



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS

TEMA:

Diseño de un sistema de gestión de calidad de una empresa de servicios
complementarios

Caso: P&SERMANTEX CIA. LTDA.

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

Magíster en Administración de Empresas Mención Planeación Estratégica

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Producción y Competitividad

AUTORA:

Ana Karina Bayas López

DIRECTOR:

Ing. Iván Rueda Fierro, Msc.

Ambato-Ecuador

Julio 2014

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA
DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
CASO: P&SERMANTEX CIA. LTDA.

Línea de Investigación:

PRODUCCIÓN Y COMPETITIVIDAD

Autor:

Ana Karina Bayas López

Iván Alejandro Rueda Fierro, Ing. Msc.
CALIFICADOR

f. _____

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Msc.
CALIFICADOR

f. _____

Cristóbal Vinicio Navarrete López, Msc.
CALIFICADOR

f. _____

Juan Ricardo Mayorga Zambrano, PHD
DIRECTOR DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS

f. _____

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL-PROCURADOR

f. _____

Ambato – Ecuador
Julio 2014

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ana Karina Bayas López portador de la cédula de ciudadanía No. 180355162-9 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención Planeación Estratégica son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ana Karina Bayas López

CI. 180355162-9

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo principal diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos involucrados en una empresa de servicios complementarios tomando el caso de la empresa P&Sermantex Cia. Ltda. Para el desarrollo de este trabajo se realizó el análisis de la situación de la empresa y el entorno en el que se desenvuelve, tomando en consideración los factores económicos, ambientales, tecnológicos así como de la competencia y sus clientes. Con la finalidad de tener un sustento para la realización del trabajo se recopiló la información teórica que permitió clarificar los temas de gestión de calidad, su evolución así como la gestión por procesos y la mejora continua. Posteriormente se efectuó el análisis de cumplimiento de los requisitos necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, se identificó el número de cumplimientos e incumplimientos que tiene la empresa en cuanto a los requisitos del cliente, legales, organizacionales así como los exigidos por la norma, esto permitió conocer la situación actual de la empresa en cuanto a sus procesos y así se pudo determinar las recomendaciones necesarias para el desarrollo de los procesos, procedimientos, manuales, documentos y registros. Finalmente se elaboró el manual de calidad, en el mismo se encuentra plasmado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la Política y Objetivos de Calidad. Además se elaboró el Manual de Calidad que contiene los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión este cumple con los requisitos de la Norma ISO en cuanto a documentación y permite medir cada uno de los procesos para el análisis de los resultados y su mejora continua.

ABSTRACT

The main objective of this research is to design a Quality Management System for the existing processes in a complement services Company considering the case of P&Sermantex Ltd. Co. Company. In order to develop this research we made an analysis of the situation of the Company and its environment. For this, we took into account the economic, environmental and technological aspects and also the competition and its clients. Aiming to have a background for this work we compiled the theoretical information that enabled us to clarify the topics related to quality management, its evolution and process management and sustained improvement. Afterwards we made an analysis of the achievement of the necessary requirements for the implementation of a Quality Management System, we identified the number of compliances and non-compliances that the company shows related to the legal and organizational customers' requirements and also the ones related to the standard. This let us know the current situation of the company regarding its processes which enabled us to determine the necessary recommendations to develop the processes, procedures, manuals, documents and records. Finally, we made a quality manual which shows the scope of the Quality Management System and the Quality and Policy objectives. Furthermore, we prepared the Quality Manual that holds the processes and procedures of the Management System. It meets the requirements of the ISO standards related to documentation and enables us to measure each one of the processes for the results analysis and its continuous improvement.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
CAPÍTULO I.....	2
MARCO TEÓRICO.....	2
1.1. Calidad.....	2
1.1.1. Concepto de Calidad.....	2
1.1.2. Círculo de la Calidad.....	2
1.1.2.1. Planear.....	3
1.1.2.2. Hacer.....	3
1.1.2.3. Verificar.....	3
1.1.2.4. Actuar.....	4
1.2. Evolución de la Calidad.....	4
1.2.1. Control de la Calidad.....	4
1.2.2. Control de la Calidad Total.....	6
1.2.3. Mejora de la Calidad.....	7
1.2.4. Aseguramiento de la Calidad.....	8
1.2.5. Gestión de la Calidad.....	10
1.3. Normas ISO. Internacional Standard Organizations, (Organización Internacional de Normalización).....	11

1.3.1. Miembros Natos	12
1.3.2. Miembros Correspondientes	12
1.3.3. Miembros Suscritos	12
1.4. Descripción de las normas ISO 9000	13
1.4.1. Norma ISO 9001	13
1.4.2. Norma ISO 9002	13
1.4.3. Norma ISO 9003	14
1.4.4. Norma ISO 9004	14
1.4.5. Norma ISO 19011	14
1.5. Principios de la Gestión de Calidad y Enfoques	14
1.5.1. Enfoque al Cliente	15
1.5.2. Liderazgo	15
1.5.3. Participación de personal	16
1.5.4. Enfoque basado en procesos	17
1.5.5. Enfoque de sistema para la gestión	17
1.5.6. Mejora continua	17
1.5.7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	17
1.5.8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	18
1.5.9. Enfoques de la calidad	18
1.6. Sistema de Gestión de la Calidad	19
1.6.1. Requisitos Generales	21
1.6.2. Requisitos de la documentación	22
1.7. Procesos	23
1.7.1. Tipos de Procesos	24
1.7.1.1. Estratégicos	24

1.7.1.2. Generación de valor.....	24
1.7.1.3. Apoyo vertical u horizontal.....	24
1.7.1.4. De realización.....	25
1.7.1.5. Para la gestión de una organización.....	25
1.7.1.6. De medición, análisis y mejora.....	25
1.7.1.7. Para gestión de recursos.....	25
1.7.2. Diagramas de Flujo.....	25
1.7.2.1. Simbología.....	27
1.8. Indicadores de Gestión.....	27
CAPÍTULO II.....	30
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	30
2.1. Antecedentes.....	30
2.2. Significado del problema.....	31
2.3. Definición del problema.....	32
2.4. Planteamiento del tema.....	32
2.5. Delimitación del tema.....	32
2.5.1. Delimitación espacial.....	33
2.5.2. Delimitación temporal.....	33
2.7. Hipótesis.....	34
2.7.1. Variables.....	34
2.7.1.1. Variable Independiente.....	34
2.7.1.2. Variable Dependiente.....	35
2.8. Objetivos.....	35
2.8.1. Objetivo General.....	35
2.8.2. Objetivos Específicos.....	35

2.9. Metodología de trabajo	36
CAPÍTULO III	37
DESCRIPCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	37
3.1. Análisis Macro.....	37
3.1.1. Análisis Político-Legal.....	37
3.1.2. Análisis Económico.....	39
Tabla 3.1. Listado de Actividades CIIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme).....	39
Tabla 3.2. Número de Empleados por CIIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme) 4 N en Tungurahua.....	39
Tabla 3.3. Promedio de Rentabilidad Financiera por Clase CIIU 4N	40
3.1.3. Análisis Socio-Cultural	41
3.1.4. Análisis Tecnológico	42
3.1.5. Análisis Ambiental.....	43
3.2. Análisis Micro.....	44
3.2.1. Antecedentes	44
3.2.1.1. Misión.....	45
3.2.1.2. Visión	45
3.2.2. Infraestructura.....	46
3.2.3. Estructura Orgánica	46
3.2.4. Recursos Humanos	48
3.2.5. Recursos Financieros	50
3.2.6. Equipamientos y Sistemas.....	51
3.2.7. Clientes.....	52
3.2.8. Proveedores.....	53

3.2.9. Competencia	54
CAPÍTULO IV.....	57
DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	57
4.1. Metodología de análisis de conformidad con los requisitos exigidos por el cliente.....	57
4.1.1. Análisis de cumplimiento de requisitos del cliente	57
4.1.2. Análisis de los requisitos legales	59
4.2. Metodología de análisis de conformidad con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001: 2008	59
4.2.1. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 4.	60
4.2.2. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 5.	61
4.2.3. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 6.	63
4.2.4. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 7.	65
4.2.5. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 8.	69
4.3. Metodología de análisis de conformidad con los requisitos organizacionales.....	71
CAPÍTULO V.....	73
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	73
5.1. Lineamientos Estratégicos	73
5.1.1. Alcance	73

5.1.2. Objetivos de Calidad	74
5.1.3. Política de Calidad	75
5.1.4. Mapa de Procesos	76
5.1.5. Caracterización de los Procesos	76
5.1.6. Manual de Calidad	78
5.1.7. Manual de Procedimientos	79
5.2. Análisis de Resultados	80
CAPÍTULO VI.....	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
6.1. Conclusiones	86
6.2. Recomendaciones	88
BIBLIOGRAFÍA.....	90
MANUAL DE CALIDAD	92
1. Objeto y campo de aplicación	92
2. Exclusiones.....	92
3. Aplicación.....	93
4. Sistema de Gestión de Calidad.....	93
4.1. Requisitos Generales.....	93
4.2. Requisitos de la documentación	94
4.2.3. Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros	95
5. Responsabilidad de la Dirección	95
5.1. Compromiso de la Dirección	95
5.2. Enfoque al Cliente.....	96
5.3. Política de Calidad	96
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	97

5.5.2. Representante de la Dirección	98
5.5.3. Comunicación Interna	98
5.6. Revisión por la Dirección	99
6. Gestión de los recursos	100
6.2. Recursos Humanos	100
6.2.1. Generalidades.....	100
6.3. Infraestructura.....	101
6.4. Ambiente de trabajo.....	101
7.1. Planificación de la realización del producto	102
7.2.2. Revisión de los Requisitos	103
7.2.3. Comunicación con los clientes.....	103
7.4. Compras	104
7.4.1. Proceso de compras	104
7.4.2. Información de las compras.....	104
7.4.3. Verificación de los productos comprados.....	105
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	105
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	106
7.5.3. Identificación y trazabilidad.....	106
7.5.4. Propiedad del cliente	106
7.5.5. Preservación de materiales.....	107
7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición	107
8. Medición, análisis y mejora	108
8.2 Seguimiento y medición.....	108
8.2.1. Satisfacción del cliente.....	108

8.2.2. Auditoria interna.....	109
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.....	109
8.2.4. Seguimiento y medición de los servicios.....	109
8.3. Control de producto no conforme.....	110
8.4. Análisis de datos.....	110
8.5. Mejora.....	110
8.5.1. Mejora Continua.....	110
8.5.2. Acciones Correctivas.....	111
8.5.3. Acciones Preventivas.....	112
ANEXO B.....	191
ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES.....	191
ANEXO C.....	192
PRESENTACIÓN PARA COMUNICACIÓN INTERNA.....	192
ANEXO D.....	193
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO.....	193

ÍNDICE DE GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 3.4. Listado de Equipos	52
Tabla 3.5. Listado de Suministros	52
Tabla 3.6. Matriz de Perfil Competitivo.....	56
Tabla 4.1. Cumplimiento de Requisitos del Cliente	58
Tabla 4.2. Cumplimiento de Requisitos Legales	59
Tabla 4.3. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 4.....	60
Tabla 4.4. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 5.....	61
Tabla 4.5. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 6.....	64
Tabla 4.6. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 7.....	65
Tabla 4.7. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 8.....	69
Tabla 4.7. Cumplimiento de los requisitos organizacionales.....	71
Tabla 5.1. Indicadores de Calidad.....	75
Tabla 5.2. Relación de los Procesos con los puntos de la Norma ISO	80
Tabla 5.3. Indicadores de Proceso.....	82
Tabla 5.4 Indicadores Gerenciales.....	82

GRÁFICOS

Gráfico 1.1. Cículo de la Calidad de Deming.....	3
Gráfico 1.2. Mejora Continua de un Sistema de Gestión de Calidad	20
Gráfico 1.3. Proceso.....	24
Gráfico 1.4. Simbología para diagramas de flujo.....	27
Gráfico 3.1. Tiempo de Trabajo No Remunerado.....	41
Gráfico 3.2. Mapa de Ubicación	46

Gráfico 3.3. Organigrama Estructural	47
Gráfico 3.4. Evolución de las Ventas	51
Gráfico 3.5. Representación de Clientes	53
Gráfico 4.1. Análisis de Cumplimiento de requisitos	72
Gráfico 5.1. Mapa de Procesos	76
Gráfico 5.2. Comparativo de Estandarización de Procesos	81
Gráfico 5.3. Optimización de Recursos	83
Gráfico 5.4. Análisis de Valor Agregado Proceso Actual.....	84
Gráfico 5.5. Análisis de Valor Agregado Proceso Propuesto	85

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Calidad

Con el propósito de presentar un apropiado marco teórico, a continuación se muestra un conjunto de definiciones muy importantes que nos facilitaran la comprensión de los diferentes aspectos relativos a la calidad y sus procesos.

1.1.1. Concepto de Calidad

Existen múltiples criterios acerca del concepto de calidad, veremos algunos a continuación citados por importantes escritores, organizaciones reconocidas y expertos en el mundo de la calidad.

Según la ISO (2008), Calidad “Es la extensión o alcance en el que una serie de características inherentes cumple con los requisitos”.

Cuando se hace referencia a la calidad debemos tener en cuenta ocho aspectos fundamentales: Satisfacción del cliente, prevención, atención a los clientes internos, productividad, flexibilidad, eficiencia, proceso, inversión e imagen hacia el exterior (Galgano, 1995).

Según Nava Carbellido (2005), nombra al término Calidad como de subjetiva o relativa, ya que cada persona tiene su propia apreciación en dependencia de sus expectativas o experiencias, minimizando el concepto a un atributo que nombre una acción, un elemento o persona.

Para Crosby (1987) "Calidad es cumplimiento de requisitos".

Según el criterio de Jurán (1990) "Calidad es adecuación al uso del cliente".

Para Feigenbaum (1997) es la "Satisfacción de las expectativas del cliente".

El estadístico estadounidense Deming (1989) la denomina: "Calidad es satisfacción del cliente".

1.1.2. Círculo de la Calidad

El círculo de Deming consiste en un proceso de cuatro etapas (Nava Carbellido, 2005), de acuerdo al gráfico 1.1.:

Gráfico 1.1. Cículo de la Calidad de Deming



Fuente: Deming, 1989
Elaborado por: Ana K. Bayas

1.1.2.1. Planear

Ver hacia donde se quiere llegar, realizando un diagnóstico de la situación actual de la empresa y posteriormente desarrollar un análisis de posibles soluciones para crear un plan de trabajo.

1.1.2.2. Hacer

En esta etapa se confecciona el plan de trabajo requerido y se crea un control para garantizar su realización.

