	LLAMADA PERSONAL <input type="checkbox"/>
ATENCIÓN NUEVO CLIENTE	<input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>
FACTURACIÓN	<input type="checkbox"/>	
COMPRAS	<input type="checkbox"/>	
MOTIVO DE LLAMADA:		
.....		
OBSERVACIÓN:		
.....		
.....		
Elaborado por:		Revisado:
TRÁFICO ORIGINAL-PROCESOS - ROSADA: ÁREA QUE ATIENDE LA LLAMADA.		

	COTIZACIÓN	CÓDIGO: F-GC-04 FECHA REV: VERSIÓN: 0
---	-------------------	---

PROFORMA: _____ FECHA: _____
 CLIENTE: _____ TELEFONO: _____
 DIRECCIÓN: _____ ATENCIÓN: _____

COD.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
			SUB.TOTAL 1	
			DESCUENTO	
			SUB.TOTAL 2	
			I.V.A.	
			TOTAL	

CONDICIONES:

FORMAS DE PAGO:

ESTE DOCUMENTO SE REALIZA EN EL SISTEMA CIAD.

	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO E INSTALACIÓN	CODIGO: F-GC-05 FECHA REV: VERSION: 0
---	--	---

N°XXXXXX

Quito a, comparecen a la celebración del presente **CONTRATO DE ARRENDAMIENTO E INSTALACIÓN** las siguientes personas como Representantes Legales de sus empresas descritas a continuación, contenido en las siguientes cláusulas.

PRIMERA: Intervienen.-

El Ing. Diego Becerra Mejía, en calidad de representante legal de la compañía Maxxguard Seguridades C.A., localizada en la Av. 6 de Diciembre N26-32 y San Ignacio, Quito-Ecuador, con RUC 1791284569001, sucursal Guayaquil, Cda Kennedy Norte Mz. 308 Solar # 6 PB., a quien para efectos del presente contrato se le denominará **ARRENDADOR** y la /el Señor(a) Representate legal de la empresa ubicada en ciudad - Ecuador, con RUC N° a quien para los efectos se le denomina **ARRENDATARIO**.

SEGUNDA: Objeto del Contrato.-

El **ARRENDATARIO** contrata al **ARRENDADOR** para el arrendamiento e instalación de los siguientes Equipos de Seguridad.

Cant.	Descripción	valor
	Detallar todos los equipos que se incluyen en arriendo	
SUBTOTAL		
12%IVA		
TOTAL A PAGAR MENSUAL		<u> </u>

Cant.	Descripción	valor
	Detallar los materiales para la instalación	
SUBTOTAL		
12%IVA		
TOTAL A PAGAR POR UNA SOLA VEZ		<u> </u>

TERCERA: Especificaciones de Precios.- Los costos especificados a seguir, se originan de la pro forma N° proforma....., presentada y aceptada según comunicación directa de **ARRENDATARIO** con fecha

El costo de materiales de instalación se cobrará una sola vez, cuyo valor es de + IVA (**escribir en palabras la cantidad**) dólares americanos, las mensualidades serán cobradas durante ... meses (**escribir en palabras el número de meses**), con un valor mensual de + IVA (**escribir en palabras la cantidad**) dólares americanos.

	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO E INSTALACIÓN	CODIGO: F-GC-05 FECHA REV: VERSION: 0
---	--	---

COSTOS POR AUMENTOS, REINSTALACIONES Y RESPALDOS.

Si fuera este el caso, el costo de aumentar, reubicar o reinstalar equipos adicionales al proyecto original, dependerá del número de elementos a modificar y de la nueva ubicación cuya cotización será presentada según requerimiento para dichos casos y su facturación será adicional a lo acordado en este contrato.

El costo por la visita técnica es de \$52 +IVA (cincuenta y dos con 00/100 centavos) dólares americanos, por esta visita aplica garantía dentro de los 3 meses subsiguientes a la prestación de este servicio. Para este trabajo el **ARRENDATARIO** deberá tener lejos del sistema antihurto la mercancía protegida por etiquetas, cajas registradoras eléctricas o computadoras, estantes, archivadores metálicos grandes y estructuras u otros objetos de metal voluminoso, sin embargo en la capacitación y entrega de los sistemas el **ARRENDADOR** explicará minuciosamente al **ARRENDATARIO** como realiza esta función. Para que no incurra en estos gastos posteriores.

CUARTA: Local de Instalación.-

Los equipos y accesorios mencionados en la segunda cláusula fueron entregados al **ARRENDATARIO** o a quien designó en su representación, en su local ubicado en, según fichas de entrega **No.** y quien es responsable de custodiar los equipos propiedad del **ARRENDADOR** anteriormente descritos e inclusive al **ARRENDATARIO** le corresponde toda la responsabilidad que involucre la posesión legal de esta, facilitando el acceso del personal identificado por el **ARRENDADOR** para la ejecución de la instalación.

QUINTA: Formas y Plazo de Entrega.-

El plazo de entrega e instalación del Sistema Antihurto en arriendo propiedad del **ARRENDADOR** fue realizada según el **acta de entrega de equipos N°.....** con Ficha Técnica, entrega y capacitación **No.** con firma de recepción de

SEXTA. ACTA DE ENTREGA Y RECEPCION.

Para constancia de los equipos y accesorios en renta, así como la recepción de conformidad de los mismos y sus usos.

El **ARRENDADOR** firma con el **ARRENDATARIO** un acta entrega-recepción bajo todas las observaciones que se requieran para constancia de los equipos en renta.

SEPTIMA. Garantía.-

Los Equipos descritos en el presente contrato son garantizados por el **ARRENDADOR** en la forma expresa a seguir en los siguientes literales. Le concierne íntegramente al **ARRENDATARIO** la responsabilidad de comunicar al **ARRENDADOR** la existencia de eventuales problemas operacionales que demanden la utilización de los servicios cubiertos por la garantía:

	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO E INSTALACIÓN	CODIGO: F-GC-05 FECHA REV: VERSION: 0
---	--	---

- a) Garantía contra cualquier defecto de fabricación, en piezas, partes, componentes, desde que a criterio de sus técnicos autorizados no se constate falla en condiciones normales de uso (léase cláusula "Término de la Garantía"). No así los afectados por inundaciones, terremotos, robos o manipulaciones impropias por terceros.
- b) La responsabilidad de la sustitución en piezas, partes o componentes que presenten defectos de fabricación y su ejecución de servicios por su garantía serán realizados por el **ARRENDADOR** sin costo adicional para el **ARRENDATARIO**. No incluirá transformadores, partes o piezas electrónicas afectadas por sobre voltaje posterior a la entrega total del proyecto y habiendo comprobado que se cumplió con las recomendaciones y apoyo de equipos necesarios para precautelar el buen funcionamiento de los equipos como uso de UPS, Redes Eléctricas independientes, Corta Picos propios para los equipos de seguridad en renta.
- c) Los eventuales gastos por transporte del reemplazo de aparatos y/o técnicos autorizados durante la garantía del equipo serán por cuenta del **ARRENDADOR**, dentro de las ciudades Quito y Guayaquil que mantiene oficinas; para las ciudades fuera de dicho perímetro será cobrados viáticos, hospedaje, movilización del o los técnicos que se requieran para cumplir con el servicio.
- d) El **ARRENDADOR** no se responsabiliza por los productos agregados a los suyos y defectos que estos puedan ocasionar, por el mal uso o arbitrariedades realizadas al proyecto original y que contradigan a las indicaciones y capacitaciones dadas el momento de la entrega de los equipos de seguridad según la documentación firmada tanto por el **ARRENDADOR** y **ARRENDATARIO** como constancia a la recepción.
- e) Están excluidos de esta garantía los eventuales defectos debido al desgaste natural del producto.
- f) La garantía será válida solamente con el acompañamiento de la Factura o del Contrato de Compra – Venta, y deberá mantenerse al día en los pagos y haberes por el servicio de arriendo.

I.-Plazo de la Garantía

- g) El plazo de garantía para los equipos en arrendamiento que cubre los literales enunciados en la cláusula 6 será de 12 (DOCE) Meses, contados a partir del día de entrega-recepción de los equipos en renta.

II .Términos de la Garantía.

- a) Por la finalización del plazo de validez
- b) Por el incumplimiento del pago en sus cuotas mensuales a partir de dos meses en mora.
- c) Por mal uso y en desacuerdo con las recomendaciones y capacitación a la entrega del proyecto original por parte del **ARRENDADOR**

	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO E INSTALACIÓN	CODIGO: F-GC-05 FECHA REV: VERSION: 0
---	--	---

- d) Por haber cambiado o haber sido colocado a la red eléctrica impropia o de modo inadecuado, o sujeta a fluctuaciones eléctricas excesivas. Sin cumplir las exigencias y recomendaciones otorgadas por el **ARRENDADOR** en la entrega y capacitación según acta de entrega-recepción así como también constan en el pie de página de la proforma entregada N°.....
- e) Por daños causados por agentes de la naturaleza o accidentes de terceros en el local de instalación, pudiendo ser estos por inundaciones, terremotos, robos o manipulaciones impropias por terceros o siniestros.
- f) Por presentar señales de violación, alteración remoción, ajustes, aumentos, manipulaciones o movimientos de la ubicación al proyecto original por personas que no sean las autorizadas por el **ARRENDADOR** debidamente identificados con su credencial.
- g) Si este contrato presenta señales de adulteraciones y/o ha violado las obligaciones contractuales del **ARRENDATARIO** en lo que se refiere a la cancelación de la forma de pago acordada. En este caso, cuando se normalice el pago de la deuda pendiente, la garantía volverá a regir, sin implicar aumento del plazo original de la garantía expresada en la sexta cláusula.