1.1.2.3. Verificar

Acá se describen y evalúan los efectos y situaciones que aparecen en el proceso y se recopilan todos los resultados.

1.1.2.4. Actuar

Se estudian los resultados y se cierra del ciclo de calidad, confirmando los cambios y trabajando en la mejora continua.

1.2. Evolución de la Calidad

1.2.1. Control de la Calidad

Según la ISO (2005), Control de la Calidad no es más que una parte de la Gestión de la Calidad, orientada al cumplimiento de los requisitos de la misma.

Argumenta Sosa Pulido (2006), que el “control sirve para asegurar metas y objetivos, por lo que podemos concluir en este sentido, que si estamos ejerciendo control, podemos asegurar que lograremos nuestros objetivos, y si hemos logrado nuestros objetivos es que hemos sido capaces de controlar nuestro camino, es decir, nuestro proceso”.

Ishikawa (1988) refiere que Practicar el control de la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Ishikawa (1988) argumenta que existen diez factores útiles para dirigir los círculos de calidad, estos son:

1. Auto desarrollo
2. Servicio voluntario.
3. Actividades de grupo.
4. Participación colectiva.
5. Uso de técnica de control de calidad.
6. Realización de actividades relacionadas sólo con el lugar de trabajo.
7. Continuidad de las actividades de control de calidad.
8. Desarrollo mutuo, originalidad o creatividad.
9. Atención a la calidad.
10. Los problemas y la mejora.

Según su diagrama CAUSA – EFECTO, o también conocido como diagrama de Ishikawa o espina de pescado, él nos presenta una herramienta para identificar o clasificar las causas de los problemas o características de calidad y los efectos que provocan dichas causas.

Cuando se analiza un diagrama causa-efecto se puede desglosar en tres fases:

1. La definición del efecto que se desea estudiar.
2. La construcción del diagrama propiamente dicho.
3. Y el análisis causa-efecto del diagrama construido.

1.2.2. Control de la Calidad Total

El control total de la calidad según Feigenbaum (1997) se basa en el control de la administración misma, él la definió que como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad de manera íntegra en una empresa con el fin de producir bienes y servicios con un nivel aceptable de economía y satisfacción al cliente.

Según Sosa Pulido (2006) para que un Modelo de Calidad Total funcione bien en las organizaciones se deben considerar estos cuatro pilares de la calidad.

1. Que las personas sepan lo que deben lograr.
2. Que sepan cómo hacerlo siempre bien a la primera vez.
3. Que cuenten con lo necesario y adecuado para hacer su trabajo.
4. Y que quieran hacer su trabajo.

Según Deming (1989), la calidad total se crea con el propósito de lograr mejora del producto y servicio, para que este sea competitivo y permanecer en el mundo de los negocios: se logra eliminando las demoras y productos defectuosos, además requiere de evidencias de la calidad del producto, minimizar los costos totales, mejorar los sistemas de trabajo, incluir nuevos métodos de entrenamiento, fomentar el trabajo en equipo ya esto mejora la calidad y eleva la productividad, eliminar el temor, abierta comunicación entre todos los

niveles, eliminar slogans y estándares y crear un programa de entrenamiento para desarrollar habilidades y ampliar los conocimientos de los trabajadores en beneficio de la organización.

Según Jurán (1990), hay que tener en cuenta la planificación para desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes, planificándola e identificando a los clientes para comprender sus necesidades, debemos ir más allá de las necesidades manifestadas y descubrir las no manifestadas.

Según Crosby (1987), el control de la calidad total no es más que cumplir con los requisitos, la prevención, cero defectos y el precio de los incumplimientos.

Según Ishikawa (1988), el control total de la calidad es hacer lo que se debe hacer mostrando resultados y generando ganancias, nos dice que se empieza con educación y se termina con educación en todos los niveles de la organización ya que esta aprovecha lo mejor de cada persona.

1.2.3. Mejora de la Calidad

Para Jurán (1990), la mejora de la calidad significa, la creación organizada de un cambio ventajoso o el logro de unos niveles de comportamiento sin precedentes.

La mejora de la calidad forma parte de los ocho principios de la gestión de la calidad, según la (ISO, 2008) que nos plantea que “la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta”.

1.2.4. Aseguramiento de la Calidad

Basándose en el concepto de la Norma ISO (2005), Aseguramiento de la Calidad es “Una parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad”.

Quiere decir que es un conjunto de actividades previamente planificadas y sistemáticas que se aplicaran en un sistema de calidad para satisfacer los requisitos del producto o servicio.

Crosby (1987) crea un programa de cero defectos a través de 14 puntos que en la actualidad se mantienen como son:

1. Convencer a la dirección en la mejora de la calidad.
2. La creación de un comité de calidad integrado por trabajadores de las diferentes áreas.
3. Crear métodos de medida de la calidad.
4. Calcular los costos para identificar las áreas más rentables.

5. Concientizar a los jefes de la importancia de la calidad para que así lo trasmita al resto de los trabajadores.
6. Establecer las medidas correctivas.
7. Formar el comité de “cero – defectos”, ajustado a la empresa y su cultura.
8. Formar a todos los niveles para implantar los nuevos sistemas.
9. Informar al personal que se ha implantado el nuevo sistema.
10. Establecer objetivos de mejora individuales y de grupo.
11. Informar a la jefatura las causas de los problemas que les impidan realizar su trabajo con calidad.
12. Dar reconocimiento moral por el logro de los objetivos de calidad.
13. Crear una “Junta de Calidad”, para que los profesionales de la calidad y los responsables de equipo compartan experiencias.
14. Repetir todas las etapas anteriores, como un proceso interrumpido de mejora.

1.2.5. Gestión de la Calidad

Gestión se refiere a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (ISO, 2008).

El concepto de Gestión se ha venido sustituyendo por lo que se conoce por Administración y según Chiavenato (1994), dijo que la Administración es un “proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz”.

Para Senlle (1995), la gestión como concepto no es más que “Un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados”.

González (2000) la define literalmente como “Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”.

Según las normas ISO 9000, Gestión de la Calidad se refiere a la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad (ISO, 2005).

1.3. Normas ISO. Internacional Standard Organizations, (Organización Internacional de Normalización).

“Por el año de 1947, se fundó en Suiza la **ISO, Internacional Standard Organizations**, (Organización Internacional de Normalización), con el fin de desarrollar estándares internacionales de calidad comunes en diferentes países. Se determinó llamarla ISO, según su raíz griega significa **igual**. Esta Organización está conformada por más 200 países, con sus respectivos representantes.

Es un organismo internacional, con un perfil administrativo de carácter no gubernamental. Estos representantes nacionales actúan con oficinas delegadas de la ISO en cada país y son las encargadas de la normalización.

La ISO es un órgano de consulta de las organizaciones de las Naciones Unidas (ONU que tiene su sede en Ginebra, y su función principal es la de contribuir al impulso y crecimiento a nivel internacional de la normalización, para facilitar el intercambio mundial de productos, bienes y servicios, mediante la colaboración científica, tecnológica y técnica en el campo administrativo, industrial y económico” (ISO/TC 176/SC 2/N, 2003).

Según Nava Carbellido (2005) “Las normas ISO no son estándares de producto, sino más bien un medio por el cual una organización puede

certificar el sistema de calidad bajo el cual sus productos o servicios son fabricados o proporcionados. Estas normas cubren las actividades de una empresa que van desde el diseño o desarrollo, producción, instalación, en su caso, y servicio, dependiendo lo que aplique a la organización”.

Este organismo lo componen tres clases de miembros:

1.3.1. Miembros Natos

Es la representación unitaria de los Organismos Nacionales de Normalización de cada país, con derecho a voz y voto.

1.3.2. Miembros Correspondientes

Es la representación de los países en vías de desarrollo y que no poseen un comité nacional de normalización, no conforman la parte activa en el proceso de normalización pero se encuentran permanentemente informados acerca de todos los procesos en desarrollo.

1.3.3. Miembros Suscritos

Lo conforman los países con reducidas economías, que contribuyen con unas tasas menores de pago.

1.4. Descripción de las normas ISO 9000

Según González (2000), las normas ISO 9000 pertenecen solo al sistema de calidad, constituyen actualmente una familia de normas que contiene más de 20 normas y documentos.

La familia de normas ISO que se citan a continuación se han creado para favorecer a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en su implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

La norma ISO 9000, no es más que el pilar de los sistemas de gestión de la calidad y especifica los términos para los sistemas de gestión de la calidad.

1.4.1. Norma ISO 9001

Son los sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa (González, 2000).

1.4.2. Norma ISO 9002

Está conformada por sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa (González, 2000).

1.4.3. Norma ISO 9003

Son sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en la inspección y los ensayos finales (González, 2000).

1.4.4. Norma ISO 9004

Esta se basa en la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas (González, 2000).

1.4.5. Norma ISO 19011

Relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas las normas juntas conforman un grupo coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que ayudan al entendimiento y la fácil aplicación tanto a nivel nacional como internacional (González, 2000).

1.5. Principios de la Gestión de Calidad y Enfoques

Según la norma ISO (2008), para dirigir y guiar una organización exitosamente se requiere que ésta se oriente y controle en forma continua y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para la mejora continua y su desempeño mediante el análisis de las necesidades de

todas las partes interesadas, ahora bien la gestión de una organización incluye la gestión de la calidad entre las diferentes disciplinas de gestión.

Los ocho principios según la norma ISO 9001:2008 son:

1.5.1. Enfoque al Cliente

Las organizaciones dependen en de sus clientes por lo que las mismas deben conocer sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos e intentar satisfacer sus expectativas o necesidades. El enfoque al cliente se logra cuando todos sus empleados los conocen y saben cómo satisfacerlos, este enfoque incrementa la satisfacción del mismo y hace que este repita el negocio, asegura una óptica y un sentido entre la satisfacción y las otras partes interesada como lo son los dueños, los trabajadores, proveedores, la sociedad, los financieros y la comunidad (ISO, 2008).

1.5.2. Liderazgo

Este principio tiene como beneficio que los trabajadores se motivaran y comprenderán las metas y objetivos de la empresa, trabajaran en conjunto y los malos entendidos por fallas en la comunicación en los diferentes niveles se minimizaran, los líderes de la organización constituirán un mismo propósito creando y manteniendo un ambiente

interno donde los empleados se puedan desarrollar abiertamente en función de los objetivos de la empresa (ISO, 2008).

Se traduce en establecer confianza y eliminar el miedo, provee a los trabajadores de recursos, los distrae y les permite libertad para actuar con responsabilidad, reconociéndole las contribuciones a los mismos. Tiene en cuenta las necesidades de todos incluyendo los clientes, proveedores, dueños, empleados, la comunidad y el medio social, de esta manera crea una visión más acertada para el futuro de la organización estableciendo metas y objetivos a corto y mediano plazo (ISO, 2008).

1.5.3. Participación de personal

Las personas en todos los niveles son la esencia de una organización, involucrarse en la misma les permite usar sus habilidades para el beneficio de la empresa, que no es más que la innovación y creatividad; motivar e involucrar al personal, lograr que ellos mismos se percaten de su propio desempeño y hacerlos partícipes de la mejora continua, de esta forma ellos comprenden la importancia de su contribución y rol en la empresa, argumentan abiertamente sus temas, buscan oportunidades para mejorar la competencia, experiencia y conocimiento, así como evalúan su desempeño a través de los objetivos personales y las metas para alcanzarlos (ISO, 2008).

1.5.4. Enfoque basado en procesos

El resultado deseado puede lograrse con mayor eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se administran como procesos, es útil pues logra reducir los costos y el tiempo del ciclo, además se hace un uso efectivo de los recursos y mejoran los resultados (ISO, 2008).

1.5.5. Enfoque de sistema para la gestión

Este principio es aplicable estructurando un sistema para llevar a cabo los objetivos de la empresa de la mejor forma con efectividad y eficiencia, para alcanzar de manera exitosa las metas de calidad que son dadas por el entendimiento y la identificación de la gerencia en todos los procesos de producción (ISO, 2008).

1.5.6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño es uno de los objetivos permanentes de la organización, a través de este se mejoran las capacidades organizacionales y todos los niveles se integran de forma estratégica con flexibilidad para reaccionar rápido a las oportunidades (ISO, 2008).

1.5.7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones son efectivas siempre y cuando estén bien fundamentadas con el análisis de información y de datos. El mismo se

aplica para tomar decisiones y acciones fundamentadas en hechos analizados con la debida experiencia; se analizaran los datos de la organización utilizando métodos válidos y realizando un análisis de toda la información actual disponible, esto es de gran beneficio pues desarrolla habilidades para demostrar la efectividad de las decisiones pasadas a través de referencias de los hechos y datos registrados (ISO, 2008).

1.5.8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Este principio es de gran beneficio ya que logra flexibilidad y velocidad en las respuestas a los cambios en el mercado y expectativas de los clientes, optimizando costos y recursos, y es aplicable a crear relaciones que equilibran las exigencias a corto plazo con consideraciones a largo plazo. También identifica y selecciona los proveedores claves compartiendo información y planes futuros con los mismos (ISO, 2008).

1.5.9. Enfoques de la calidad

Un enfoque según la ISO (2005) para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

1. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

2. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
3. Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
4. Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia en cada proceso.
5. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de calidad.
6. Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
7. Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
8. Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.

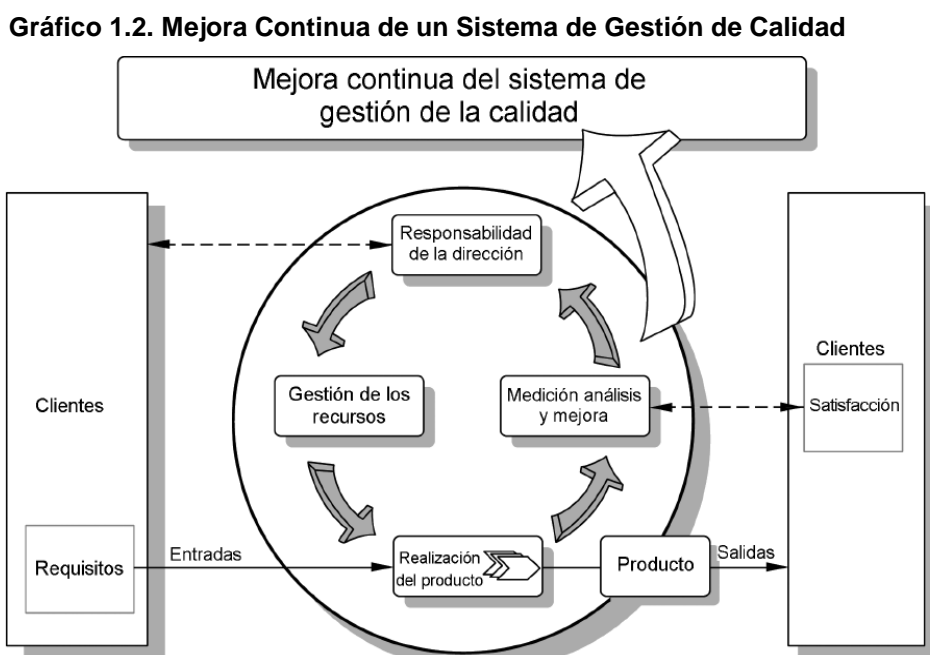
1.6. Sistema de Gestión de la Calidad

Según Feigenbaum (1997), un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

Es decir, no es más que un conjunto de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre una serie de elementos (Recursos,

Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr productos de calidad o servicios que se ofrecen al cliente, planeando, controlando y mejorando aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización (Feigenbaum, 1997).

Según la norma ISO (2008), la mejora continua de un sistema de gestión de calidad se determina de acuerdo al gráfico 1.2.



Fuente: Norma ISO 9001:2008
Elaborado por: ISO

1.6.1. Requisitos de un sistema de gestión de la calidad

La norma ISO (2008) presenta los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por una organización para elevar el nivel de satisfacción de sus clientes y constituyen los

principios básicos en los que se debe asentar el sistema de Gestión de Calidad consensuado con la norma ISO 9001.

1.6.1. Requisitos Generales

Los requisitos generales según la norma ISO 9001: 2008 son aquellos que deben cumplirse en el diseño de un nuevo Sistema de Gestión de Calidad como:

1. Identificar los distintos procesos que se requieren para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación en la organización.
2. Definir el alcance de los procesos, es decir su inicio y su final, así como las interacciones que se deben dar es decir que el final de un proceso es el inicio del otro.
3. Determinar los criterios y métodos para la medición de la eficacia del proceso.
4. Determinar la disponibilidad de recursos y medios necesarios que apoyen los procesos y la continuidad de los mismos.
5. Medir y analizar los procesos continuamente, mediante el seguimiento y análisis de los resultados.

6. Con la información analizada se debe determinar las acciones correspondientes para mejorar y alcanzar los resultados planificados.
7. Controlar y medir los procesos contratados a proveedores externos, estableciendo los métodos de control y seguimiento como si los procesos fueran propios.

Para gestionar el sistema según estos requisitos generales se precisa de documentación, procedimientos, registros etc.

1.6.2. Requisitos de la documentación

Los requisitos generales que muestra la norma ISO 9001:2008 dedicados a definir la documentación necesaria se enfocan en determinar las actividades de un modelo claro en documentos, trasladando los resultados a otros documentos llamados registros de calidad, formando así una estructura documental que permite realizar un seguimiento de todas las tareas.

1. Política de calidad y objetivos.
2. Manual de calidad.
3. Procedimientos documentados, los que exige la norma como los que la organización aplique e incluya en el sistema de gestión.

4. Documentos y registros necesarios para alcanzar la planificación, operación y control eficaz de los procesos.
5. Instrucciones de trabajo.
6. Planes de calidad.

1.7. Procesos

Según la Norma ISO (2008), para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

Para (ISO/TC 176/SC 2/N, 2003), un “Proceso” puede definirse como un “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Estas actividades requieren las asignaciones de recursos tales como personales y materiales.

Según Velazco Sánchez (2005), un proceso es un conjunto de actividades destinadas a generar valor añadido sobre las entradas para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente, de acuerdo a como se muestra en el gráfico 1.3.

Gráfico 1.3. Proceso



Fuente: Velazco 2009

1.7.1. Tipos de Procesos

Pueden identificarse los siguientes tipos de procesos en el caso de los negocios, según (Nava Carbellido, 2005).

1.7.1.1. Estratégicos

Orientan al negocio, es decir la planeación estratégica.

1.7.1.2. Generación de valor

Dan el valor al cliente, como transportar al pasajero en una aerolínea.

1.7.1.3. Apoyo vertical u horizontal

Son el soporte de los procesos centrales, como la contratación de personal.

Pueden identificarse los siguientes tipos de procesos según la Norma (ISO, 2005).

1.7.1.4. De realización

Es el conjunto de procesos que facilitan el resultado por la empresa.

1.7.1.5. Para la gestión de una organización

Este lleva implícito establecer las políticas, fijar los objetivos, asegurar los recursos y prever la comunicación mediante revisiones por la dirección.

1.7.1.6. De medición, análisis y mejora

Incluye los procesos de medición y recopilación de datos para ejecutar un análisis del desempeño y mejorar la eficiencia y eficacia; también incluye los procesos de auditorías, y acciones preventivas y correctivas, mediciones entre otras como parte integral de procesos de gestión.

1.7.1.7. Para gestión de recursos

Suministro de todos los recursos necesarios para los procesos de gestión en la organización.

1.7.2. Diagramas de Flujo

Según Nava Carbellido (2005), un diagrama de flujo es una representación pictórica de los pasos en un proceso, útil para determinar cómo funciona realmente el proceso para producir un

resultado. El resultado puede ser un producto, un servicio, información o una combinación de los tres. Al examinar cómo los diferentes pasos en un proceso se relacionan entre sí, se puede descubrir con frecuencia las fuentes de problemas potenciales.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos (Alvarez, 1997)

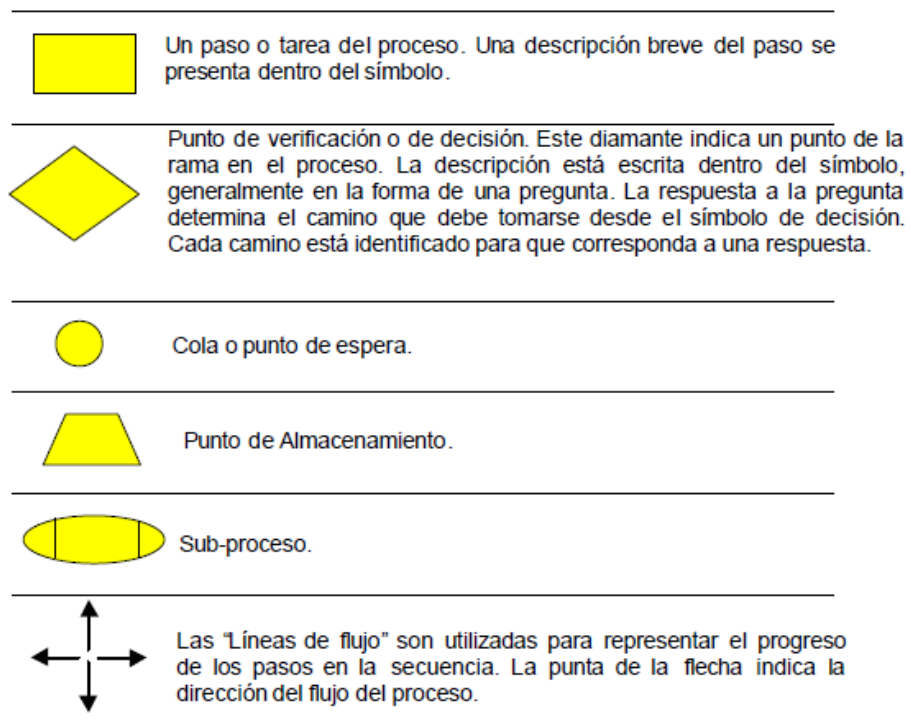
Para Alvarez (1997) los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

- a) Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- b) Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- c) Dar seguimiento a los productos generados por un proceso.
- d) Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- e) Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- f) Diseñar nuevos procesos.
- g) Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- h) Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- i) Hacer presentaciones directivas.

1.7.2.1. Simbología

Existen un gran número de símbolos que se utilizan para elaborar estas representaciones gráficas, según Alvarez (1997) las más utilizadas son las que se muestran en el gráfico 1.4.

Gráfico 1.4. Simbología para diagramas de flujo



Fuente: Sociedad Latinoamericana para la Calidad

1.8. Indicadores de Gestión

Para Amado (2005), solo se puede mejorar aquello que se puede medir. Para mejorar hay que saber dónde hay que hacerlo. Es necesario saber dónde estamos, si vamos para arriba o para abajo, si hay avance o retroceso, y todo esto se debe retroalimentar a toda la organización.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (2012), un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

Para Barbosa (2001), los indicadores permiten evidenciar el nivel de cumplimiento acerca de lo que está haciendo la organización y sobre los efectos de sus actividades, a través de la medición de aspectos tales como:

- Recursos: Como talento humano, presupuesto, planta y equipos.
- Cargas de Trabajo: Como estadísticas y metas que se tengan para un período de tiempo determinado y el tiempo y número de personas requeridas para realizar una actividad.
- Resultados: Como ciudadanos atendidos, oficios respondidos, ejecución del cronograma, niños vacunados, kilómetros construidos, etc.
- Impacto: De los productos y/o servicios, tales como enfermedades prevenidas, impuestos recolectados, niveles de seguridad laboral alcanzados.

- Productividad: Como casos atendidos por profesionales, solicitudes procesadas por persona, llamadas de emergencia atendidas.
- Satisfacción del Usuario: Como el número de quejas recibidas, resultados de las encuestas, utilización de procesos participativos, visitas a los clientes.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

Las empresas que prestan sus servicios profesionales de limpieza han cubierto la demanda generada por la alternabilidad que tienen las industrias, oficinas, entidades públicas e incluso hogares para contratar ciertos servicios y evitar así dejar de lado la atención hacia el giro del negocio para preocuparse por temas de seguridad, limpieza, alimentación y demás que las empresas requieren.

Dos factores son los que determinan que la gestión de la calidad es importante en el éxito y sostenibilidad de las empresas de este sector. El primero es que al ser un sector muy competitivo se requiere diferenciación ya que no se tienen mayores barreras de entrada para nuevas empresas. El segundo factor y el más importante es que los clientes son más exigentes con los requisitos que satisfacen las necesidades, es por esto que disponer

de un certificado de calidad ISO 9001 representa una ventaja competitiva al momento de la decisión del cliente.

P&SERMANTEX CIA. LTDA., es una empresa que presta sus servicios de limpieza en domicilios privados, oficinas, en bienes muebles o inmuebles y servicios de mensajería desde el año 2004 como persona natural, a partir del año 2008 por la regulación creada en el Mandato Constituyente 8 en la que se regulan las empresas de servicios complementarios, se creó como persona jurídica bajo los parámetros establecidos en el Reglamento de este mandato.

A partir de su creación la empresa ha venido prestando sus servicios a empresas tanto del sector público como privado en su mayoría del sector financiero, así como en domicilios en temas de servicios especializados de limpieza y desinfección.

2.2. Significado del problema

En un ambiente empresarial cada vez más exigente y competitivo se hace necesario mejorar continuamente para lograr la satisfacción de los clientes y contar con un posicionamiento que asegure el éxito de un negocio.

Que una empresa cuente con un sistema de gestión de calidad ofrece una ventaja competitiva dentro de mercado especialmente en las empresas que ofrecen servicios complementarios ya que cada vez son más las empresas

tanto públicas o privadas que cuentan con parámetros de selección y evaluación de sus proveedores, siendo un factor importante el que estos cuenten con procesos definidos y estándares que aseguren el cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente.

2.3. Definición del problema

La carencia de un Sistema de Gestión de Calidad, en una empresa de servicios complementarios, limita las posibilidades de un mejoramiento continuo dentro de los procesos principales en su cadena de valor, haciendo que la empresa pierda competitividad dentro del mercado.

2.4. Planteamiento del tema

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad de una empresa de Servicios Complementarios.

Caso: P&Sermantex Cia. Ltda.

2.5. Delimitación del tema

El análisis y diseño del Sistema de Gestión de Calidad se realizará en la empresa P&Sermantex Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato, donde se encuentran concentrados los procesos principales, de apoyo y gobernantes.

2.5.1. Delimitación espacial

País: Ecuador
Provincias: Tungurahua
Ciudades: Ambato
Empresa: P&Sermantex Cia. Ltda.

2.5.2. Delimitación temporal

El análisis se desarrollará durante el segundo semestre del año 2012.

2.6. Justificación

En la actualidad, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad se pueden enfrentar dichos retos.

Hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por la cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Es claro que la calidad es uno de los elementos clave en la estructuración de una empresa al presentar como uno de sus objetivos principales la satisfacción del cliente y siendo todo lo demás, simplemente un proceso para llegar a tal fin por medio de metodologías tales como la calidad total, Reingeniería, Justo a Tiempo, ISO-9001, entre otros.

2.7. Hipótesis

Contar con un Sistema de gestión de calidad dentro de la empresa P&Sermantex Cía. Ltda., permitirá promover la estandarización de sus procesos y buscar su mejora continua.

2.7.1. Variables

2.7.1.1. Variable Independiente

Diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa P&Sermantex Cía. Ltda.

2.7.1.2. Variable Dependiente

- Estandarización de los procesos.
- Mejora continua de los procesos para mejorar la satisfacción del cliente.

2.8. Objetivos

2.8.1. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa de Servicios Complementarios P&Sermantex Cia. Ltda.

2.8.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa P&Sermantex Cía. Ltda.
- Analizar si los procesos existentes cumplen los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.
- Determinar y documentar los procesos existentes para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Establecer los procedimientos y normativas que requiere la empresa.
- Elaborar el Manual de Calidad de la empresa P&Sermantex Cia. Ltda.

2.9. Metodología de trabajo

Basaremos nuestra investigación en el paradigma cualitativo, que nos permitirá obtener todos los elementos necesarios para la solución de nuestro problema, en función de la práctica y el conocimiento adquirido.

2.9.1. Técnicas de investigación

Se utilizarán varias técnicas de investigación:

La entrevista, permitirá conocer los requisitos con los que cumple la empresa actualmente dentro del sistema de gestión de calidad, cuáles son cumplidos totalmente, parcialmente o no se tienen para poder diagnosticar su estado actual.

La Investigación documental o bibliográfica, nos permitirá recopilar información referente a los procesos, manejo de información y metodologías que nos ayude con la solución del problema.

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

3.1. Análisis Macro

3.1.1. Análisis Político-Legal

De acuerdo al Mandato Constituyente No. 8 dictado por la Asamblea Constituyente de Montecristi el 30 de abril del 2008, se dispuso la eliminación de la tercerización laboral, misma en la que se encontraban clasificadas las empresas de prestación de servicios complementarios.