OCTAVA: Forma de Pago.-

El Sistema Antihurto mencionado en la segunda cláusula será arrendado mínimo por 12 meses con cuotas a partir de la instalación y entrega del equipo por \$ + IVA **escribir en palabras la cantidad**) dólares americanos y será exigido una letra de cambio como garantía sobre la integridad de los equipos (Golpes, maltratos, quebraduras, robos, inundaciones, alteraciones de la estructura, cambios en el proyecto actual pero no así el desgaste natural y depreciación del equipo) y según acta de entrega recepción firmada por ambas partes. Esa garantía por \$ **(escribir en palabras la cantidad)** dólares americanos será devuelta al **ARRENDATARIO** al finalizar el contrato, una vez que sea verificada la integridad de los equipos arrendados y además el compromiso legal que conlleva este documento para el cobro.

NOVENA: Tiempo de Validez

El Arriendo tendrá una validez de mínimo 12 (DOCE) meses. En el caso que el **ARRENDATARIO** manifieste su deseo de finalizar el presente contrato deberá comunicar por escrito indicando la razón y justificando su decisión, con un plazo no menor a 60 días a partir de la instalación, de no ser así el **ARRENDATARIO** se compromete a cancelar el valor total de la letra de cambio que corresponde al total en venta de los equipos, según la lista de precios vigente.

En el supuesto no consentido de que el **ARRENDATARIO** entre en mora por más de 3 cuotas, el **ARRENDADOR** tendrá la potestad inmediata de retirar el bien en arriendo sin perjuicio o reclamo y además la deuda vigente a dicha fecha será cobrada con intereses de mora y los gastos que involucran los trámites legales de cobranza y reposición.

DECIMA: Anulación del Contrato.-

	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO E INSTALACIÓN	CODIGO: F-GC-05 FECHA REV: VERSION: 0
---	--	---

La anulación del presente contrato podrá ocurrir por el incumplimiento por una de las partes de las obligaciones contractuales, por un período superior a 30 (TREINTA) días y a respecto de tener recibida carta certificada proveniente de la parte perjudicada, certificando el hecho, o por insolvencia, concordato o pretexto de títulos del ARRENDATARIO.

En caso de desistencia, cualquier multa existente y demostrable, deberá ser pagada sin cualquier perjuicio para la parte perjudicada.

DECIMA PRIMERA: Aceptación.-


Los contratantes aceptan el contenido del presente contrato en todas sus partes y para fiel constancia de lo estipulado, se firma este documento en duplicado del mismo tenor y valor. De llegar a un desacuerdo contractual que impida a liquidación contractual, ambas partes se someterán a las disposiciones de los jueces competentes.

MAXXGUARD SEGURIDADES C.A

RUC: 1791284569001
 Ing. Diego Becerra Mejía
 Representante Legal
 ARRENDADOR

.....

RUC:
 (Nombre Representante legal)
 Representante Legal
 ARRENDATARIO

	ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS	CÓDIGO: F-GC-06 FECHA REV: VERSIÓN: 0
QUITO N°XXXXX		
Fecha de Emisión: EMPRESA: LOCAL: Dirección: PROFORMA N°: Contrato N°: Representante Maxxguard C.A.: Cargo:		
DESCRIPCIÓN Y DETALLE DE LOS EQUIPOS		
TIPO DE EQUIPO INSTALADO		
MARQUE CON UNA "X"		
CCTV	ANTENAS ANTIHURTO	OTROS
<input type="checkbox"/> CANTIDAD	<input type="checkbox"/> CANTIDAD	<input type="checkbox"/> MARQUE CON UNA "X"
<input type="checkbox"/> 4 CANALES	MONO	<input type="checkbox"/> DTC.F.A.
<input type="checkbox"/> 8 CANALES	DOBLE	<input type="checkbox"/> CONT.PERS.
<input type="checkbox"/> 16 CANALES	MODELO:	<input type="checkbox"/> OTROS
DETALLE LA CANTIDAD DE EQUIPOS INSTALADOS	DETALLE LA CANTIDAD DE EQUIPOS INSTALADOS	
INFORMACIÓN DE INSTALACIÓN		
ANTENAS ANTIHURTO		
Queda con pernos completos	<input type="checkbox"/>	
Antena con sellos	<input type="checkbox"/>	
Caneleto Sellado con Emporado	<input type="checkbox"/>	
Estructura estable y Limpia	<input type="checkbox"/>	
Volúmen acorde	<input type="checkbox"/>	
Equipos cerca que afecte	<input type="checkbox"/>	
Iluminación de la tienda que afecte	<input type="checkbox"/>	
Estética acorde	<input type="checkbox"/>	
CCTV		
Se puede ver las Cámaras en el Monitor	<input type="checkbox"/>	
Se confirma grabaciones y conexión de red	<input type="checkbox"/>	
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN		
Conoce las limitaciones del sistema	<input type="checkbox"/>	Sebe la ubicación del Interruptor
Conoce motivos para perder garantía	<input type="checkbox"/>	Sebe como se resetea, se prende y se apaga el equipo
Conoce como proceder en caso de robo	<input type="checkbox"/>	Sebe operar los equipos completamente
TENGO INTERÉS EN SABER MÁS ACERCA DE		
Vigilancia en video (CCTV)	<input type="checkbox"/>	Detectores de fundas de aluminio (DFA)
Equipos y etiquetas antihurto (SAPE)	<input type="checkbox"/>	Accesorios para protección electrónica
Contadores de personas (CP)	<input type="checkbox"/>	Mantenimientos Trimestrales
Detectores de armas (DA)	<input type="checkbox"/>	Rastreo Satelital
COMENTARIOS ADICIONALES A LA OBRAY/O INSTALACIÓN ENTREGADA		
Mediante el presente documento se deja constancia de haber recibido todos los equipos descritos, y haber sido capacitado por completo de los usos y recomendaciones de tratamiento de los equipos		
Persona encargada de la entrega	Persona Encargada de Recibir	
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma:	
Fecha de la Entrega:	Fecha en que se Recibe la Obra:	
TRÁFICO ORIGINAL-PROCESOS - ROSADA: FACTURACIÓN - CELESTE: ATENCIÓN AL CLIENTE.		

	CONTROL DE ENTREGA VEHÍCULOS	CODIGO: F-GC-07
		FECHA REV:
		VERSION: 0

QUITO N°XXXXX

Hora: _____ Fecha:

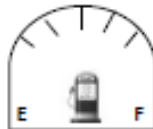
DD	MM	AA
----	----	----

Conductor: _____ Persona que entrega: _____

Datos del vehículo e Inventario: Vehículo: _____ Placa: _____

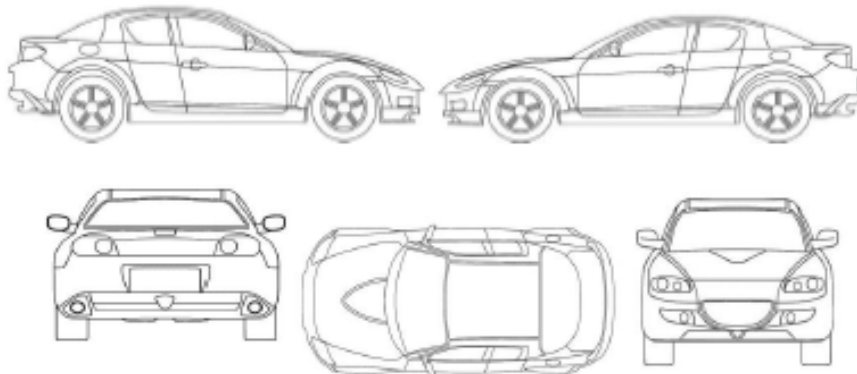
Km. de inicio Km. final

Km. de carga gasolina Km. próximo mantenimiento



Nivel de combustible


<input type="checkbox"/> Radio	<input type="checkbox"/> Espejos Internos	<input type="checkbox"/> Extintor	<input type="checkbox"/> Luces Internos
<input type="checkbox"/> Perillas	<input type="checkbox"/> Espejos Externos	<input type="checkbox"/> Gata	<input type="checkbox"/> Luces Altas
<input type="checkbox"/> Encendedor	<input type="checkbox"/> Emblema Delantero	<input type="checkbox"/> Palanca	<input type="checkbox"/> Luces Bajas
<input type="checkbox"/> Antena	<input type="checkbox"/> Emblema Posterior	<input type="checkbox"/> Herramientas	<input type="checkbox"/> Luces Direccionales Delanteras
<input type="checkbox"/> Cenicero	<input type="checkbox"/> Emblema Modelo	<input type="checkbox"/> Botiquín	<input type="checkbox"/> Luces Direccionales Posteriores
<input type="checkbox"/> Pito	<input type="checkbox"/> Tapa Combustible	<input type="checkbox"/> Llave de Cruz	<input type="checkbox"/> Luces de Freno
<input type="checkbox"/> Plumas	<input type="checkbox"/> Tapa Cubos	<input type="checkbox"/> Neumático de emergencias	<input type="checkbox"/> Luces Guías
<input type="checkbox"/> Viseras	<input type="checkbox"/> Cinturones de Seguridad	<input type="checkbox"/> Triangulo	



Observación: _____

FIRMA DE RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de quien recibe el vehículo verificar el estado físico del mismo, sus componentes y declarar cualquier anomalía, al no hacerlo se dará por entendido que durante el uso del conductor sucedió el desperfecto o percance externo o interno.