Debido a esta disposición se parte de la denominación prestación de servicios complementarios, aquella que realiza una persona jurídica constituida de conformidad con la Ley de Compañías, con su propio personal, para la ejecución de actividades complementarias al proceso productivo de otra empresa. La relación laboral operará exclusivamente entre la empresa de servicios complementarios y el personal por ésta contratado en los términos de la Constitución Política de la República y la ley.

El Ministerio de Relaciones Laborales es el órgano encargado de autorizar el funcionamiento de estas empresas, cuyo objeto social único o exclusivo es el de la intermediación laboral o la prestación de servicios complementarios, es decir, no podrá tener otro objeto social.

Las empresas de servicios complementarios deben estar constituidas como personas jurídicas sujetas a control de la Superintendencia de Compañías, con un capital mínimo de USD. 10.000,00 en numerario, es decir, como capital en la cuenta de constitución, estas empresas deberán incrementar anualmente el valor de sus activos en por los menos el 20% anual hasta completar la cantidad de USD. 30.000,00 en activos en el plazo de 6 años.

En concordancia con lo dispuesto en el Mandato Constituyente No. 8 de la Asamblea Constituyente, los empleados de estas empresas deben recibir todas las remuneraciones de ley y cumplir con las horas reglamentadas en el Código de Trabajo, adicionalmente gozan de los beneficios de utilidades de la empresa donde se presten los servicios siempre que los empleados de la empresa de servicios complementarios cumpla las ocho horas de trabajo en la empresa cliente, caso contrario gozará solamente de las utilidades de la empresa de servicios complementarios en caso de que al cierre de su año fiscal la misma reporte ganancias.

3.1.2. Análisis Económico

Actualmente las empresas de servicios complementarios ocupan un espacio importante en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo. De acuerdo a CIIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme) 4 para actividades económicas de la Superintendencia de Compañías estas empresas se encuentran codificadas como se muestra en la tabla 3.1.

Tabla 3.1. Listado de Actividades CIIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme)

CÓDIGO CIIU4.0	DESCRIPCIÓN CIIU4.0
N	ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO
N81	ACTIVIDADES DE SERVICIOS A EDIFICIOS Y PAISAJISMO
N811	ACTIVIDADES COMBINADAS DE APOYO A INSTALACIONES
N8110	ACTIVIDADES COMBINADAS DE APOYO A INSTALACIONES
N8110.0	ACTIVIDADES COMBINADAS DE APOYO A INSTALACIONES
N8110.00	Prestación de una combinación de servicios de apoyo en las instalaciones de los clientes, como limpieza general de interiores, mantenimiento, eliminación de la basuras, seguridad y vigilancia, envío de correo, recepción, lavandería y servicios conexos, a fin de facilitar el funcionamiento de las instalaciones. Las unidades clasificadas en esta clase proporcionan personal para la realización de estas actividades de apoyo, pero no participan en las actividades principales de los clientes ni son responsables de ellas.

Fuente: Superintendencia de Compañías. Año 2012
Elaborado por: Ana Karina Bayas

De acuerdo al último censo realizado en el 2010 en el cual se censaron 22.684 sectores en los cuales se analizaron 511.130 establecimientos se determinó el número de empleados en este sector en la provincia de Tungurahua, de acuerdo a como se muestra en la tabla 3.2.

Tabla 3.2. Número de Empleados por CIIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme) 4 N en Tungurahua

Número de Establecimiento	Total Empleados	Promedio empleado por establecimiento
381	1365	3,58

Fuente: INEC. Año 2010
Elaborado por: Ana Karina Bayas

El sector en el cual se encuentran las empresas de servicios complementarios es ciertamente un sector bastante amplio, de acuerdo a los análisis más recientes efectuados por la Superintendencia de Compañías en lo que se refiere a indicadores financieros se tiene un promedio de 154 empresas constituidas para brindar servicios de actividades de apoyo o complementarias específicamente de limpieza a nivel nacional, mismas que muestran un índice de rentabilidad mayor al promedio de las demás actividades registradas en el CIU 4 N, como se muestra en la tabla 3.3.

Tabla 3.3. Promedio de Rentabilidad Financiera por Clase CIU 4N

CLASES	INDICE
N771	0,3742
N772	0,2284
N773	0,4199
N774	0,7322
N781	0,6154
N782	0,4883
N783	0,5995
N791	0,5163
N799	0,4059
N801	0,5429
N802	0,4968
N811	0,5324
N812	0,7215
N813	0,3084
N821	0,6149
N822	0,5441
N823	0,7220
N829	0,5387
PROMEDIO	0,5223

Fuente: Superintendencia de Compañías. Año 2010
Elaborado por: Ana Karina Bayas

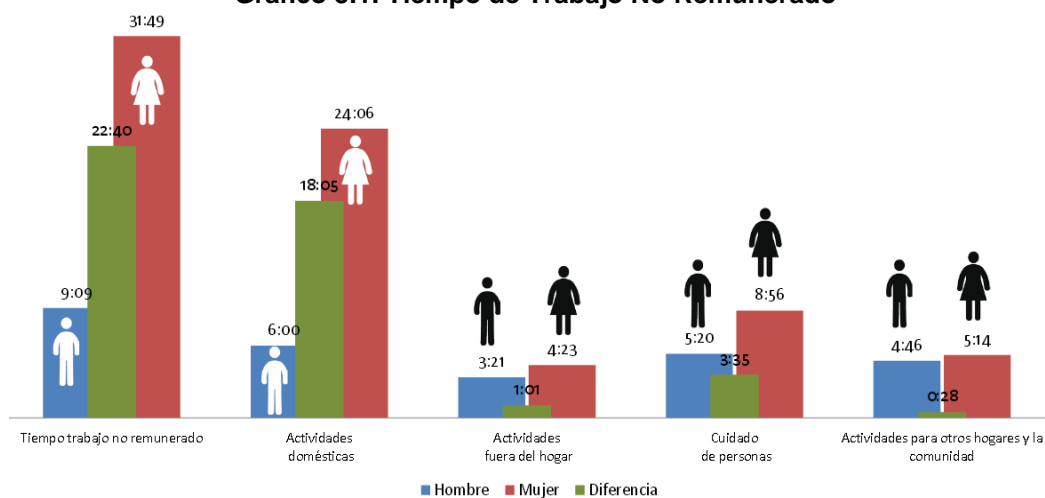
3.1.3. Análisis Socio-Cultural

Los cambios constantes que se dan dentro de las empresas y de las familias han llevado a que social y culturalmente se vaya también cambiando enfocando las necesidades y las actividades que se realizan de acuerdo a la prioridad que se les da a las mismas.

En las familias por ejemplo es cada vez más notorio el tiempo que consumen las actividades dentro del hogar, entre estas el mantenimiento y limpieza de los lugares de vivienda.

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en un estudio realizado sobre el uso del tiempo realizado a finales del 2012, aproximadamente las mujeres destinan 24:06 horas a la semana a actividades domésticas, así como los hombres alrededor de 6:00 horas a la semana, como se muestra en el gráfico 3.1.

Gráfico 3.1. Tiempo de Trabajo No Remunerado



Fuente: INEC
Elaborado por: INEC

Dado que cada vez es más necesario optimizar el tiempo para utilizarlo en otros menesteres a la vez que los salarios no abastecen para el pago de empleadas domésticas que cubran el tiempo de estas actividades, las familias ven cada vez más rentable para sus hogares contratar empresas que realicen las actividades de mantenimiento de hogar.

Dentro de un negocio se ha llegado a establecer se deben centrar los esfuerzos y recursos en los procesos principales del negocio; adoptando así medidas como las de entregar los procesos de apoyo o las actividades que no generan ese valor agregado a otras empresas para que ejecuten los mismos de acuerdo a las necesidades que estas puedan tener.

3.1.4. Análisis Tecnológico

Dentro de la industria y el entorno en el que se desenvuelven las empresas de servicios complementarios la tecnología es un factor importante al momento de abastecerse de equipos de maquinaria para desarrollar sus actividades.

Cada vez es mayor la oferta en el mercado de equipos y maquinaria que ofrecen nuevas alternativas para ejecutar los procesos de limpieza, estas ofrecen desde equipos multifunción hasta equipos inteligentes que tratan los diferentes tipos de suciedad.

Así mismo aparecen en cada vez con más fuerza en el mercado productos inteligentes que ayudan significativamente a hacer más efectiva la tarea de mantenimiento de hogares, oficinas, edificios, etc.

Los principales proveedores de equipos de limpieza como aspiradoras, enceradoras, lavadoras de mobiliario y alfombras así como de suministros de limpieza a nivel nacional son:

- RAINBOW
- KARCHER
- ELECTROLUX
- 3M
- AT&E
- LUX

De la misma manera se encuentran disponibles para estas empresas software que permiten llevar a cabo la gestión de prestación del servicio como son los programas de CRM, para poder monitorear y medir la satisfacción de los clientes.

3.1.5. Análisis Ambiental

Uno de los factores más importante para este sector empresarial definitivamente es el ambiental debido a la naturaleza del negocio se debe tener en cuenta los daños ambientales que se pueden tener al momento de

utilizar productos que no sean amigables para el medio ambiente, así como la importancia que tiene el tratamiento de desechos que se debe tener en cuenta y debe ser comunicado a los empleados, entre los principales daños ambientales que se pueden dar son contaminación de aguas, acumulación de desechos, contaminación de aire y ruido.

Uno de los requisitos de los clientes en la actualidad es el plan de tratamiento de desechos y el tipo de insumos que se deben utilizar para ejecutar las actividades del negocio.

3.2. Análisis Micro

3.2.1. Antecedentes

P&Sermantex Cia. Ltda., se encuentra en el mercado de la ciudad de Ambato desde el año 2004, principalmente prestando sus servicios de limpieza y mensajería a instituciones financieras, restaurantes, domicilios y empresas de servicios.

P&SERMANTEX, es una Compañía Limitada, legalmente constituida, dedicada a realizar labores de Limpieza y Mantenimiento, para la industria y el comercio que pretende ubicarse como complemento en el accionar diario del funcionamiento de sus clientes, generando servicios derivados a sus necesidades, que tengan como base una gestión eficiente y completa a sus requerimientos.

La compañía cuenta con la Autorización de Funcionamiento para la Realización de Actividades Complementarias, emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales.

3.2.1.1. Misión

La Gerencia General de P&Sermantex Cia. Ltda, ha definido la misión de la empresa como:

P&Sermantex Cia. Ltda., atiende de manera oportuna y eficaz las necesidades de limpieza de nuestros clientes, asegurando proporcionar un servicio de calidad que se adapta a las circunstancias particulares de cada cliente independientemente del sector o actividad que desarrolle.

Esta misión define claramente el propósito y la razón de ser de la empresa, además incluye el objetivo principal que es prestar un servicio de calidad al cliente, lo que hace que claramente se identifiquen los productos y servicios que la empresa ofrece.

3.2.1.2. Visión

La definición de la Gerencia General de hacia dónde quiere llegar la empresa es:

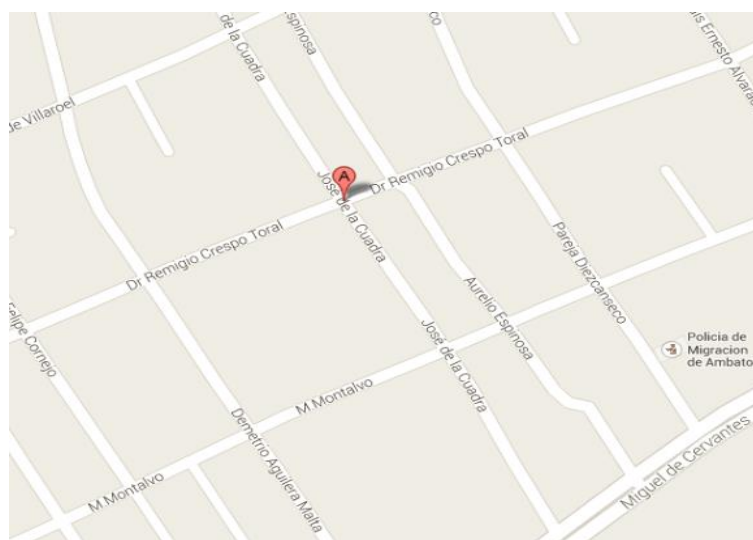
Lograr el posicionamiento e identificación de la empresa dentro del mercado de servicios complementarios, la expansión de servicios y proyección en la zona centro del país.

Esta visión si bien indica hacia dónde quiere llegar no cuenta con un período de tiempo para cumplir esa meta, lo que es un requisito importante al momento de crear una visión de la empresa.

3.2.2. Infraestructura

La empresa cuenta con una oficina y bodega de materiales en la parte sur de la ciudad de Ambato en las calles José de la Cuadra y Remigio Crespo Toral, como se muestra en el gráfico 3.2.

Gráfico 3.2. Mapa de Ubicación



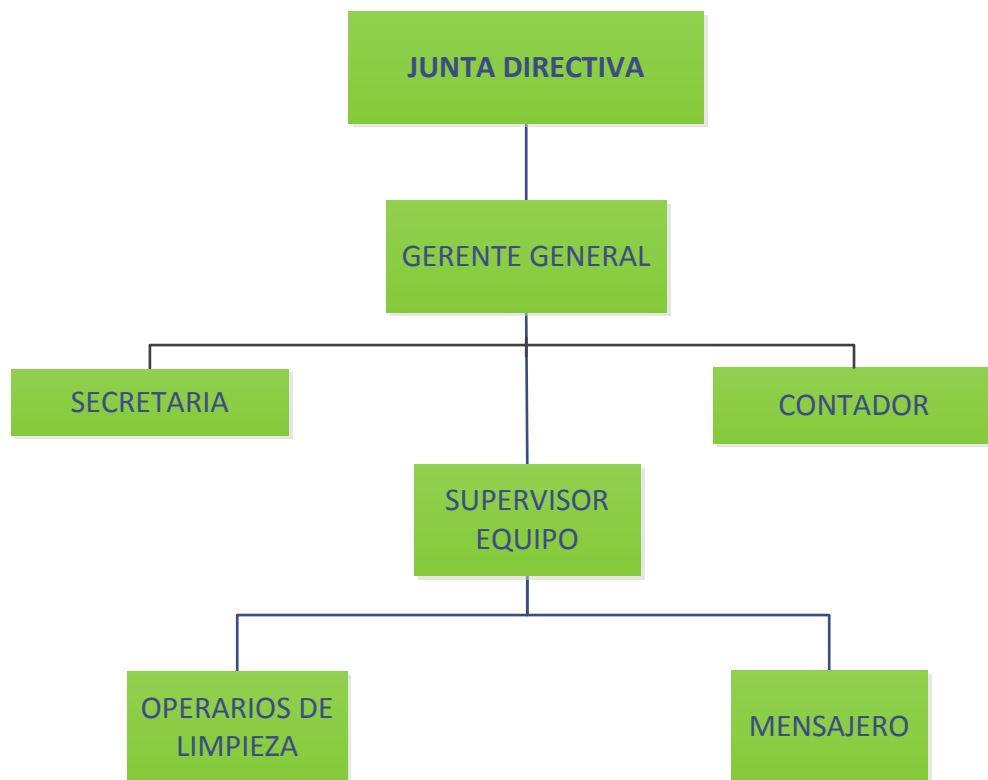
Fuente: Google Maps
Elaborado por: Ana K. Bayas

3.2.3. Estructura Orgánica

De acuerdo al manual de funciones de la compañía y de su estatuto de constitución aprobado por la Superintendencia de Compañías, se cuenta con una estructura jerárquica conformada actualmente con 13 empleados, de los

cuales 10 son operarios de limpieza y mensajeros. La estructura de la empresa se encuentra actualmente distribuida de acuerdo a como se muestra en el gráfico 3.3:

Gráfico 3.3. Organigrama Estructural



Fuente: Manual de Puestos
Elaborado por: P&Sermantex Cia. Ltda.

ELABORADO POR: Ana K. Bayas	APROBADO POR: Fernanda Bayas	FECHA: Abril 2014
SIMBOLOGÍA UTILIZADA:		
	Relación Principal de Autoridad	
□	Puesto o Cargo	
┌─┴─┐	Relación de autoridad, mando y comunicación	

Al ser una empresa bastante pequeña tiene bien definida su estructura orgánica, respetando las funciones y pudiendo así establecer los rangos para supervisión que deben manejar.

3.2.4. Recursos Humanos

El manual de funciones de la empresa P&SERMANTEX CIA. LTDA, detalla como principales funciones de cada uno de los cargos a las siguientes:

JUNTA DIRECTIVA:

- ✓ Orientar y aprobar la estrategia de la compañía.
- ✓ Controlar adecuadamente los principales riesgos del negocio.
- ✓ Revisar y aprobar los presupuestos operativos.
- ✓ Nombrar, evaluar, fijar la retribución del equipo directivo y, en su caso, planificar el proceso de sucesión.
- ✓ Establecer las políticas de comunicación e información con los accionistas, mercados, clientes y opinión pública.

GERENTE GENERAL:

- ✓ Representar judicial y extrajudicialmente a la compañía.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley, del estatuto y de las resoluciones adoptadas en la Junta General de Socios.
- ✓ Realizar a nombre de la compañía actos de comercio.
- ✓ Llevar los libros de actas de conformidad con la Ley.
- ✓ Elaborar el informe de labores.
- ✓ Gestionar las actividades y procesos de la compañía.
- ✓ Administrar el stock de materiales e inventarios de suministros, equipos y bienes de la compañía.
- ✓ Elaborar las ofertas y contratos de la compañía.

- ✓ Administrar, seleccionar y contratar al personal de la compañía.
- ✓ Supervisar la operatividad del personal.
- ✓ Atender a los requerimientos del cliente.
- ✓ Supervisar y controlar el manejo de la contabilidad.

CONTADOR:

- ✓ Mantener al día los registros contables de la compañía.
- ✓ Reportar los movimientos y estados financieros oportunamente.

SUPERVISOR DE EQUIPO:

- ✓ Supervisar, coordinar y verificar el cumplimiento de las actividades de los operarios.
- ✓ Atender los requerimientos y consultas del cliente.
- ✓ Realizar los cronogramas de trabajo de los operarios.
- ✓ Mantener los registros de asistencias.
- ✓ Dotar de los materiales y equipos de limpieza necesarios a los operarios.
- ✓ Reportar al administrador los requerimientos para las compras y mantenimiento de equipos.

OPERARIOS DE LIMPIEZA:

- ✓ Ejecutar de acuerdo el cronograma la limpieza de los espacios asignados.
- ✓ Atender a los requerimientos del cliente.
- ✓ Asistir puntualmente a su jornada laboral.

- ✓ Reportar novedades a su supervisor.

MENSAJERO:

- ✓ Receptar la valija para su traslado.
- ✓ Trasladar la valija entre oficinas de acuerdo a la planificación.
- ✓ Entregar la valija al responsable del cliente asignado.
- ✓ Atender a los requerimientos del cliente.
- ✓ Asistir puntualmente a su jornada laboral.
- ✓ Reportar novedades a su supervisor.

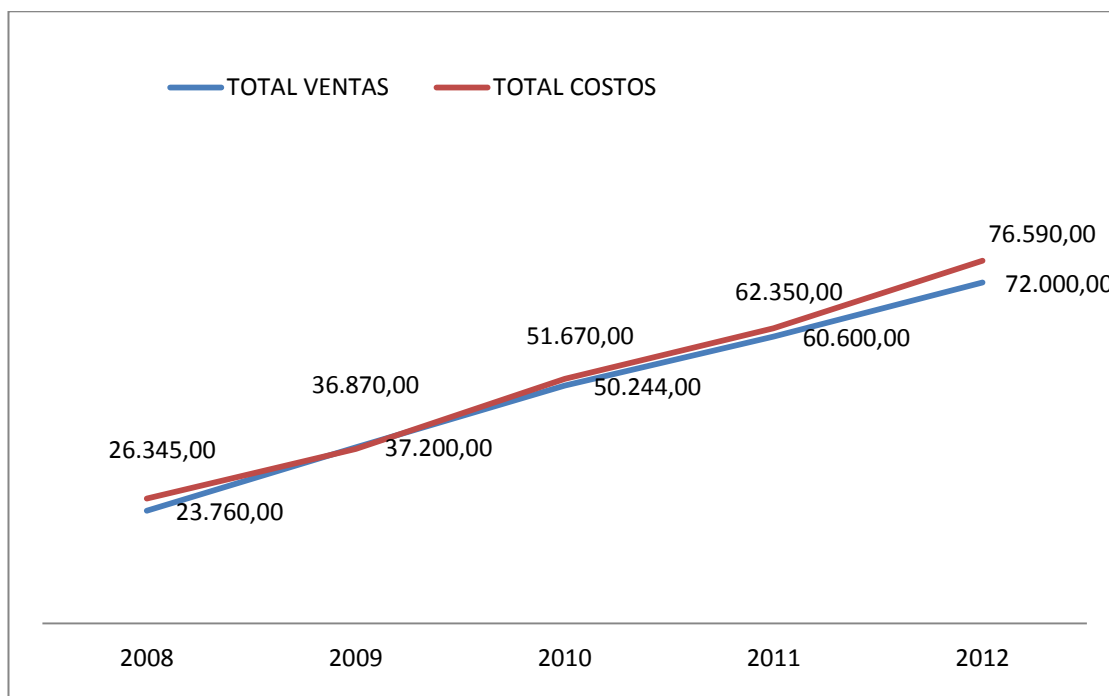
3.2.5. Recursos Financieros

La empresa en la actualidad cuenta con un capital de USD. 10.000,00 de acuerdo a lo requerido por la ley en estas compañías. Adicionalmente cuenta con sus ingresos mensuales que pagan los clientes, estos se dividen en los valores que se reciben por el pago de la nómina a los empleados y otro el pago el servicio prestado que es el que genera la rentabilidad del negocio, los ingresos se dividen de esta manera ya que los valores por pago de nómina contablemente se registran como desembolso y los otros valores representan el servicio prestado y generar impuesto al valor agregado.

A partir del 2008 que la empresa se constituyó como Compañía Limitada, sus ventas han evolucionado lenta pero favorablemente, así mismo sus costos han ido creciendo en igual proporción que sus ventas, teniendo en

cuenta a la vez que los primeros años representó una pérdida no considerable, como indica el gráfico 3.4.

Gráfico 3.4. Evolución de las Ventas



Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

3.2.6. Equipamientos y Sistemas

La empresa en la actualidad cuenta con equipamiento de última tecnología misma que permite ejecutar las actividades de limpieza de una manera más rápida y eficiente.

Constantemente P&Sermantex Cia. Ltda., está dotándose de equipos modernos que permiten llegar a más clientes. Actualmente cuenta con equipos que permiten llevar a cabo sus actividades del día, como se muestra en la tabla 3.4.

Tabla 3.4. Listado de Equipos

CÓDIGO	EQUIPOS
PS.AF.001	Aspiradora en Seco
PS.AF.002	Aspiradora Lavadora
PS.AF.003	Lavadora de Alfombras
PS.AF.004	Hidro lavadora
PS.AF.005	Pulidor de Pisos
PS.AF.006	Encerador de Pisos

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana Karina Bayas

A la vez cuenta con una diversa gama de productos de limpieza, los más importantes se muestra en la tabla 3.5.

Tabla 3.5. Listado de Suministros

No.	SUMINISTROS
1	Shampoo para Alfombras
2	Desinfectantes para pisos y baños
3	Cera para diferentes tipos de pisos
4	Pulimentos
5	Quita manchas
6	Shampoo para mobiliario

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana Karina Bayas

3.2.7. Clientes

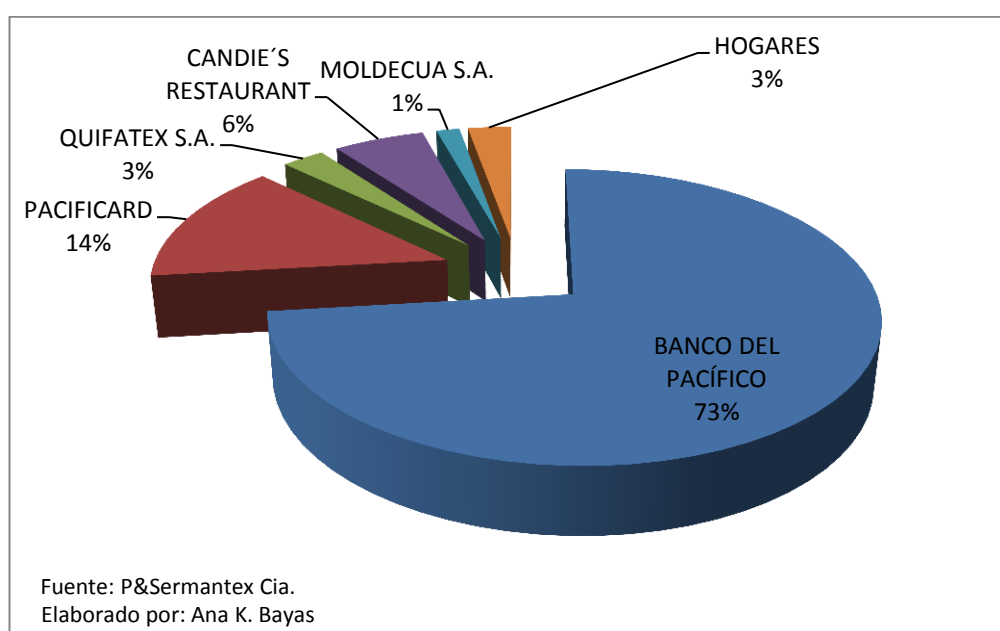
P&Sermantex Cia. Ltda., cuenta en la actualidad con los siguientes clientes, a quienes ofrece sus servicios de limpieza y mensajería desde hace varios años:

- ✓ **BANCO DEL PACÍFICO** un total de doce edificaciones desde el año 2004.
- ✓ **PACIFICARD** desde el año 2006.
- ✓ **QUIFATEX S.A** desde el año 2010.
- ✓ **Restaurantes CANDIE´S** desde el año 2010.

- ✓ **MOLDECUA S.A.** desde el año 2012.
- ✓ **Casas y hogares**, desde el año 2006.

De acuerdo al gráfico 3.5., se puede observar el porcentaje de ventas que representan para el total de ventas de la empresa, siendo el principal cliente el Banco del Pacífico, generando un 73% de los ingresos a la compañía.

Gráfico 3.5. Representación de Clientes



3.2.8. Proveedores

La empresa cuenta con diversos proveedores para los diferentes productos, equipos y servicios que se requieren, entre los principales se tienen a los siguientes:

- ✓ **PROLISE:** Suministros de limpieza
- ✓ **INTEQ:** Suministros de limpieza

- ✓ DI-PLASTIC: Insumos
- ✓ COMERCIAL KIWI: Insumos
- ✓ FERRETERIA CHIMG: Materiales de Mantenimiento
- ✓ PROTECIN: Equipos y Maquinaria

3.2.9. Competencia

Actualmente en la ciudad de Ambato se encuentra un mercado creciente de clientes que requieren los servicios de limpieza y mensajería, ya que las empresas debido al modelo de gestión cambiante que vienen enfrentando se encuentran con la necesidad de enfocar sus esfuerzos, gestión y recursos a los procesos que les generan valor, es decir a su cadena de valor, dejando de lado la preocupación constante que les genera el mantenimiento de sus lugares de trabajo, así como el de traslado de documentos y alimentación de sus empleados.

De la misma manera en los hogares va naciendo la necesidad de contratar empresas especializadas en la limpieza para mantener sus casas y mobiliario. Es por esto que actualmente se encuentran bien marcado y segmentado el mercado en el que la empresa P&Sermantex Cia. Ltda., ofrece sus servicios enfocados en su mayoría a empresas del sector financiero, comercial y de servicios.

La competencia principal de P&Sermantex Cia. Ltda., se encuentra focalizada en las siguientes empresas constituidas:

- ✓ SELIMSA
- ✓ RUBASA
- ✓ MIX SERVICE S.A.

Estas empresas principalmente prestan sus servicios de limpieza y alimentación a empresas industriales, comerciales y de servicios dentro de la ciudad y el centro del país.

De acuerdo al análisis de perfil competitivo que se muestra en la tabla 2. 6., en el que se clasificaron a estas empresas con la finalidad de determinar cuál es el competidor más fuerte y contra el que se deben establecer las estrategias para el posicionamiento se determinó que la empresa MIX SERVICE S.A. cuenta con un alto perfil competitivo teniendo en cuenta que esta empresa presta sus servicios solamente a industrias y no a domicilios y a oficinas.

Los factores de éxito que se evaluaron en este análisis se escogieron por representar en el entorno las variables determinantes que considera el cliente al momento de escoger un proveedor de servicios; la participación en el mercado es un factor importante ya que el sector a las que estas empresas prestan sus servicios muchas veces se concentran en un solo cliente.

Al ser Ambato una ciudad pequeña y que cuenta con varias empresas e industrias el factor de precios es muy importante ya que al ser un número pequeño de empresas que prestan este servicio, este factor es decisivo al momento de seleccionar a un proveedor.