 <small>Electrónica Digital</small>	ORDEN DE TRABAJO - REVISIÓN Y/O REPARACIÓN	CÓDIGO: F-GO-03
		FECHA REV:
		VERSIÓN: 0

QUITO N°XXXX			
INFORMACIÓN GENERAL			
CLIENTE		FECHA DE INGRESO	
RUC		Nº ORDEN DE INGRESO	
CIUDAD			
DIRECCIÓN			
TELEFONOS:			E-mail:
PERSONA QUE DEJA O ENVÍA EL EQUIPO PARA REVISIÓN			
Nº DE GUÍA			
RESPONSABLE DE RECIBIR EL EQUIPO			
COMENTARIOS DE FALLA (CLIENTE)			
DESCRIPCIÓN FÍSICA DEL ESTADO DEL EQUIPO EN LA CUAL MAXXGUARD RECIBE EL EQUIPO			
SE RECIBE CON RESPALDOS, FOTOGRAFÍAS, GRÁFICOS, O ALGUN ADICIONAL			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
CUÁL?			
REPORTE TÉCNICO			
Nº DE SERIE			MODELO
REVISIÓN CON COSTO			
		SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE DE EQUIPOS	PRUEBAS O PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	RESULTADO DE PRUEBAS	TRABAJO A EJECUTARSE (SUJETO A APROBACIÓN DEL CLIENTE)
PARA USO INTERNO DE MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.			
REPARADO	SI	<input type="checkbox"/>	NO
EQUIPO ABANDONADO	SI	<input type="checkbox"/>	NO
NOMBRE DEL ENCARGADO DE ENTREGAR AL DPTO. TÉCNICO			FIRMA:
FECHA DE ENTREGA AL DPTO. TÉCNICO (PARA REVISIÓN Y/O REPARACIÓN)			
TÉCNICO ENCARGADO DE LA REVISIÓN Y/O REPARACIÓN			FIRMA:
FECHA DE REINGRESO A BODEGA			
NOMBRE DEL ENCARGADO DE RECIBIR EN BODEGA			FIRMA:
FECHA DE ENTREGA AL CLIENTE			
COMENTARIOS ADICIONALES			
FIRMA DEL CLIENTE O SU REPRESENTANTE		MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.	
CONDICIONES DE REPARACIÓN DEL TALLER AUTORIZADO			
El Servicio Técnico es ofrecido por el proveedor a través de su Departamento Técnico, quién realizará			

los trabajos de reparación de equipos de acuerdo a las políticas de garantía vigentes descritas en el Contrato de Arriendo de los equipos. Las reparaciones que se encuentren dentro de las condiciones de garantía no tendrán ningún costo para el cliente final.

COSTOS: Por medio del presente documento el cliente autoriza al Departamento Técnico que en caso de que el equipo se encuentre fuera de garantía se procederá a facturar y cobrar el precio total por la revisión, lo cual habilitará el posterior proceso de reparación a cargo del Departamento Técnico de Maxguard Seguridades C.A.

En caso de que se deba reparar el equipo, el Departamento Técnico a través del Departamento de Ventas enviará una cotización de los COSTOS de reparación, de los cuales se le informará previamente al cliente mediante una llamada telefónica o vía mail para que sea autorizada la REPARACIÓN, y a través de este documento queda autorizada la realización del mencionado proceso.

REVISIÓN: Toda revisión de un equipo que se encuentre fuera de garantía tiene un costo de US \$_____ (más IVA), según la Lista de Precios vigente. En caso de que el cliente no acepte los COSTOS, y luego de haber sido revisado su equipo, no autorice su reparación, el cliente tendrá que cancelar el valor de la revisión.

REPARACIÓN FALLIDA: El intento de reparación de los equipos fuera de garantía que llegaren con humedad o que hubieren sido intervenidos en un taller no autorizado y que no puedan ser reparados, será cobrado al cliente el valor de la revisión.

EQUIPOS ABANDONADOS: Se considera como equipo abandonado todo equipo que no haya sido retirado después de 90 días de haber sido emitido este documento. En caso de haberse cumplido este plazo sin que el cliente haya retirado su equipo y sin que haya pagado los valores adeudados por concepto de revisión y/o reparación, a los valores adeudados por el cliente, serán sumados cargos adicionales por concepto de bodegaje y custodia; y en caso de que hayan transcurrido 30 días de haberse enviado la proforma de reparación y el cliente no retire el equipo luego del plazo señalado y si todos los valores adeudados llegaren a cubrir y/o superar el costo del equipo, se computará y compensará el valor de éste con la cantidad adudada por el cliente, mediante la transferencia de la propiedad a favor de Maxguard Seguridades C.A.


GARANTÍA DE REPARACIÓN: Toda reparación de un equipo fuera de garantía tiene 3 meses de garantía por parte del Departamento Técnico. Para hacer cualquier reclamo, es necesario que el cliente presente la correspondiente factura. La garantía de 3 meses no es aplicable en los siguientes casos:

1. Cuando el equipo regresa por un daño diferente al reportado originalmente
2. El equipo muestra huellas evidentes de maltrato, antes o después de la reparación (1 mes garantía)
3. El equipo haya sido intervenido en otro taller, antes o después de la reparación
4. En los casos anteriores, el cliente es consciente que al intentar reparar el equipo es posible que sufra un daño mayor o irreparable y autoriza al Departamento Técnico a proceder con el intento de reparación. Además expresamente libera al Departamento Técnico de cualquier responsabilidad por este concepto.

EQUIPO EN REEMPLAZO: Por el tiempo que el equipo permanezca en revisión Maxguard Seguridades proporciona al cliente, la opción de llevar un equipo en préstamo de uso, mientras el suyo es reparado a satisfacción.


Con la suscripción de la presente orden de trabajo el cliente, declara haber leído, comprendido y aceptado todos los aspectos descritos, lo cual significa que conoce las condiciones bajo las cuales es aplicable o no la garantía del equipo, así como también las condiciones de la reparación del mismo. En tal sentido, una vez que el cliente ha firmado la presente no podrá alegar desconocimiento de las condiciones aquí señaladas.

FIRMA DEL CLIENTE O SU REPRESENTANTE

	FICHA DE CONSUMO DE MATERIALES EN OBRA Y/O TALLER	CODIGO: F-GO-04
		FECHA REV:
		VERSION: 0

NºXXXX

CORRESPONDE A LA FICHA TÉCNICA Nº		
FECHA:		
EMPRESA:		
TÉCNICO RESPONSABLE:		
TECNICO ENTREGA EVIDENCIA FISICA MATERIALES USADOS	QUIEN EVIDENCIA:	
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	FECHA DE ENTREGA: MATERIALES USADOS	
METROS APROXIMADOS		
CABLE GEMELO UTILIZADO	<input type="text"/>	
CABLE COAXIAL UTILIZADO	<input type="text"/>	
CABLE MULTIPAR UTILIZADO	<input type="text"/>	
CABLE BLINDADO UTILIZADO	<input type="text"/>	
CABLE DE ESCLAVIZACIÓN UTILIZADO	<input type="text"/>	
CABLE ACUSTOMAGNÉTICO UTILIZADO	<input type="text"/>	
OTRO TIPO DE CABLE UTILIZADO	<input type="text"/>	
CUAL _____		
UNIDADES		
TAIPE BLANCO	<input type="text"/>	
TAIPE NEGRO	<input type="text"/>	
REGLETA 6 TOMAS	<input type="text"/>	
CONECTOR BNC	<input type="text"/>	
ENCHUFE PARA GEMELO	<input type="text"/>	
TRANSFORMADOR 16.5V	<input type="text"/>	
TRANSFORMADOR 24V	<input type="text"/>	
BALUM	<input type="text"/>	
PERNO EXPANSIÓN 2 1/4" x 2 1/2"	<input type="text"/>	
TORNILLO Y TACO FISHER F6	<input type="text"/>	
TORNILLO Y TACO GYPSUM 1/8	<input type="text"/>	
BARRA SILICON 5/16"x 12 (PEQUEÑA)	<input type="text"/>	
BARRA DE SILICON 31x1,2(GRANDE)	<input type="text"/>	
BRUJITA	<input type="text"/>	
BROCA	<input type="text"/>	
WIPE DE HILO	<input type="text"/>	
SPRAY COLOR	<input type="text"/>	
CANALETA 13X7 AUTOADHESIVA (MAS PEQUEÑA)	<input type="text"/>	
CANALETA 13X7 LISA (PEQUEÑA)	<input type="text"/>	
CANALETA 20X12	<input type="text"/>	
AUTOADHESIVA (PEQUEÑA)	<input type="text"/>	
CANALETA PISO METALICA	<input type="text"/>	
CANALETA PISO PLASTICA	<input type="text"/>	
SOPORTE MONITOR	<input type="text"/>	
SOPORTE CAMARA	<input type="text"/>	
CINTA DUCTO	<input type="text"/>	
CINTA DOBLE FAZ	<input type="text"/>	
SELLO MAXXGUARD	<input type="text"/>	
AMARRETA BLANCA	<input type="text"/>	
AMARRETA NEGRA	<input type="text"/>	
OTROS	<input type="text"/>	
OTROS:	CUAL:	
PARA INVENTARIO CAJA HERRAMIENTAS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
.....
ENTREGADO POR:	RECIBIDO POR:	CONTABILIZADO:

	REQUERIMIENTO DE COMPRA	CODIGO: P-GP-01 FECHA REV: VERSION: 0
---	--------------------------------	--

NºXXX

FECHA:

DE:

PARA:

ASUNTO: **Requerimiento de compra**


Por medio de la presente, solicito a usted, por favor gestione la compra de lo detallado a continuación:

CANTIDAD	ITEM	CARACTERÍSTICAS	MOTIVO (incluir orden de trabajo relacionada cuando aplique)	FECHA EN QUE SE REQUIERE

Agradeceré mucho su gentil y pronta respuesta.