La calidad de un producto puede ser medida con cierta facilidad comparando requisitos del cliente con las especificaciones del producto, pero al hablar de calidad de un servicio es un factor subjetivo ya que todo se basa en la percepción del cliente ante la especificación cumplida, por esta razón este factor es determinante al momento de medir a la competencia.

Muchas de las empresas de prestación de servicios cuentan con contratos de prestación de servicios con empresas específicas y no aumentan sus clientes por temas netamente de convenios o acuerdos con las empresas para las que dan al 100% su capacidad.

Tabla 3.6. Matriz de Perfil Competitivo

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	SELIMSA		RUBASA		MIX SERVICES S.A.	
		CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
Participación en el mercado	0,2	1	0,2	2	0,4	1	0,2
Competitividad de precios	0,2	1	0,2	2	0,4	1	0,2
Posición Financiera	0,1	1	0,1	1	0,1	4	0,4
Calidad del Producto	0,4	3	1,2	3	1,2	3	1,2
Lealtad del Cliente	0,1	1	0,1	1	0,1	4	0,4
TOTAL	1		1,8		2,2		2,4

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.

Elaborado por: Ana K. Bayas

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

4.1. Metodología de análisis de conformidad con los requisitos exigidos por el cliente

Con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos del cliente, organizacionales, legales y de la norma ISO 9001:2008, se ha desarrollado el levantamiento de información, revisando si se cumple punto por punto los requisitos requeridos para la satisfacción del cliente.

Se calificó con SI al cumplimiento total del requisito, PARCIAL si cumple en parte con el requisito o tiene un elemento faltante y NO si el requisito no se cumple en la empresa y procesos.

4.1.1. Análisis de cumplimiento de requisitos del cliente

Para poder determinar el grado de cumplimiento de los requisitos del cliente se realizaron encuestas directamente con los encargados de los contratos de servicios de limpieza de los dos principales clientes de P&Sermantex Cia. Ltda, que representan el 90% de las ventas, siendo este dato confiable para determinar el cumplimiento de los requisitos.

De acuerdo a la entrevista realizada y al análisis de los requerimientos indicados en los contratos, los principales requisitos del cliente y su grado de cumplimiento se muestran en la tabla 4.1.

Tabla 4.1. Cumplimiento de Requisitos del Cliente

No.	Requisitos	Cumple?	Observaciones
1	Personal Calificado y con experiencia	PARCIAL	Existe cierto personal que no cuenta con experiencia, su primer trabajo es en la compañía
2	Uniformes y presentación de los empleados	SI	Los empleados siempre están bien uniformados
3	Firmas de Acuerdos de Confidencialidad	SI	Es un acuerdo exigido por el cliente previo a la firma del contrato
4	Facturación a la fecha indicada	SI	Las facturas se entregan en la fecha indicada por el cliente
5	Firmas de Pólizas de Seguridad	SI	Es un acuerdo exigido por el cliente previo a la firma del contrato
6	Horarios de ingreso y salida fijos	PARCIAL	Las horas de salida no siempre se cumplen porque se extiende el trabajo de limpieza en parte por asignaciones especiales por parte del cliente
7	Limpieza de las instalaciones	SI	Se cumple con la limpieza de forma eficiente
8	Abastecimiento de materiales de aseo (papel higiénico, toallas, fundas de basura)	PARCIAL	En ciertas ocasiones existe falta de estos insumos sobre todo en los baños, se cubre inmediatamente la necesidad
9	Retroalimentar novedades de los puestos de trabajo	SI	La retroalimentación es diaria si existen novedades en los puestos de trabajo y si el personal es ocupado en otras actividades
10	Planificación de jornadas especiales de trabajo	SI	Se cumple de acuerdo a lo solicitado por el cliente

Fuente: Encuesta Cliente
Elaborado por: Ana K. Bayas

De acuerdo a lo analizado se cumple satisfactoriamente con los requisitos exigidos por el cliente, el cumplimiento es del 70% teniendo en cuenta que los requisitos con los que se tienen mayor inconveniente son de cumplimiento parcial, es decir se tienen problemas eventuales para cubrir esas necesidades.

4.1.2. Análisis de los requisitos legales

Para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales se realizó el levantamiento de la verificación de la documentación que respalda la información contable, legal y tributaria que deben cumplir las empresas de servicios complementarios, así como las compañías anónimas. Se puede visualizar en la tabla 4.2., el grado de cumplimiento de los requisitos legales.

Tabla 4.2. Cumplimiento de Requisitos Legales

No.	Requisitos	Cumple?	Observaciones
1	Normativa del Mandato 8	SI	Cuenta con los permisos del Ministerio de Relaciones Laborales, así como las demás normativas para empresas de servicios complementarios.
2	Requisitos de la Superintendencia de Compañías	SI	Presenta todos los documentos habilitantes para el registro y continuidad en la Superintendencia de Compañías
3	Registro y Declaraciones SRI	SI	Presenta todos los documentos habilitantes y está al día en sus declaraciones
4	Afiliación IESS	SI	Todos sus empleados están registrados en el IESS y al día en sus pagos
5	Patentes y permisos municipales	SI	Cuenta con los permisos y pagos de patentes para poder funcionar
6	Permiso de Bomberos	SI	Cuenta con los permisos y pagos de patentes para poder funcionar

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.

Elaborado por: Ana K. Bayas

4.2. Metodología de análisis de conformidad con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001: 2008

La empresa P&Sermantex Cia. Ltda., cuenta en la actualidad con una estructura organizacional y administrativa no documentada ni estandarizada.

4.2.1. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 4.

Se realizó una auditoría de cumplimiento de todos los puntos de la norma, empezando con los requisitos del punto 4, de acuerdo al levantamiento de información y la solicitud de evidencia de los hallazgos encontrados se puede observar en la tabla 4.3., los resultados de cumplimiento de este punto.

Tabla 4.3. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 4.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
Punto	Requisitos	Cumple?	Observaciones	
4.1.	REQUISITOS GENERALES	NO	No tiene determinados procesos	
4.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN			
4.2.1	Generalidades	La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:		
		a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	NO	No tiene definidos la política y objetivos de calidad
		b) un manual de la calidad,	NO	No tiene creado el manual de calidad
		c) los procedimientos documentados y registros requeridos por esta norma internacional, y	NO	No existen procedimientos documentados
		d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	NO	No cuenta con registros y documentos de respaldo
4.2.2	Manual de la Calidad	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad.	NO	No se tiene creado el manual de calidad
4.2.3	Control de los documentos	Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse.	NO	No se tiene un control de documentos
4.2.4	Control de registros	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.	NO	No se tiene un control de documentos

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

De acuerdo a la verificación realizada podemos determinar que la empresa no cumple con ningún requisito referente al Sistema de Gestión de Calidad, ni al manejo de documentación y registros.

4.2.2. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 5.

Este punto de la norma indica las responsabilidades de la dirección a las que debe comprometerse la alta dirección de la empresa. Como se puede observar en la tabla 4.4., se puede ver que a diferencia del punto anterior se cumple con un de los puntos más importantes, el que da soporte a todo el Sistema de Gestión de Calidad y es el de compromiso de la dirección.

Tabla 4.4. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 5.

5		RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
Punto	Requisitos	Cumple?	Observaciones	
5.1	Compromiso de la dirección	Si	Se tiene el compromiso de la dirección para implementar un sistema de gestión de calidad	
5.2	Enfoque al cliente	PARCIAL	Existe la intención de trabajar con un enfoque en el cliente, pero no se tiene definido el cómo	
5.3	Política de calidad	NO	No tiene definidos la política y objetivos de calidad	

Tabla 4.4. Continuación

5.4	PLANIFICACIÓN			
5.4.1	Objetivos de la calidad	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.	NO	No tiene definidos la política y objetivos de calidad
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	La alta dirección debe asegurarse que: a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realizar con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	NO	No existe planificación del sistema de gestión de la calidad
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	La alta dirección debe asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	PARCIAL	Están definidas las responsabilidades y autoridades pero no documentadas y socializadas
5.5.2	Representante de la dirección	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya: a) asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y c) asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización	NO	No se tiene designado un representante de la dirección pero el Administrador puede asumir esta responsabilidad
5.5.3	Comunicación Interna	La alta dirección debe asegurar que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistemas de gestión de calidad	NO	No existe un proceso de comunicación interna

Tabla 4.4. Continuación

5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
5.6.1	Generalidades	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.	NO	No se realizan revisiones por parte de la dirección
5.6.2	Información de entrada para la revisión	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:	NO	No existe información de entrada para la revisión
		a) los resultados de auditorías,		
		b) la retroalimentación del cliente,		
		c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto.		
		d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,		
		e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,		
		f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y		
g) las recomendaciones para la mejora.				
5.6.3	Resultados de la revisión	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:	NO	No se tienen resultados de la revisión por la dirección
		a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,		
		b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y		
		c) las necesidades de recursos		

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.

Elaborado por: Ana K. Bayas

El enfoque al cliente es un punto fundamental para un Sistema de Gestión de Calidad y es importante poder definir qué acciones se deben tomar y cómo se debe realizar el seguimiento a la satisfacción del cliente.

4.2.3. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 6.

Se efectuó el análisis de los requisitos detallados en el punto 6 de la norma, mismo que trata sobre la gestión de los recursos, se puede observar en la tabla 4.5., el resultado de cumplimiento y las observaciones evidenciadas.

Tabla 4.5. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 6.

6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
Punto	Requisitos		Cumple?	Observaciones
6.1	Provisión de Recursos	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:	SI	Se tiene la apertura para la asignación de recursos necesarios
		a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y		
		b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.		
6.2	RECURSOS HUMANOS			
6.2.1	Generalidades	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	SI	Se procura que el personal sea competente para los trabajos a realizar
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	La organización debe:	NO	No están definidos los perfiles y competencias del personal
		a) determinar la competencia necesaria para el personal que realizar trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.		
		b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,	PARCIAL	Se realizan eventos de capacitación, formación e inducción
		c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,		Se realizan las evaluaciones de desempeño del personal anualmente
		d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y		No se realizan difusiones de responsabilidades y su rol en la empresa
e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	Se mantienen registros de hojas de vida, capacitaciones y perfiles			
6.3	Infraestructura	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	SI	Dentro de las dependencias del cliente se cuenta con la infraestructura necesaria y los materiales y equipos necesarios
6.4	Ambiente de trabajo	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	SI	Se cuenta con el ambiente de trabajo adecuado

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

4.2.4. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 7.

Al analizar el cumplimiento de los requisitos del punto 7 de la norma ISO 9001:2008, se pudo determinar como se muestra en la tabla 4.6., la existencia de puntos que no son aplicables analizar debido a la naturaleza de la empresa, esto ayudó a determinar a la vez aquellos puntos que sería excluidos de la norma al momento de diseñar el Sistema de Gestión.

Tabla 4.6. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 7.

7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO			
Punto	Requisitos		Cumple?	Observaciones
7.1	Planificación de la realización del producto	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio. La planificación de la realización del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.	NO	No existe un proceso de planificación y desarrollo de los servicios que se presta
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	La organización debe determinar:	SI	
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.		Estos requisitos se detallan en el contrato firmado para la prestación del servicio		
b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.		Estos requisitos se detallan en el contrato firmado para la prestación del servicio		
c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y		Se cumplen de acuerdo a las leyes vigentes del país		
d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.		No existen requisitos adicionales		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente y debe asegurarse de que:	NO	No existen registros de las revisiones que se realicen a los requisitos del servicio
a) están definidos los requisitos del producto,				
b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y				
c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.				
Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión				

Tabla 4.6. Continuación

7.2.3	Comunicación con el cliente	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a:	PARCIAL	La comunicación con el cliente es constante y frecuente pero no existe un proceso que documente y determine cómo realizar esta comunicación
		a) la información sobre el servicio,		
		b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y		
		c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.		
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO			
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:	NO	No se tiene una planificación del diseño y desarrollo del servicio
		a) las etapas del diseño y desarrollo,		
		b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y		
		c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantener registros. Estos deben incluir:	N/A	No Aplica
		a) los requisitos funcionales y de desempeño,		
		b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,		
		c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y		
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.	N/A	No Aplica
		Los resultados del diseño y desarrollo deben:		
		a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,		
		b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,		
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y	NO	No existen registros de los resultados de las revisiones
		d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.		
		En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:		
		a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e		
		b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.		
		Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con las etapas del diseño y desarrollo que se están revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria		

Tabla 4.6. Continuación

7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entradas del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.	NO	No existen registros de la verificación del diseño y desarrollo
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.	NO	No existen registros de la validación del diseño y desarrollo
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.	NO	No existen registros de los cambios realizados en el diseño
7.4	COMPRAS			
7.4.1	Proceso de Compras	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado de control aplicado al proveedor y al producto o sobre el producto final. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.	NO	No existen registros ni un proceso de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores
7.4.2	Información de las compras	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado: a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación del personal, y c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	NO	No existen registros de aprobaciones para las compras
7.4.3	Verificación de los productos comprados	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.	PARCIAL	Se realizan las inspecciones de calidad de los productos comprados pero no se mantienen registros del proceso

Tabla 4.6. Continuación

7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	<p>La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas debe incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>a) la disponibilidad de información que describa las características del producto.</p> <p>b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,</p> <p>c) el uso del equipo apropiado,</p> <p>d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,</p> <p>e) la implementación del seguimiento y de la medición, y</p> <p>f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.</p>	PARCIAL	Se mantienen condiciones controladas en la prestación del servicio, pero no se tienen registros de estas actividades
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	<p>La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden 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.</p> <p>La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:</p> <p>a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,</p> <p>b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,</p> <p>c) el uso de métodos y procedimientos específicos,</p> <p>d) los requisitos de los registros</p> <p>e) la revalidación</p>	PARCIAL	Se realizan actividades de control de calidad de la prestación del servicio pero no se mantienen registros
7.5.3	Identificación y trazabilidad	<p>Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.</p> <p>La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.</p> <p>Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros.</p>	N/A	No aplica
7.5.4	Propiedad del cliente	<p>La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.</p>	NO	No se tienen identificados ni se mantienen registros de los bienes que son propiedad del cliente

Tabla 4.6. Continuación

7.5.5	Preservación del producto	La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.	SI	Se mantiene una preservación de los insumos y equipos que se utilizan en la limpieza durante su traslado y bodegaje
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	La organización debe determinar 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	N/A	No aplica

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.

Elaborado por: Ana K. Bayas

4.2.5. Análisis de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en el punto 8.

Este capítulo de la norma específicamente trata de establecer y contar con una metodología para la medición y las mejoras que puedan tener los procesos en la organización, en la tabla 4.7., se puede observar que la empresa no cumple con ninguno de estos requisitos.