Atentamente,

Recibido por:

	INFORME GENERAL DE REQUERIMIENTOS	CODIGO: P-GP-03
		FECHA REV:
		VERSION:

NºXXXX

FECHA: Ciudad, día mes año

DE: Nombre del Encargado

PARA:

Gerente General

Por medio de la presente, solicito apruebe la compra de productos y/o servicios para el mes de..... Según el siguiente detalle:

AREA				
CANTIDAD	ITEM	CARACTERÍSTICAS	MOTIVO (incluir orden de trabajo relacionada cuando aplique)	FECHA EN QUE SE REQUIERE
AREA				
CANTIDAD	ITEM	CARACTERÍSTICAS	MOTIVO (incluir orden de trabajo relacionada cuando aplique)	FECHA EN QUE SE REQUIERE

ELABORADO, fecha

Elaborado Por:


Jefe de Compras

APROBADO NEGADO

Por:

GERENTE GENERAL

Fecha:

	COMUNICADO DE NO CONFORMIDAD	CODIGO: P-GP-04 FECHA REV: VERSION:
---	-------------------------------------	--

FECHA: Ciudad, día mes año

DE:

PARA: Nombre de contacto del proveedor
 Cargo que ocupa en
 Nombre Proveedor

FACURA:

Estimado Sr./a., reciba un cordial saludo, por medio de la presente quiero hacer de su conocimiento que la empresa MAXXGUARD SEGURIDADES C.A., **NO** esta conforme con los productos y/o servicios que se adquirió, por las siguientes causas:

(Enumerar las causas por ejemplo no fue entregado a tiempo, no esta completo el pedido y tiene fallas en sus condiciones, no corresponde a lo solicitado, los trabajadores no realizaron el servicio conforme a lo requerido, etc.)

Motivo por el cual la factura #..... no podrá acceder al proceso de pagos.

En caso de requerir mayor información relacionada con el tema expuesto, le solicito por favor se comunique conmigo.

Agradeceré mucho la atención que brinde a la presente.

Saludos Cordiales,

Nombre del Encargado

Cargo que ocupa

	ACTA DE ENTREGA	CODIGO: P-GP-05 FECHA REV: VERSION:
---	------------------------	---

NºXXXX

FECHA: Ciudad, día mes año
DE: Nombre del Encargado
Jefe Nacional de Compras
PARA: Nombre Solicitante
Cargo que ocupa en al Institución

REQUERIMIENTO DE COMPRA RELACIONADO:.....


Estimado/a de acuerdo a lo solicitado por ud. Con fecha, hago entrega de los siguientes productos de acuerdo al siguiente detalle:

CANT.	ITEM	RECEPCION (OK, NO)

Para respaldo, suscriben y firman la presente Acta Entrega las personas antedichas, dejando constancia de su conformidad con los productos recibidos.

Recibido Conforme por:
Nombre Encargado
Cargo que ocupa

Entregado por: Nombre del
Encargado.
Cargo que ocupa.

 <p>MAXXGUARD <i>Seguridad Electrónica Digital</i></p>	<p align="center">APLICACIÓN NUEVOS PROVEEDORES NACIONALES</p>	<p>CODIGO: F-GP-06 FECHA REV: VERSIÓN: 0</p>
--	---	--

RAZÓN SOCIAL _____ RUC: _____

DIRECCIÓN _____

CALLE Ciudad

Fecha Constitución Empresa _____

Telefono : _____ Fax _____

E-mail _____

Página Web _____

Ventas Anuales Aproximadas _____

Persona de Ventas _____ Telefono _____

E-mail _____

Contacto Contabilidad _____ Telefono _____

E-mail address _____

Principales Ejecutivos de la Empresa

Nombre	Cargo	Telefono	Email	C.I.

Referencias Comerciales

(cada referencia comercial sobre 3 puntos, mínimo debe presentar 2)

1. Nombre de la Empresa _____

Persona de Contacto _____

Telefono/ Fax _____ Email _____

2. Nombre de la Empresa _____

Persona de Contacto _____

Telefono/ Fax _____ Email _____

3. Nombre de la Empresa _____

Persona de Contacto _____

Telefono/ Fax _____ Email _____

Referencias Bancaria

(presentar referencias bancarias 10 puntos, en caso de tener protestos se le quita todo el puntaje)

1. Nombre del Banco _____ Acc # _____

Dirección del Banco _____

Telefono/ Fax _____ Persona de Contacto _____

2. Nombre del Banco _____ Acc # _____

Dirección del Banco _____

Telefono/ Fax _____ Persona de Contacto _____

Productos y/o servicios que ofrece

1. Enlistar los productos y o servicios que ofrecerá a Maxxguard Seguridades C.A

2. Indique si es representante de alguna de las marcas de productos que ofrece (adjuntar certificados)

Condiciones de pago y entrega

1. Determine el número de días que su empresa otorga crédito (menos de 30 días - 0 puntos, entre 30 y 60 días - 3 puntos, más de 60 días - 10 puntos)

2. Determine el tiempo aproximado de entrega de sus productos y/o atención a servicios (inmediato - 10 puntos, hasta 15 días - 5 puntos, más de 15 días - 0 puntos)

Sistemas de Gestión

1. Su empresa está certificada sus sistema de gestión? Indique bajo que norma y adjunte una copia del certificado. (5 puntos adicionales por cada certificado)

Nombre y Firma

Cargo

Fecha

Razón Social
Producto / Servicio que ofrece
Período de evaluación:

Nombre comercial

Items	Aplica (S/N)	valor puntos	Puntuac. obtenida	Observaciones por las que pierde el puntaje
Calidad de los productos y servicios.		5		
Cumplimiento con especificaciones y/o normas internacionales.		4		
Aplicación nuevas tecnologías, soporte técnico o de mercado		4		
Tiempo de entrega de los productos y/o prestación del servicio.		5		
Condiciones de entrega (Empaques / transporte / identificación).		5		
Servicio técnico (Hojas de seguridad y/o especificaciones).		3		
Servicio post-venta (Servicio de mantenimiento) y/o garantía.		3		
Cumplimiento de normas de seguridad industrial y salud ocupacional (servicio)		3		
Precios competitivos (descuentos).		4		
Atención del personal de ventas, oficinas y servicios.		3		
Facilidad para dejar un mensaje.		3		
Facilidad para contactar a la persona adecuada o comunicación.		3		
Facilidad de colocar un pedido.		4		
Cotizaciones con especificaciones y oportunas		5		
Tiempo de respuesta a los pedidos de emergencias.		5		
Seriedad y agilidad con que se atienden los reclamos.		5		
Items considerados 16		Total 64		
		Puntos máximos aplicables	64	
		Puntos obtenidos	0	
		<u>PUNTUACION CORREGIDA</u>	<u>0,0</u>	
		<u>PORCENTAJE</u>	<u>0%</u>	
		<u>PROVEEDOR TIPO</u>	<u>C</u>	

Nombre del Evaluador

Fecha
Evaluación

	DEBITO BANCARIO	CODIGO: P-GP-11 FECHA REV: VERSION:0
---	------------------------	---

Señores
 (NOMBRE DE BANCO)
 Presente

Titular: MAXXGUARD SEGURIDADES C.A

De mi consideración:

En mi calidad de titular de la cuenta de la referencia, solicito a (NOMBRE DEL BANCO) que para el pago de las obligaciones abajo indicadas, bajo mi única y exclusiva responsabilidad, proceda al débito de los valores que se detallan a continuación, de la cuenta (NUMERO DE CUENTA), que mantengo en (NOMBRE DEL BANCO)

DAU#	VALOR US\$	CIUDAD
------	------------	--------

Los documentos de respaldo de las obligaciones antes indicadas serán presentados por ventanilla por nuestro (s) Agente (s) Afianzado (s).

Señor:
 CI:
 Credencial:
 Ciudad:

Declaro y acepto que la presente autorización de débito debe validarse, con las firmas registradas en (NOMBRE DEL BANCO).

Atentamente,

CI/RUC:
 MAXXGUARD SEGURIDADES C.A

 Seguradas Electrónica Digital	NEW INTERNATIONAL SUPPLIERS FORM	CODIGO: F-GP-12 FECHA REV: VERSIÓN:0
--	---	--

Business Name _____ Federal ID No. _____
 Address _____
Street City State Zip
 Type of Business ____ Retailer _____ Wholesaler _____ Importer _____ Broker
 Year Established _____ Type of Business: Family _____ Others _____
 Trade Name _____
 Business Phones _____ Fax Number _____
 E-mail address _____ Email Address to send availability: _____
 Web Page _____ Agency Cargo Quito- Ecuador: _____
 Sales' Contact _____ Phone number _____
 E-mail address _____
 Payments' Contact _____ Phone number _____
 E-mail address _____
 Email for Account Statement _____ Fax Number _____

Main Company Executives

Name	Company Title	Phone	Email	Id (ss/ passport/ other I)

Trade References (each trade reference 3 points, minimum 2 trade references)

- Company Name _____
 Person to contact _____
 Telephone _____ Email _____
- Company Name _____
 Person to contact _____
 Telephone _____ Email _____
- Company Name _____
 Person to contact _____
 Telephone _____ Email _____

Bank References (each bank reference 3 points, minimum 2 bank references)

- Bank Name _____ Acc# _____
 Bank Address _____
 Bank Phones/fax _____ Person to contact _____
- Bank Name _____ Acc# _____
 Bank Address _____
 Bank Phones/fax _____ Person to contact _____

Offer Products

- List the products you are offering and a copy of the technical data of each product.

Payment Conditions

- Determine your payment policies (if the company provides credit less than 15 días - 0 points, at least 15 días - 3 points, more than 15 días - 10 points)
- Approximate time for products delivery (immediate to 45 días - 10 points, between 45 to 90 días - 3 puntos, more than 90 días - 0 points)

QHSE Management Systems

1. If your organization has certify management system/s please tell us which certification you own and attach a copy of each certificate. (5 points plus for each certification)

Name & SIGNATURE

TITLE

DATE

Please complete and return this form to us.