Tabla 4.7. Cumplimiento de los requisitos de la norma. Punto 8.

8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			
Punto	Requisitos		Cumple?	Observaciones
8.1	Generalidades	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:	NO	No existe un proceso de medición, análisis y mejora del servicio prestado
		a) demostrar la conformidad con los requisitos el producto.		
		b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y		
		c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		
		Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.		

Tabla 4.7. Continuación

8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
8.2.1	Satisfacción del cliente	Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	NO	No existe una medición de satisfacción del cliente
8.2.2	Auditoría Interna	<p>La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:</p> <p>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</p> <p>b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,</p>	NO	No se llevan a cabo procesos de auditoría interna
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.	NO	No se realiza seguimiento y medición a los procesos
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la persona que autoriza la liberación del producto al cliente. La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.	NO	No se realiza seguimiento y medición al servicio prestado
8.3	Control del producto no conforme	La organización debe asegurarse 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. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.	NO	No existen registros de tratamiento de no conformidades
8.4	Análisis de datos	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.	NO	No se recopilan y analizan datos.

Tabla 4.7. Continuación

8.5	MEJORA			
8.5.1	Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad 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	NO	No existe evidencia de mejoras logradas en los procesos
8.5.2	Acción correctiva	La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	NO	No existen registros de acciones correctivas
8.5.3	Acción preventiva	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.	NO	No existen registros de acciones preventivas

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

4.3. Metodología de análisis de conformidad con los requisitos organizacionales.

Se verificó el cumplimiento de los requisitos que la organización tiene hacia el servicio para poder lograr la satisfacción de la organización y del cliente.

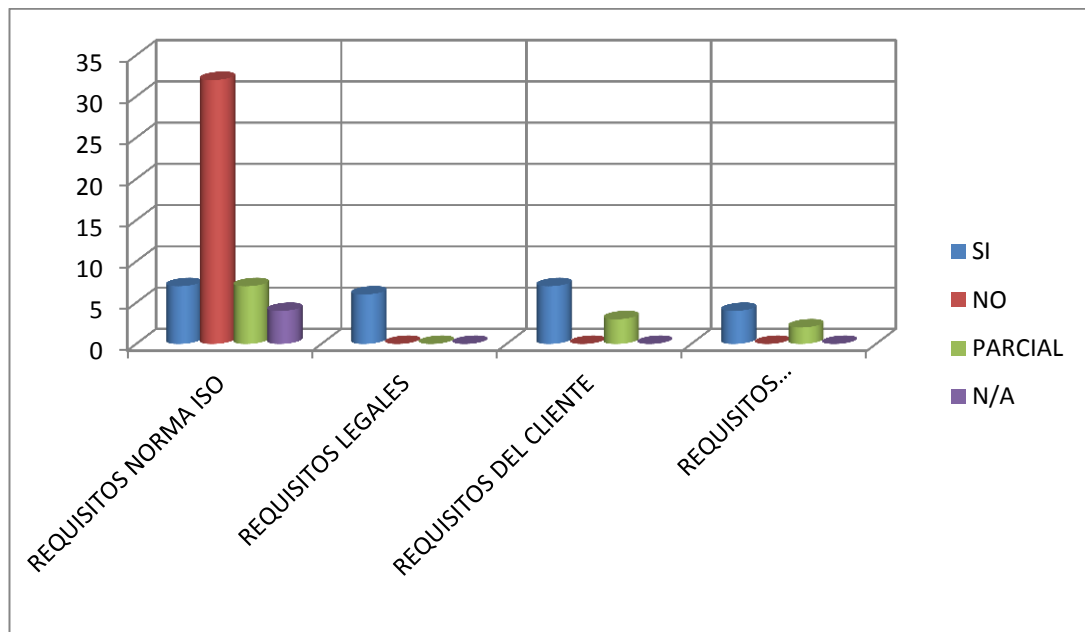
Tabla 4.7. Cumplimiento de los requisitos organizacionales.

No.	Requisitos	Cumple?	Observaciones
1	Mantener los equipos dentro de las instalaciones del cliente	SI	Depositar en las bodegas destinadas para el efecto los equipos
2	Llenar los registros de verificación de limpieza semanal	PARCIAL	Los registros deben ser entregados semanalmente al Administrador
3	Verificar diariamente existencia de insumos	PARCIAL	Comunicar directamente al Administrador la necesidad
4	Portar la identificación mientras está en las instalaciones del cliente	SI	Cuentan con documentos de identificación
5	Cumplir cronogramas de limpieza	SI	Los cronogramas se establecen por parte de la Administración y se verifica el cumplimiento
6	Asistir 15 minutos antes de la hora de ingreso a las instalaciones	SI	Registran su hora de ingreso en la consola de seguridad

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

El análisis de cumplimiento de requisitos se ha podido determinar que los requisitos de la norma son los que no se cumplen en su mayor parte, teniendo conformidad por parte del cliente en el cumplimiento de los requisitos, así como en los requisitos legales, se puede observar en el gráfico 4.1.

Gráfico 4.1. Análisis de Cumplimiento de requisitos



Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

CAPÍTULO V

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1. Lineamientos Estratégicos

Para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad se elaboraron los diferentes requisitos que exigen el Sistema y la Norma ISO, a continuación se explica detalladamente cada punto elaborado.

5.1.1. Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad debe identificar que procesos y actividades se incluyen para ingresar al sistema y cuál es el alcance que este va a tener dentro de la organización.

Así también define los puntos de norma ISO 9001: 2008 se excluyen de formar parte del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa debido a que por la naturaleza de la organización no pueden ser aplicados, tomando en cuenta que solamente los puntos dentro del capítulo 7 de la norma pueden ser excluidos.

Se excluye del Sistema de Gestión de Calidad de P&Sermantex Cia. Ltda., los siguientes puntos de la norma:

7.3 Diseño y Desarrollo:

La empresa no realiza diseño y desarrollo del producto o servicios, se realiza un ajuste de sus procesos y actividades de acuerdo a las condiciones establecidas por sus clientes.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición:

La empresa no emplea ningún equipo de seguimiento y medición que deba ser calibrado.

5.1.2. Objetivos de Calidad

1. Incrementar la efectividad de las ofertas presentadas.
2. Mejorar la satisfacción de cliente.
3. Cumplir con el perfil solicitado por el cliente para el personal.
4. Mejorar la satisfacción de sus colaboradores.
5. Aumentar la rentabilidad de la empresa.

Cada uno de estos objetivos de calidad se mide para gestionar su mejora, así como la frecuencia de su medición, como se muestra en la tabla 5.1.

Tabla 5.1. Indicadores de Calidad

OBJETIVOS	INDICADOR	META	FRECUENCIA	PROCESO
Incrementar la efectividad de las ofertas presentadas.	Efectividad en las Ofertas	70%	Anual	Gestión Comercial
Mejorar la satisfacción de cliente.	Nivel de Satisfacción del Cliente	80%	Mensual	Satisfacción del Cliente
Cumplir con el perfil solicitado por el cliente para el personal.	Evaluación del Desempeño	85%	Anual	Talento Humano
Mejorar la satisfacción de sus colaboradores.	Cumplimiento del Plan de Capacitación	70%	Anual	Talento Humano
Aumentar la rentabilidad de la empresa.	Cumplimiento del Presupuesto	90%	Anual	Asignación de Recursos

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

5.1.3. Política de Calidad

La Política de Calidad define el propósito de la organización, así como el compromiso de la organización de cumplir con los requisitos de cliente e ir mejorando continuamente la eficacia del sistema.

Es importante que esta política sea entendida y difundida dentro de todos los miembros de la organización y debe ser revisada periódicamente por la dirección.

La política de calidad de P&SERMANTEX CIA. LTDA. Es:

P&Sermantex Cia. Ltda., brinda el servicio de limpieza, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes, de la empresa y los legales exigidos por nuestro país para el tipo de servicio complementario, promoviendo el mejoramiento continuo de sus procesos con efectividad, buscando satisfacción en el cliente, accionistas y colaboradores.

5.1.4. Mapa de Procesos

El mapa de procesos define los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad así como la interacción que existe entre estos para cumplir con los requisitos del cliente.

En este mapa como se puede ver en el gráfico 5.1., se identifican claramente los procesos gobernantes, de apoyo y los principales, es decir aquellos que se encuentran en la cadena de valor de la empresa.



Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

5.1.5. Caracterización de los Procesos

Los procesos que se muestran en el mapa de procesos deben cumplir con los componentes con los que debe cumplir un proceso y se identifican claramente los insumos o entradas que dan inicio, el detalle de las

actividades principales que se realizan, las salidas o resultados que genera este proceso así como los indicadores principales y los recursos que intervienen para su correcta ejecución.

La caracterización de los procesos contiene los siguientes elementos:

INSUMOS

En este se detallan los recursos materiales, equipos y suministros utilizados en el proceso.

RECURSOS HUMANOS

Se identifica al personal que interviene en las actividades del proceso.

ENTRADAS

Las entradas definen los entregables que tienen los procesos para transformarlos en el insumo para el siguiente proceso.

ACTIVIDADES

Se detallan los pasos, actividades o subprocesos que se realizan para transformar los insumos en producto final.

SALIDAS

Son los resultados que se obtienen de la gestión del proceso y representa la entrada para el siguiente proceso de la cadena.

DOCUMENTOS Y REGISTROS

Se detallan los documentos y registros que se requieren en la ejecución del proceso.

INDICADORES

Se detallan los indicadores de gestión que miden el proceso.

5.1.6. Manual de Calidad

El manual de calidad detalla cómo se da cumplimiento a cada punto de la norma ISO 9001: 2008, en este se identifican también los procedimientos documentados que se requieren para ejecutar el Sistema de Gestión de Calidad, a la vez se detallan los documentos y registros que soportan a este sistema.

El manual de calidad se compone de los siguientes elementos:

Objeto y Campo de Aplicación: Describe el objetivo del manual de calidad y a que actividades de la empresa aplica el Sistema de Gestión de Calidad.

Exclusiones: En esta sección se detallan los puntos de la norma que se excluyen de ser tratados en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Aplicación: Se indica a que procesos se debe aplicar lo indicado en el Manual de Calidad.

Se detallan cada una de las especificaciones que tiene definida la empresa para cumplir con cada punto de la norma ISO 9001:2008.

5.1.7. Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos describe cada uno de los procedimientos creados para dar soporte al Sistema de Gestión, cada procedimiento contiene la siguiente información:

Objetivo: Define el objetivo principal del procedimiento creado.

Alcance: Determina el campo de aplicación del procedimiento.

Definiciones: Establece la descripción de los términos de referencia que se utilizan en el proceso para su mejor comprensión.

Políticas: Identifica las principales normativas que soportan al proceso.

Documentos y Registros: Detalla el listado de documentos y registros que se utilizan en el procedimiento.

Indicadores: Determina el listado de indicadores que miden el proceso, el responsable de medición, la fórmula de cálculo que se aplica y la frecuencia de medición.

Metodología: Se detalla el diagrama de flujo que debe cumplir el procedimiento.

Anexos: Se anexan los documentos y registros que soportan al procedimiento.

La tabla 5.2., que se detalla a continuación describe los procesos creados y a qué punto de la norma hacen referencia.

Tabla 5.2. Relación de los Procesos con los puntos de la Norma ISO

CÓDIGO PROCESO	NOMBRE	PUNTO NORMA ISO
PRO-CDR-001	Control de Documentos y Registros	4.2.3. 4.2.4.
PRO-RPD-001	Revisión por la Dirección	5.6.3.
PRO-GAD-001	Asignación de Recursos	6.1.
PRO-GTH-001	Selección y Contratación de Personal	6.2.1.
PRO-GTH-002	Capacitación de Personal	6.2.1.
PRO-MAN-001	Mantenimiento de Equipos	6.3.
PRO-PLA-001	Planificación de Requisitos del Cliente	7.2.1. 7.2.2.
PRO-CPR-001	Compras	7.4.1 7.4.2. 7.4.3.
PRO-CPR-001	Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	7.4.1.
PRO-PSR-001	Prestación de Servicios	7.5.1. 7.5.2. 7.5.3.
PRO-SDC-001	Satisfacción del Cliente	8.2.1.
PRO-GCM-001	Auditoria Interna	8.2.2.
PRO-GCM-002	Acciones Correctivas y Preventivas	8.5.2.

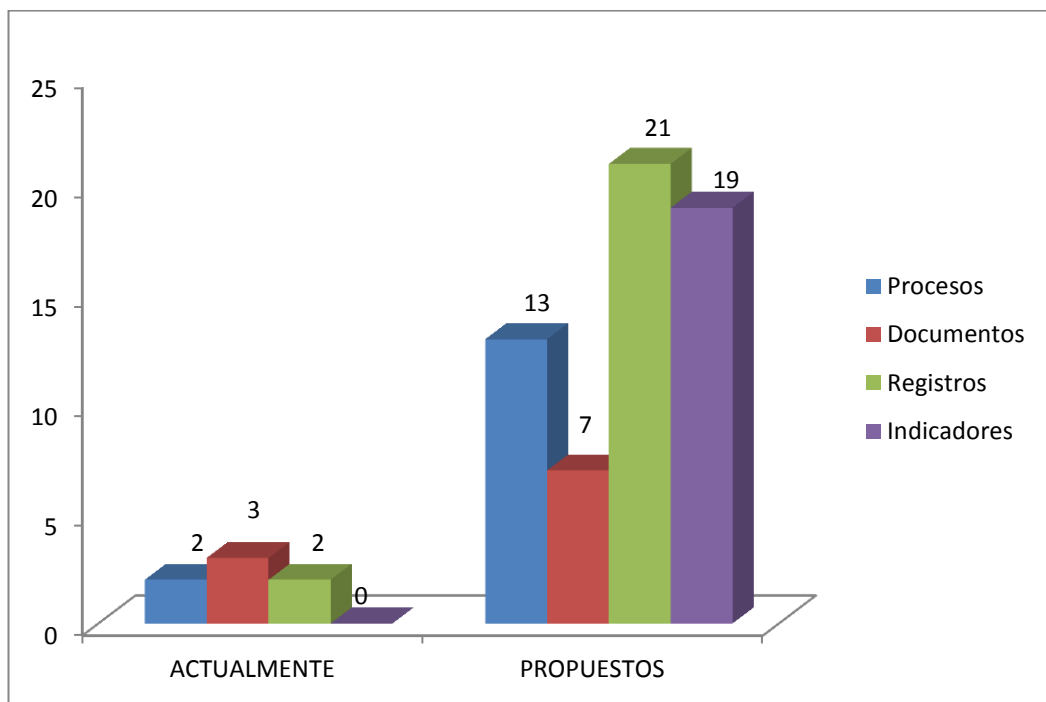
Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

5.2. Análisis de Resultados

Con el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad se han logrado estandarizar los procesos existentes y nuevos de la compañía, resultando la creación de procedimientos, procesos, documentos y registros que permite

manejar el sistema de una manera uniforme y cumpliendo los requisitos legales, organizacionales, del cliente y los de la norma ISO 9001, en el gráfico 5.3., se muestra el comparativo de la situación actual frente a lo propuesto con el diseño del sistema.