PLEASE MAIL THIS FORM TO: maxguard@max-guard.com

Nombre Proveedor
Producto que ofrece
Período de evaluación:

Items	Aplica (S/N)	valor puntos	Puntuac. obtenida	Observaciones por las que pierde el puntaje
Calidad de los productos		5		
Cumplimiento con especificaciones y/o normas internacionales.		4		
Aplicación nuevas tecnologías, soporte técnico o de mercado		4		
Tiempo de entrega de los productos conforme a lo acordado		5		
Condiciones de entrega (Empaques / transporte / identificación).		5		
Servicio técnico (Hojas de seguridad y/o especificaciones).		3		
Servicio post-venta.		3		
Precios competitivos (descuentos).		4		
Atención del personal de ventas, oficinas y servicios.		3		
Facilidad para contactar a la persona adecuada o comunicación.		3		
Facilidad de colocar un pedido.		4		
Cotizaciones con especificaciones y oportunas		5		
Tiempo de respuesta a los pedidos de emergencias.		5		
Seriedad y agilidad con que se atienden los reclamos.		5		
Items considerados 14		Total 58		
		Puntos máximos aplicables	58	
		Puntos obtenidos	0	
		<i>PUNTUACION CORREGIDA</i>	<i>0,0</i>	
		<i>PORCENTAJE</i>	<i>0%</i>	
		<i>PROVEEDOR TIPO</i>	<i>C</i>	

Nombre del Evaluador

Fecha
Evaluación

	SOLICITUD DE PERSONAL	CODIGO: F-GR-01
		FECHA REV:
		VERSION: 0

FECHA:

DE:

PARA:

ASUNTO: **Solicitud de personal**

Por medio de la presente, solicito a quien corresponda disponer de un nuevo colaborador para el área que dirijo.

AREA	CANTIDAD	JUSTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO	FECHA EN LA QUE SE REQUIERE	CARACTERISTICAS (nuevo-vacante-temporal)	DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Agradeceré mucho contar con su oportuna colaboración, y sin más que acotar al tema, me despido.

Elaborado Por:
Jefe de Área


Revisado Por:
Jefe de RRHH

APROBADO

NEGADO

Por: Ing. Diego Becerra
GERENTE GENERAL

Fecha: _____

	ENTREVISTA SELECCIÓN / VERIFICACION REFERENCIAS	CODIGO: F-GR-02
		FECHA:
		VERSION: 0

ENTREVISTA

Fecha:

DATOS					
Nombre					
Dirección					
Ci:		Teléfonos			
Sexo		Nivel Socioeconómico			
Cargo al que aplica					
Con quién vive?					
Estado Civil		# hijos			
Alguien de la familia trabaja en la empresa?			Parentesco:		
SITUACION LABORAL ACTUAL / ULTIMA					
Empresa en la que trabaja					
Cargo actual					
Sueldo que percibe (neto)		Aspiración salarial			
Beneficios que recibe					
Funciones que realiza					
OTROS ASPECTOS A EVALUAR					
	1	2	3	4	5
Puntualidad					
Presentación Personal					
Expresión verbal y gestual (Claridad de Ideas Expresadas)					
Manejo durante la entrevista (interacción, control de ansiedad)					
COMPETENCIA					
Nivel de educación					
Título		Especialidad:			
Está estudiando actualmente?		Qué?		Horario	
Otros estudios:					
Cursos:					
Habilidades que considera tener:					
EXPERIENCIA LABORAL					
Empresa			Cargo		
Fecha inicio			Fecha fin		
Funciones que desempeñaba y motivo por el que salió					
Empresa			Cargo		
Fecha inicio			Fecha fin		
Funciones que desempeñaba y motivo por el que salió					
Empresa			Cargo		
Fecha inicio			Fecha fin		
Funciones que desempeñaba y motivo por el que salió					

ENTREVISTA			
¿Conocía antes nuestra empresa?			
¿Qué le llama la atención del cargo al que postula?			
¿Qué expectativas laborales tiene?			
¿Si el trabajo lo requiere, estaría dispuesto a viajar o hasta cambiarse a vivir en otra ciudad?			
¿Qué considera es lo que mejor sabe hacer? (Fortalezas)			
¿Qué no le gusta hacer o considera que debe mejorar? (Debilidades)			
¿Cómo prefiere trabajar? (grupo o solo) ¿Por qué?			
¿Cuáles considera han sido sus mayores logros laborales y personales?			
¿Cómo considera usted puede aportar al crecimiento de la compañía?			
¿Tiene planes de seguir estudiando? Qué?			
Comentarios del Entrevistador			
Entrevistado por:		Recomienda contratación?	
Contratación aprobada?		Aprobado por:	

REFERENCIAS

Empresa:			
Nombre de quien da la referencia:		Cargo	
Relación laboral que tenía con el candidato:			
Cargo que ocupaba en la empresa:		Tiempo que trabajó	
Tuvo ascensos de cargo?			
Actitud frente al trabajo que desarrollaba?			
Relación con sus compañeros de trabajo			
Describe al referido como persona y laboralmente			

Cuáles sería las debilidades y fortalezas que tiene?	
Motivos por los que salió de la empresa	
Recomendaría su contratación?	Fecha:
Persona que solicita la r	

REFERENCIAS

Empresa:			
Nombre de quien da la r		Cargo	
Relación laboral que ter			
Cargo que ocupaba en l		Tiempo que trabajó	
Tuvo ascensos de cargo?			
Actitud frente al trabajo que desarrollaba?			
Relación con sus compañeros de trabajo			
Describa al referido como persona y laboralmente			
Cuáles sería las debilidades y fortalezas que tiene?			
Motivos por los que salió de la empresa			
Recomendaría su contratación?		Fecha:	
Persona que solicita la r			

	ACTA DE ENTREGA – DEVOLUTIVA	CODIGO: F-GR-03 FECHA REV: VERSION: 0
---	---	---

Fecha:

De:

Para:

Recibí de la empresa Maxxguard Seguridades C.A., lo siguiente:

CANTIDAD	DETALLE

Se deja constancia de los bienes entregados, los cuales deberán ser devueltos el momento en que el colaborador de por terminada su relación laboral con la empresa.

RECIBIDO

ENTEGADO

AUTORIZADO

.....
Nombre:
C.C.

.....
Nombre:
Jefe RR. HH

.....
Ing. Diego Becerra
Gerente General

	SOLICITUD DE CAPACITACIÓN	CODIGO: F-GR-04 FECHA REV: VERSION: 0
---	----------------------------------	--

FECHA:

DE:

PARA:

ASUNTO: **Solicitud de capacitación.**

Por medio de la presente, solicito a quien corresponda se realice una capacitación para el área que dirijo.

AREA	CARGO DE QUIEN REQUIERE CAPACITACION	NOMBRE	JUSTIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	NOMBRE DEL CURSO	DURACION APROXIMADA

Esperando contar con su oportuna colaboración, y sin más que acotar al tema, me despido.

Elaborado Por:
Jefe de Área


Revisado Por:
Jefe de RRHH


APROBADO

NEGADO

Por: **Ing. Diego Becerra**
GERENTE GENERAL

Fecha: _____

 <small>Electrónica Digital</small>	EVALUACION POST CAPACITACION Y/O FORMACION		<small>CODIGO: F-GR-07</small>
			<small>FECHA:</small>
			<small>VERSION: 0</small>
<small>Nombre evaluado:</small>		<small>Cargo:</small>	
<small>Tiempo en la empresa:</small>		<small>Jefe inmediato:</small>	
<small>Curso / tema:</small>		<small>Fecha del curso:</small>	
<small>Objetivo del curso:</small>			
<small>Después del curso, el evaluado ha puesto en práctica los conocimientos adquiridos?</small> <small>(coloque situaciones en las que lo ha hecho)</small>			
<small>Después del curso, el evaluado ha compartido con sus compañeros los conocimientos adquiridos?</small> <small>(coloque situaciones en las que lo ha hecho)</small>			
<small>Después del curso, el evaluado mostró cambios en su actitud frente al trabajo/ sus funciones?</small> <small>(coloque situaciones en las que lo ha hecho)</small>			
<small>Enviaría nuevamente al evaluado a otra capacitación?</small>			
<small><i>En caso de requerir, a continuación aumente preguntas específicas que le permitan evaluar la eficacia de la capacitación</i></small>			
<small>Observaciones adicionales:</small>			
<small>Evaluado por:</small>		<small>Fecha:</small>	

	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL N°	CODIGO: F-GR-09
		FECHA REV:
		VERSION: 0

Nombre y Apellido:	
Tiempo en la empresa:	
Cargo:	
Fecha:	Evaluador:

EVALUE SEGÚN LA TABLA DE LA POLITICA DE ESTE PROCEDIMIENTO
(D=Deficiente 0-4; B=Bueno 5-6; MB Muy Bueno 7-8; EX Excelente 9-10)

1. Desempeño Laboral	VALORACION				OBSERVACIONES (COLOQUE SITUACIONES OBJETIVAS POR LAS QUE SE LE OTORGA EL PUNTAJE)
	Deficiente 0 - 4	Bueno 5 - 6	Muy Bueno 7 - 8	Excelente 9-10	
1.1. Responsabilidad.					
1.2. Exactitud, orden y calidad de trabajo.					
1.3. Cumplimiento de fechas estimadas/fijadas.					
1.4. Productividad – Volumen y cantidad de trabajo.					
1.5. Planificación del trabajo.					
1.6. Documentación que genera.					
1.7. Capacidad de delegar tareas.					
1.8. Comprensión de situaciones.					
1.9. Sentido común.					
1.10. Cumplimiento de los procedimientos existentes.					
1.11. Grado de conocimiento funcional.					
1.12. Grado de conocimiento técnico.					
2. Factor Humano/Adicional.					
2.1. Actitud hacia la empresa.					
2.2. Actitud hacia superior/es.					
2.3. Actitud hacia los compañeros.					
2.4. Actitud hacia el cliente.					
2.5. Cooperación con el equipo.					
2.6. Capacidad de aceptar sugerencias constructivas.					
2.7. Capacidad de generar sugerencias constructivas.					
2.8. Presentación personal.					
2.9. Predisposición.					
2.10. Puntualidad.					
3. Habilidades					
3.1. Iniciativa.					
3.2. Creatividad.					
3.3. Adaptabilidad (temas, grupos, funciones).					



PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PERSONAL

CODIGO: F-GR-10

FECHA:

VERSION: 0

Período informativo:
Nombre Evaluado:
Jefe Inmediato:

Objetivo:
Cargo:
Cargo:


De acuerdo a la evaluación de desempeño realizada al empleado, llene los siguientes campos de manera objetiva

ITEM EVALUACION	VALOR ALCANZADO	EVIDENCIA / SITUACIONES DE INCUMPLIMIENTO	EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL	ACCIONES A TOMAR	RECURSOS / COSTO	RESPONSABLE	PLAZO	
							INICIA	TERMINA
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Elaborado por:
Jefe de área
Fecha:

Revisado con:
RRHH
Fecha:

Aprobado por:
Gerente General
Fecha:

	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	CODIGO: P-Q-01
		FECHA:
		VERSION: 0

Fecha de actualización:

CODIGO	NOMBRE	VERSION	FECHA DE REVISION	UBICACIÓN
C-GA-01	Caracterización Almacén	0		
C-GC-01	Caracterización gestión comercial	0		
C-GI-01	Caracterización gestión instalación	0		
C-GP-01	Caracterización gestión compras	0		
C-GR-01	Caracterización gestión de recursos	0		
C-GO-01	Caracterización gestión operacional	0		
C-Q-01	Caracterización gestión estratégica y calidad	0		
IT-GR-01	Perfil de cargo por competencias	0		
IT-GR-02	Programa de inducción del personal	0		
IT-Q-01	Manejo de hallazgos	0		
IT-Q-02	Plan de calidad	0		
M-Q-01	Manual de la calidad	0		
M-Q-02	Mapa de procesos	0		
P-GA-01	Almacenamiento materia prima / insumos	0		
P-GA-02	Control productos en proceso	0		
P-GA-03	Despacho	0		
P-GC-01	Atención al cliente	0		
P-GC-02	Ventas	0		
P-GC-03	Logística de trabajos	0		
P-GI-01	Instalación de equipos	0		
P-GM-01	Mantenimiento de equipos	0		
P-GM-02	Mantenimiento de infraestructura	0		
P-GM-03	Control de los equipos de seguimiento y/o medición	0		
P-GO-01	Alistamiento de equipos	0		
P-GO-02	Reparaciones de equipos	0		
P-GP-01	Compras nacionales	0		
P-GP-02	Compras internacionales	0		
P-GP-03	Selección y evaluación de proveedores nacionales	0		
P-GP-04	Selección y evaluación de proveedores internacionales	0		
P-GR-01	Selección e inducción de personal	0		
P-GR-02	Capacitación y formación	0		
P-GR-03	Evaluación de desempeño del personal	0		
P-Q-01	Control de documentos	0		
P-Q-02	Control de registros	0		
P-Q-03	Auditorías Internas	0		
P-Q-04	Acciones correctivas y acciones preventivas	0		
P-Q-05	Producto no conforme	0		
P-Q-06	Revisión por la Dirección	0		
P-Q-07	Satisfacción del cliente	0		
P-Q-08	Planificación estratégica y operativa	0		

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS


CODIGO: F-Q-03

FECHA:

VERSION: 0

Fecha de actualización:

CODIGO	NOMBRE	VERSION	FECHA DE REVISION	PROCEDENCIA	UBICACIÓN
N/A	ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de calidad requisitos	4	15/11/2008	ISO	Carpeta del SGC en la red
N/A	ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de calidad fundamentos y vocabulario	-	2005	ISO	Carpeta del SGC en la red
N/A	ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental	-	07/10/2002	ISO	Carpeta del SGC en la red

	CONTROL COPIAS CONTROLADAS	CODIGO: F-Q-04
		FECHA:
		VERSION: 0

Fecha de actualización:

NOMBRE DE LA PERSONA A QUIEN SE AUTORIZA EL USO DE LA COPIA CONTROLADA	CARGO	FIRMA	FECHA DE IMPRESIÓN	VERSION DEL DOCUMENTO
Se colocará el nombre de la persona que manejará una copia controlada del documento	Se colocará el cargo de la persona que manejará una copia controlada	Firma de recepción de la copia controlada	Fecha en la que se descarga de la red interna la copia controlada y es impresa para ser entregada	

	PROGRAMA DE AUDITORIAS	CODIGO: F-Q-05
		FECHA:
		VERSION: 0

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:


TIPO DE AUDITORIA	ALCANCE / PROCESOS	RESPONSABLE PROCESO	AÑO													
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		

ELABORADO POR:

AUTORIZADO POR:

FECHA:

MAXXGUARD <small>Electrónica Ciudad</small>	HALLAZGO ACCIONES CORRECTIVAS / ACCIONES PREVENTIVAS	CODIGO: F-467 FECHA: VERSION: 0
FECHA DE REPORTE: _____ N°: _____		
Auditoría interna <input type="checkbox"/> Auditoría externa <input type="checkbox"/>	Proceso <input type="checkbox"/> Queja de cliente <input type="checkbox"/> Material <input type="checkbox"/>	Instalación <input type="checkbox"/> Producto <input type="checkbox"/>
PROCESO / SUBPROCESO DONDE SE IDENTIFICÓ EL HALLAZGO: _____	RESPONSABLE DEL PROCESO / SUBPROCESO: _____	
TIPO DE HALLAZGO: REAL <input type="checkbox"/> POTENCIAL <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: (ESPECIFICAR CON DETALLE EL LUGAR DONDE SE IDENTIFICÓ, LA SITUACIÓN, LOS DOCUMENTOS ASOCIADOS SI APLICA)		
REPORTADO POR: _____		
ANÁLISIS DE CAUSA		
POR QUÉ? _____ POR QUÉ? _____ POR QUÉ? _____ POR QUÉ? _____ POR QUÉ? _____		
CORRECCIONES / ACCIONES CORRECTIVAS / ACCIONES PREVENTIVAS		
	FECHA	RESPONSABLE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES		
OBSERVACIONES	FECHA	CUMPLIMIENTO
		SI NO
EVIDENCIA DE EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS		
RESPONSABLE: _____ FECHA: _____		
CIERRE DE ACCIÓN CORRECTIVA / ACCIÓN PREVENTIVA / NO CONFORMIDAD		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN CIERRA LA AC / AP / NC	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

 MAXXGUARD <small>Electrónica Dental</small>	ACTA DE REVISION POR LA DIRECCION	CODIGO: F-Q-13
		FECHA:
		VERSION: 0

Período de revisión

Fecha:

Entradas para la revisión por la Dirección

Resultado de auditorias

Retroalimentación de clientes

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Estado de acciones preventivas y correctivas

Seguimiento revisiones por la dirección previas

Cambios que podrían afectar el SGC

Recomendaciones para la mejora


Resultados de la revisión


Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos


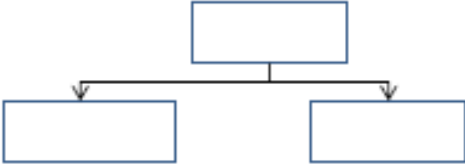
Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente


Necesidades de recursos

Cambios en la política y/u objetivos

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		CODIGO: F-Q-14
			FECHA:
			VERSION: 0
<p>Cliente: Fecha:</p> <p>Estimado cliente el motivo de esta encuesta es para conocer su grado de satisfacción con el servicio y productos de Maxxguard Seguridades. Permítanos conocer cómo podemos servirle mejor.</p>			
	SI	NO	
Considera que el personal que le atendió conoce los productos que Ud. Ha necesitado?			
La explicación de tipos de productos, condiciones, fechas de instalación y en general la comunicación con Maxxguard Seguridades fue la adecuada?			
La fecha y hora de instalación fue conforme a lo acordado?			
Hemos efectuado los trabajos conforme a sus requerimientos?			
Le ha parecido profesional el desempeño de nuestro personal?			
Está satisfecho con el desempeño de nuestros productos?			
<p>Si una de sus respuestas fue NO, por favor déjenos saber su opinión para mejorar en el próximo trabajo.</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>			
Gracias por ayudarnos a servirle mejor!!			

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		CODIGO: F-Q-15	
			FECHA:	
			VERSION: 0	
Fecha:				
N° de encuestas				
1. TABULACION				
			SI	NO
Considera que el personal que le atendió conoce los productos que Ud. Ha necesitado?				
La explicación de tipos de productos, condiciones, fechas de instalación y en general la comunicación con Maxxguard Seguridades fue la adecuada?				
La fecha y hora de instalación fue conforme a lo acordado?				
Hemos efectuado los trabajos conforme a sus requerimientos?				
Le ha parecido profesional el desempeño de nuestro personal?				
Está satisfecho con el desempeño de nuestros productos?				
TOTAL				
2. GRAFICA DE SATISFACCIÓN				
3. ACCIONES A TOMAR				
ACCION PROPUESTA	PROCESO	RESPONSABLE	FECHA IMPLEMENTACIÓN	FECHA SEGUIMIENTO
Elaborado por:		Aprobado por:		
4. VERIFICACION ACCIONES TOMADAS				
(Describe cómo verificó las que las acciones propuestas se cumplieron)				
Verificado por:		Fecha verificación:		

	PERFIL DE CARGO POR COMPETENCIAS	CODIGO: IT-GR-01
		FECHA:
		VERSION: 0
DATOS GENERALES		
Denominación del Cargo: _____		
Ubicación en la Organización:		
		
FUNCIONES Y AUTORIDAD		
Funciones / Responsabilidades:		
Autoridad:		
PERFIL DE COMPETENCIAS		
Nivel de educación:		
Título: _____		
Especialidad de Preferencia: _____		
Formación: _____		
<i>Habilidades:</i>		
Expresión verbal		
Trabajo en equipo		
Conocimientos requeridos:		
Años de experiencia:		
Experiencia Previa preferencial:		
CONSIDERACIONES ADICIONALES		
Requisitos Físicos:		
Condiciones de Trabajo:		
Elaborado por:		
Revisado por:		
Autorizado por:		

	PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: IT-GR-02 FECHA REV: VERSION: 0
---	--	--

A continuación se detalla los temas que deben llevarse a cabo para inducir al nuevo personal a la compañía.

1. Realizar con el nuevo colaborador el recorrido por del departamento.
2. Dar explicaciones sobre:
 - El trabajo que se hace en el departamento.
 - El lugar donde se debe marcar la entrada y la salida.
 - La importancia y obligatoriedad de conservar la tarjeta de identificación.
 - La prohibición de marcar la tarjeta de otra persona.
 - Horario de trabajo.
 - Cómo opera el servicio de comedor.
 - Tiempo disponible para comer.
 - Sanitarios y lavabos.
 - Tableros y publicaciones.
 - Dónde conseguir herramientas.
3. Comentar otras condiciones del trabajo.
 - Pagos de salarios.
 - Tiempo extra.
 - Forma de computarlos.
 - Impuestos sobre la renta.
 - Pago de días festivos.
 - Día y método de pago de salario.
 - Pago de vacaciones.
 - Efecto de faltas no justificadas.
 - Ausencias.
 - Necesidad de reportar las faltas.
 - A quién y cómo avisar en caso de ausencia.
 - Limpieza y aseo del área de trabajo.
 - Aseo personal.
 - Prohibido riñas, robos.
 - Prohibición de bebidas alcohólicas y de sustancias estupefacientes.
4. Colocar al nuevo trabajador en su trabajo.
 - Relación del trabajo con las operaciones anteriores y con las subsiguientes.
 - Normas de calidad.
 - Normas de trabajo.
5. Etapas de un buen entrenamiento.
 - Preparar al nuevo colaborador.
 - Explicar y demostrar el trabajo a realizar.
 - Probar el desempeño del entrenado.
 - Inspeccionar continuamente al entrenado.



IT-Q-01 Manejo de HALLAZGOS

NO CONFORMIDADES NC /
ACCIONES CORRECTIVAS AC /
ACCIONES PREVENTIVAS AP

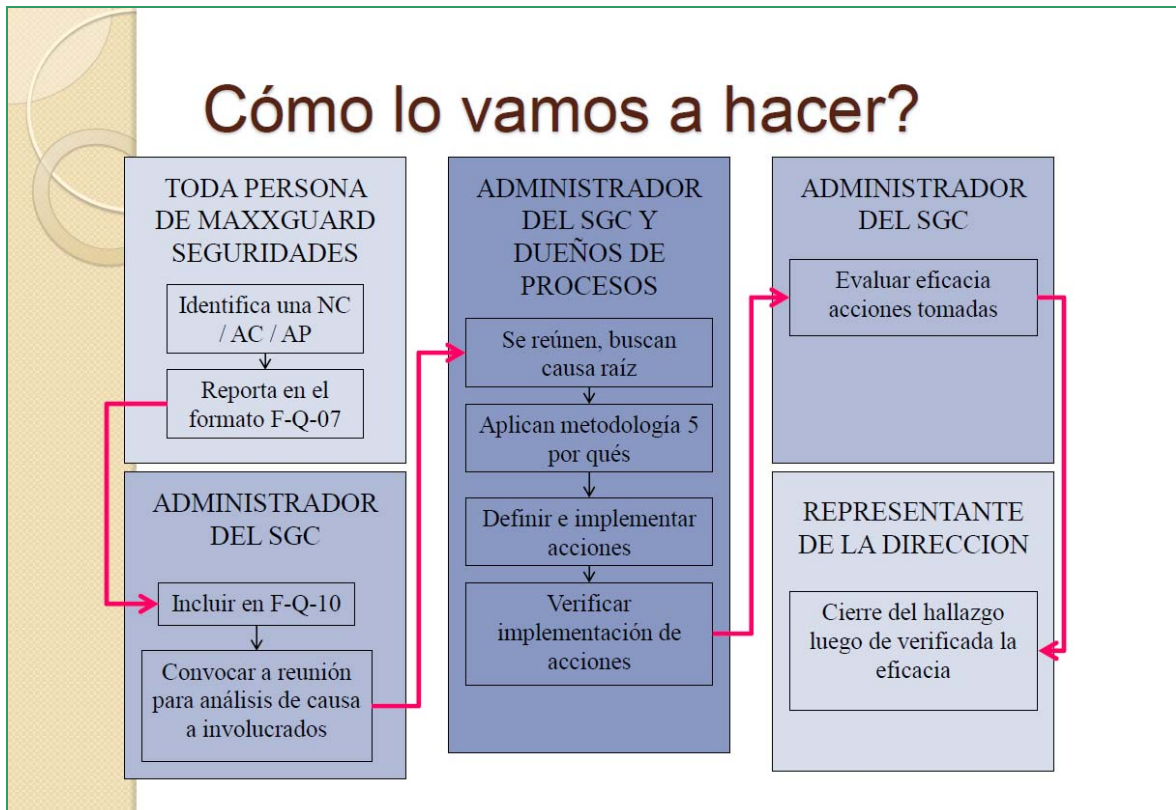
V.0



CUANDO REPORTAR UN HALLAZGO DE NC / AC / AP

- Auditorías (internas, externas, de clientes, de proveedores, etc)
- Quejas
- Incumplimiento de procedimientos
- Producto / Servicio no conforme
- Incumplimiento de indicadores en períodos seguidos

Cómo lo vamos a hacer?



PARA DETERMINAR LAS CAUSAS

- No critique a la persona que realiza la actividad
- No busque como responsables a personas
- Defina el problema claramente
- Piense ideas de cómo se pudo producir el problema
- Clasifique las ideas que pueden ser causas
- No asocie problema con persona
- Piense de qué otra manera se puede realizar la actividad
- Identifique si el origen del problema pudo estar antes de donde se identificó

Metodología para identificación de causas: 5 por qué

- Su origen fue en Toyota, durante la revolución de metodologías de fabricación, ya que consideraban que el origen del problema seguramente estaba 4 niveles por debajo de donde apareció
- También se usa en la metodología six sigma
- Metodología basada en realizar preguntas para explorar las causas y efectos
- Sirve para identificar causas ocultas

COMO SE APLICA ESTA METODOLOGÍA?

- Paso 1: Identifique el problema
- Paso 2: pregunte por qué podría originarse el problema
- Paso 3: pregunte por qué de la respuesta dada en el primer por qué
- Paso 4: pregunte por qué de la respuesta dada en el segundo por qué
- Paso 5: pregunte por qué de la respuesta dada en el tercer por qué
- Paso 6: Continúe preguntando hasta llegar a donde la idea o solución sea la causa
- Paso 7: analice la información

ANEXO 5

	PLAN DE CALIDAD	CODIGO: IT-Q-02 FECHA: VERSION: 0
---	------------------------	---

Requisito de Norma ISO 10005	Requisito de Norma ISO 9001	Alcance				
		Nombre del requisito ISO 9001	Proceso	Procedimiento / Manuales / Instructivos	Registros	Responsable
	4.1	Requisitos generales	Gestión estratégica y calidad	M-Q-02 Mapa de procesos, Caracterizaciones de los procesos	Todos los del SGC	Representante de la Dirección / Administrador SGC
	4.2.1	Generalidades	Gestión estratégica y calidad	M-Q-01 Manual de calidad, política de calidad, documentación del SGC, objetivos de calidad	Todos los del SGC	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.5	4.2.2	Manual de Calidad	Gestión estratégica y calidad	M-Q-01 Manual de calidad	N/A	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.6	4.2.3	Control de documentos	Gestión estratégica y calidad	P-Q-01 Control de documentos	F-Q-01 Lista maestra de documentos, F-Q-02 Lista maestra de registros, F-Q-03 Lista maestra de documentos externos, F-Q-04 Control de copias controladas, F-GR-05 Registro de asistencia	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.7	4.2.4	Control de registros	Gestión estratégica y calidad	P-Q-02 Control de registros	F-Q-02 Lista maestra de registros, F-GR-05 Registro de asistencia	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.5	5.1	Compromiso de la dirección	Gestión estratégica y calidad	M-Q-01 Manual de calidad, política de calidad, objetivos de calidad	N/A	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.10	5.2	Enfoque al cliente	Gestión comercial	C-GC-01 Caracterización gestión comercial, P-GC-01 Atención al cliente, P-GC-02 Ventas, P-GC-03 Logística de trabajos	F-GC-01 Ficha técnica, F-GC-02 Cronograma de trabajo, F-GC-03 Ficha de ingreso de llamadas, F-GC-04 Cotización, F-GC-05 Contrato de arriendo, F-GC-06 Acta de entrega de equipos	Jefe Comercial
5.5	5.3	Política de calidad	Gestión estratégica y calidad	M-Q-01 Manual de calidad, política de calidad, objetivos de calidad	N/A	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.4	5.4.1	Objetivos de la calidad	Gestión estratégica y calidad	M-Q-01 Manual de calidad, política de calidad, objetivos de calidad	N/A	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.5	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	Gestión de recursos	P-GR-01 Selección e inducción de personal, IT-GR-01 Perfil de cargo por competencias	F-GR-01 Solicitud de personal	Jefe Recursos Humanos
5.5	5.5.2	Representante de la dirección	Gestión estratégica y calidad	M-Q-01 Manual de calidad	N/A	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.5	5.6.1	Generalidades	Gestión estratégica y calidad	P-Q-06 Revisión por la dirección	F-Q-13 Acta de revisión por la dirección	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.5	5.6.2	Información de entrada para la revisión	Gestión estratégica y calidad	P-Q-06 Revisión por la dirección	F-Q-13 Acta de revisión por la dirección	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.5	5.6.3	Resultados de la revisión	Gestión estratégica y calidad	P-Q-06 Revisión por la dirección	F-Q-13 Acta de revisión por la dirección, F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas, F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.8.1	6.2.1	Generalidades	Gestión de recursos	C-GR-01 Caracterización gestión de recursos, P-GR-01 Selección e inducción de personal, IT-GR-01 Perfil de cargo por competencias, P-GR-03 Evaluación de desempeño del personal, IT-GR-02 Programa de inducción del personal	N/A	Jefe Recursos Humanos

5.8.3	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	Gestión de recursos	P-GR-01 Selección e inducción de personal, P-GR-02 Capacitación y Formación, IT-GR-01 Perfil de cargo por competencias	F-GR-01 Solicitud de personal, F-GR-02 Entrevista selección verificación referencias, F-GR-04 Solicitud de capacitación, F-GR-06 Plan de capacitación y/o formación, F-GR-07 Evaluación post capacitación y/o formación, F-GR-08 Cronograma de capacitación y/o formación, F-GR-09 Evaluación de desempeño del personal, F-GR-10 Plan de mejoramiento,	Jefe Recursos Humanos
5.8.1	6.3	Infraestructura	Gestión de mantenimiento	P-GM-02 Mantenimiento de infraestructura	F-GP-01 Requerimiento de compra, F-GP-05 Acta de entrega	Jefe Recursos Humanos
5.8.4	6.4					
5.9	7.1	Planificación de la realización del producto	Gestión estratégica y calidad	IT-Q-02 Plan de calidad	N/A	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.10	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Gestión comercial	C-GC-01 Caracterización gestión comercial, P-GC-01 Atención al cliente, P-GC-02 Ventas, P-GC-03 Logística de trabajos	F-GC-01 Ficha técnica, F-GC-02 Cronograma de trabajo, F-GC-03 Ficha de ingreso de llamadas, F-GC-04 Cotización, F-GC-05 Contrato de arriendo, F-GC-06 Acta de entrega de equipos	Jefe Comercial
5.10	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Gestión comercial	C-GC-01 Caracterización gestión comercial, P-GC-01 Atención al cliente, P-GC-02 Ventas, P-GC-03 Logística de trabajos	F-GC-01 Ficha técnica, F-GC-03 Ficha de ingreso de llamadas, F-GC-04 Cotización, F-GC-05 Contrato de arriendo	Jefe Comercial
5.10	7.2.3	Comunicación con el cliente	Gestión comercial	C-GC-01 Caracterización gestión comercial, P-GC-01 Atención al cliente, P-GC-02 Ventas, P-GC-03 Logística de trabajos	F-GC-01 Ficha técnica, F-GC-02 Cronograma de trabajo, F-GC-03 Ficha de ingreso de llamadas, F-GC-04 Cotización, F-GC-05 Contrato de arriendo, F-GC-06 Acta de entrega de equipos	Jefe Comercial
5.8.2 / 5.12	7.4.1	Proceso de compras	Gestión compras	C-GP-01 Caracterización gestión de compras, P-GP-01 Compras nacionales, P-GP-02 Compras internacionales, P-GP-03 Selección y evaluación proveedores nacionales, P-GP-04 Selección y evaluación proveedores internacionales	F-GP-01 Requerimiento de compra, F-GP-02 Lista de proveedores nacionales, F-GP-03 Informe general de requerimientos, F-GP-04 Comunicado de no conformidad, F-GP-05 Acta de entrega, F-GP-06 Aplicación nuevos proveedores nacionales, F-GP-07 Evaluación de proveedores nacionales, F-GP-08 Lista de proveedores internacionales, F-GP-09 Inventario, F-GP-10 Cargas por arribar, F-GP-11 Débito bancario, F-GP-12 New international suppliers form, F-GP-13 Evaluación de proveedores internacionales	Jefe de compras / Comercio Exterior
5.8.2 / 5.12	7.4.2	Información de las compras	Gestión compras	C-GP-01 Caracterización gestión de compras, P-GP-01 Compras nacionales, P-GP-02 Compras internacionales	F-GP-01 Requerimiento de compra, F-GP-02 Lista de proveedores nacionales, F-GP-03 Informe general de requerimientos, F-GP-04 Comunicado de no conformidad, F-GP-05 Acta de entrega, F-GP-08 Lista de proveedores internacionales, F-GP-09 Inventario, F-GP-10 Cargas por arribar, F-GP-11 Débito bancario	Jefe de compras / Comercio Exterior
5.8.2 / 5.12	7.4.3	Verificación de los productos comprados	Gestión compras	C-GP-01 Caracterización gestión de compras, P-GP-01 Compras nacionales, P-GP-02 Compras internacionales,	F-GP-01 Requerimiento de compra, F-GP-03 Informe general de requerimientos, F-GP-04 Comunicado de no conformidad, F-GP-05 Acta de entrega, F-GP-09 Inventario, F-GP-10 Cargas por arribar	Jefe de compras / Comercio Exterior

5.13	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	Gestión almacén, Gestión instalación, Gestión operacional	P-GA-02 Control productos en proceso, P-GA-03 Despacho, P-GC-03 Logística de trabajos, P-GI-01 Instalación de equipos, P-GM-01 Mantenimiento de equipos, P-GM-03 Control de los equipos de seguimiento y/o medición, P-GO-01 Alistamiento de equipos, P-GO-02 Reparaciones de equipos	F-GA-01 Registro de inspecciones, F-GC-01 Ficha Técnica, F-GC-02 Cronograma de trabajos, F-GM-01 Identificación de equipos e instrumentos de medición, F-GM-02 Programa de mantenimiento, calibración y/o verificación, F-GM-03 Verificación de equipos e instrumentos de medición, F-GO-01 Orden de salida, F-GO-02 Orden de ingreso, F-GO-03 Orden de trabajo, F-GO-04 Ficha de consumo de materiales en obra y/o taller,	Jefe de almacén / Jefe técnico / Jefe mantenimiento
5.13	7.5.2	Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	Gestión almacén, Gestión instalación, Gestión operacional, Gestión mantenimiento	P-GA-02 Control productos en proceso, P-GA-03 Despacho, P-GC-03 Logística de trabajos, P-GI-01 Instalación de equipos, P-GM-01 Mantenimiento de equipos, P-GM-03 Control de los equipos de seguimiento y/o medición, P-GO-01 Alistamiento de equipos, P-GO-02 Reparaciones de equipos	F-GA-01 Registro de inspecciones, F-GC-01 Ficha Técnica, F-GC-02 Cronograma de trabajos, F-GM-01 Identificación de equipos e instrumentos de medición, F-GM-02 Programa de mantenimiento, calibración y/o verificación, F-GM-03 Verificación de equipos e instrumentos de medición, F-GO-01 Orden de salida, F-GO-02 Orden de ingreso, F-GO-03 Orden de trabajo, F-GO-04 Ficha de consumo de materiales en obra y/o taller,	Jefe de almacén / Jefe técnico / Jefe mantenimiento
5.10 / 5.15	7.5.4	Propiedad del cliente	Gestión almacén, Gestión instalación, Gestión operacional	P-GA-02 Control productos en proceso, P-GI-01 Instalación de equipos, P-GO-01 Alistamiento de equipos, P-GO-02 Reparaciones de equipos	F-GA-01 Registro de inspecciones, F-GC-01 Ficha Técnica, F-GO-03 Orden de trabajo, F-GO-04 Ficha de consumo de materiales en obra y/o taller,	Jefe de almacén / Jefe técnico / Jefe mantenimiento
5.14	7.5.3	Identificación y trazabilidad	Gestión almacén	P-GA-02 Control productos en proceso,	F-GA-01 Registro de inspecciones,	Jefe de almacén
5.16	7.5.5	Preservación del producto	Gestion almacen	P-GA-01 Almacenamiento, P-GA-02 Control de productos en proceso, P-GA-03 Despacho	F-GA-01 Registro de inspecciones, F-GO-02 Orden de ingreso, F-GC-04 Cotización, F-GO-01 Orden de salida	Jefe de almacén
5.13	7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	Gestión mantenimiento	P-GM-01 Mantenimiento de equipos, P-GM-03 Control de los equipos de seguimiento y/o medición	F-GC-07 Control de entrega vehículos, F-GC-01 Ficha Técnica, F-GM-01 Identificación de equipos e instrumentos de medición, F-GM-02 Programa de mantenimiento, calibración y/o verificación, F-GM-03 Verificación de equipos e instrumentos de medición	Jefe de mantenimiento
5.18	8.2.1	Satisfacción del cliente	Gestión estratégica y calidad	P-Q-07 Satisfacción del cliente	F-Q-14 Encuesta satisfacción del cliente, F-Q-15 Informe de satisfacción del cliente, F-Q-11 Control de quejas	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.19	8.2.2	Auditoría interna	Gestión estratégica y calidad	P-Q-03 Auditorías internas	P-Q-04 Acciones correctivas y acciones preventivas, F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas, F-Q-06 Plan de auditoría, F-Q-05 Programa de auditorías, F-Q-08 Lista de verificación de auditorías, F-Q-09 Informe de auditoría	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.17	8.3	Producto no conforme	Gestión estratégica y calidad	P-Q-05 Producto no conforme	F-Q-12 Control producto / servicio no conforme	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.18	8.5.2	Acción correctiva	Gestión estratégica y calidad	P-Q-04 Acciones correctivas y acciones preventivas	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas, F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas, IT-Q-01 Manejo de hallazgos	Representante de la Dirección / Administrador SGC
5.18	8.5.3	Acción preventiva	Gestión estratégica y calidad	P-Q-04 Acciones correctivas y acciones preventivas	F-Q-07 Hallazgo acciones correctivas / acciones preventivas, F-Q-10 Control acciones correctivas / acciones preventivas, IT-Q-01 Manejo de hallazgos	Representante de la Dirección / Administrador SGC

Elaborado por

Dalis Garzón

Revisado por

Aprobado por