Gráfico 5.2. Comparativo de Estandarización de Procesos



Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

Con la creación de los indicadores se ha procurado que se mida eficiencia y eficacia, es importante para la gerencia contar un indicadores principales que le permita la toma de decisiones y análisis de los procesos misionales, para esto se ha categorizado a cada indicador por el impacto que causa su medición en la organización sea este alto, medio o bajo. En la tabla 5.3. se muestra el listado de indicadores y su impacto.

Tabla 5.3. Indicadores de Proceso

No.	INDICADOR	MIDE	IMPACTO
1	Actualización de Listas Maestras	Eficiencia	Bajo
2	Eficacia en el cumplimiento de Revisiones por la Dirección	Eficacia	Medio
3	Eficiencia en la asignación del presupuesto	Eficiencia	Medio
4	Eficacia en el cumplimiento de presupuesto	Eficacia	Alto
5	Eficacia en la Asignación de Personal	Eficacia	Medio
6	Eficacia en el cumplimiento de la capacitación	Eficacia	Alto
7	Eficiencia de Cumplimiento de Mantenimiento Preventivo	Eficiencia	Medio
8	Eficacia Mantenimientos correctivos	Eficacia	Medio
9	Eficacia en la Oferta de Servicios	Eficacia	Alto
10	Requisitos del cliente	Eficiencia	Medio
11	Eficacia de Pedidos	Eficacia	Medio
12	Eficiencia en la entrega de pedidos	Eficiencia	Medio
13	Estado de Proveedores	Eficacia	Medio
14	Efectividad en la prestación del servicio	Eficiencia	Alto
15	Eficacia en la prestación del servicio	Eficacia	Alto
16	Nivel de Satisfacción del Cliente	Eficiencia	Alto
17	Eficacia en el cumplimiento del Plan de Auditorías	Eficacia	Medio
18	Eficiencia en la gestión de Acciones Correctivas y Preventivas	Eficiencia	Alto
19	Eficacia en el cierre de acciones correctivas y preventivas	Eficacia	Alto

Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.

Elaborado por: Ana K. Bayas

Al priorizar el impacto de estos indicadores se han determinado ocho indicadores principales que la gerencia ha determinado son de vital importancia para su gestión y toma de decisiones los mismos se muestran en la tabla 5.4.

Tabla 5.4 Indicadores Gerenciales

No.	INDICADOR	MIDE
1	Eficacia en el cumplimiento de presupuesto	Eficacia
2	Eficacia en el cumplimiento de la capacitación	Eficacia
3	Eficacia en la Oferta de Servicios	Eficacia
4	Efectividad en la prestación del servicio	Eficiencia
5	Eficacia en la prestación del servicio	Eficacia
6	Nivel de Satisfacción del Cliente	Eficiencia
7	Eficiencia en la gestión de Acciones Correctivas y Preventivas	Eficiencia
8	Eficacia en el cierre de acciones correctivas y preventivas	Eficacia

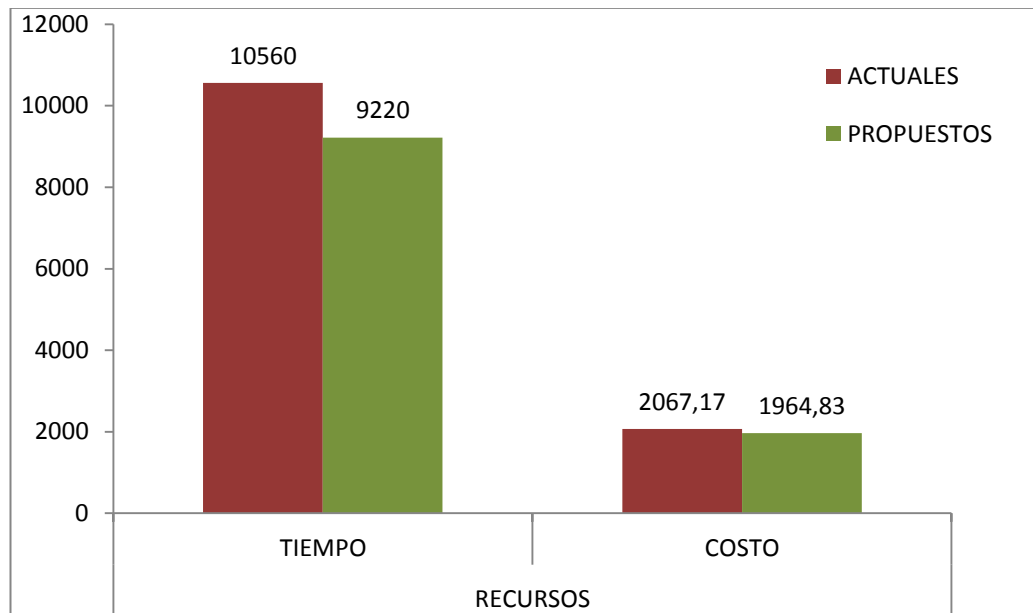
Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.

Elaborado por: Ana K. Bayas

Se realizó una selección de las actividades del proceso de prestación de servicio que es el proceso principal y el único que se llevaba formalmente en la empresa, posteriormente se realizó una medición de tiempos y costos de las mismas y se analizó el tipo de valor agregado que genera dentro de la empresa. Los tiempos levantados y costos constan en el anexo D del presente trabajo.

De la misma manera se estimó los tiempos y costos que tendría el proceso de prestación de servicios con las actividades propuestas en este diseño. Al comparar estos datos se puede notar la mejora del proceso por la optimización que se da en tiempos y costos (Gráfico 5.3.)

Gráfico 5.3. Optimización de Recursos

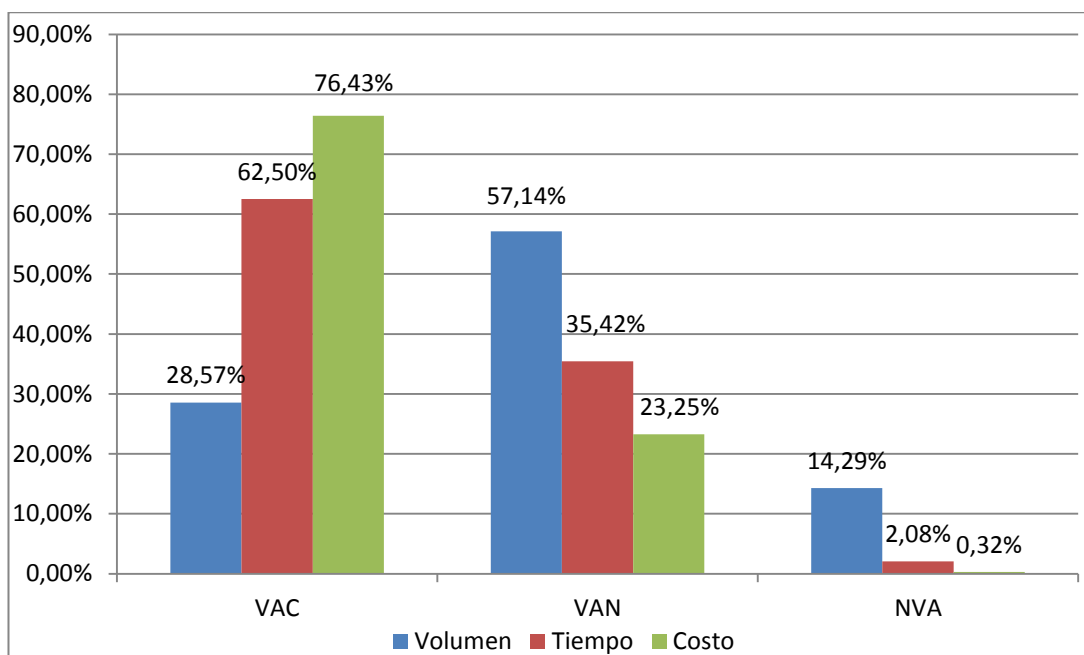


Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

En el proceso actual se ha determinado la generación de valor agregado que tiene cada actividad, clasificando las mismas en valor agregado al cliente

(VAC), valor agregado al negocio (VAN), y no genera valor (NVA). El consumo de recursos que tiene cada una de estas actividades se ha clasificado por este tipo de valor agregado teniendo como resultado un porcentaje alto en el consumo de recursos en las actividades que generan valor al cliente, así como en las que generan valor al negocio e inclusive existe un consumo de recursos en actividades que no generan ningún valor como se puede ver en el gráfico 5.4.

Gráfico 5.4. Análisis de Valor Agregado Proceso Actual

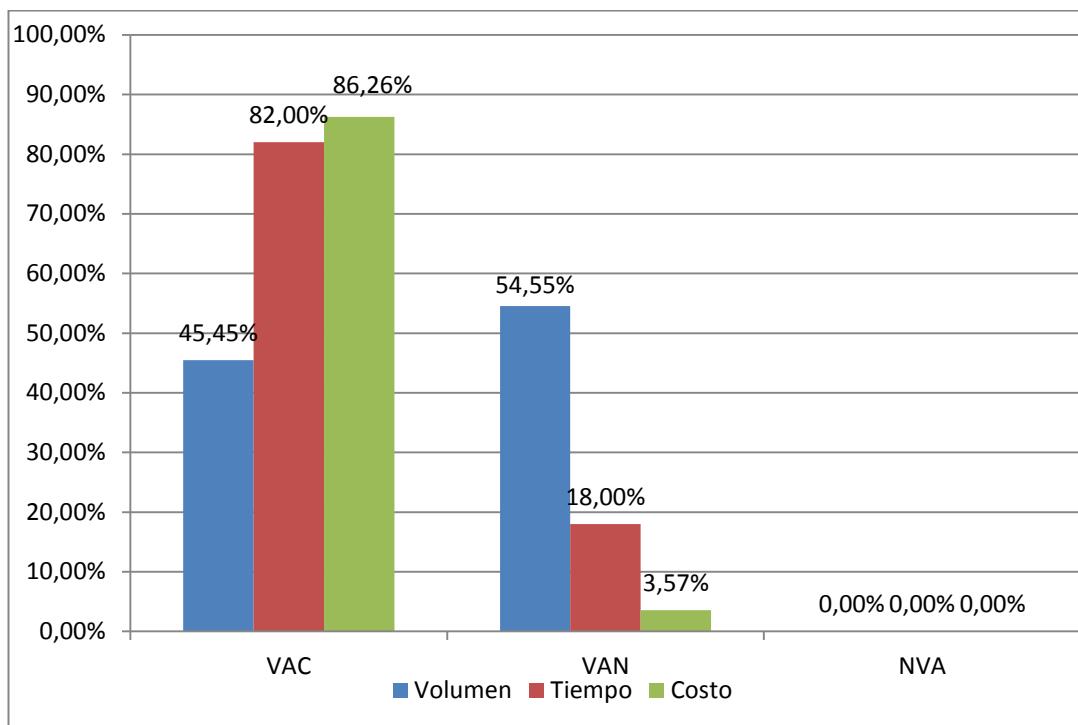


Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

Al realizar el análisis de valor agregado a las actividades del proceso propuesto como se puede ver en el gráfico 5.5, se optimiza el consumo de

recursos ya que se eliminan las actividades que no generan valor e incrementan las actividades que generan valor al cliente disminuyendo también las actividades que generan valor al negocio.

Gráfico 5.5. Análisis de Valor Agregado Proceso Propuesto



Fuente: P&Sermantex Cia. Ltda.
Elaborado por: Ana K. Bayas

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La estandarización de procesos permitirá mejorar significativamente la gestión de las empresas, enfocando sus esfuerzos en la satisfacción del cliente, siempre teniendo en cuenta y como eje principal de sus operaciones a los requisitos legales, normativos y en mayor proporción a los que el cliente solicite. Siendo de vital importancia determinar sus necesidades de la manera más específica posible para así definir la gestión a realizar para lograr su completa satisfacción.
- Para poder llevar a cabo una eficiente gestión dentro de una organización es importante tener información efectiva y oportuna para la toma de decisiones, mismas que se traduzcan en un ciclo que permita planificar las actividades a realizar, medir cada una de estas actividades, analizar los resultados obtenidos y con estos datos tomar las decisiones que permitan mejorar la gestión.

- Para mantener un Sistema de Gestión de Calidad eficiente es imprescindible contar con el compromiso de todos y cada uno de los miembros de la organización con la finalidad de tener una misma visión y trabajar en conjunto por la misma.
- Mantener y contar con una adecuada gestión documental permitirá tener información actualizada, oportuna y eficiente para la correcta toma de decisiones y para poder tener una trazabilidad del producto o servicio que se ofrece.
- Dotar a la empresa de los recursos necesarios para mantener sus actividades dentro de un Sistema de Gestión de Calidad permite brindar a los clientes un servicio de calidad, es decir, cumplir con un mayor número de requisitos para poder lograr su satisfacción y en consecuencia una mayor rentabilidad y posicionamiento en el mercado.
- El realizar un análisis de la organización y su entorno ayudó a la empresa a ubicar su realidad y poder establecer una visión a corto y mediano plazo, así como identificar los puntos débiles que tiene y así trabajar con una visión por objetivos y con un plan de acción para transformar sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades.

- El seguimiento como herramienta para la mejora continua de los procesos es sumamente importante al momento de evaluar la efectividad de los procesos y a la vez determinar las potenciales mejoras que puedan tener los mismos.
- Mediante la estandarización de procesos se puede optimizar el consumo de recursos y generar un mayor valor agregado al cliente, disminuyendo actividades que no generan valor.

6.2. Recomendaciones

- Implementar el Sisme de Gestión de la Calidad diseñado para poder llevar a cabo las actividades que permitan lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos determinados al momento del inicio de la relación con el cliente.
- Analizar periódicamente los resultados de indicadores de gestión y de desempeño de los procesos y establecer los planes de acción necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer una metodología de comunicación al personal para difundir la política de calidad y los objetivos por los que se trabaja dentro de

un Sistema de Gestión de Calidad, a la vez establecer revisiones periódicas para asegurar que la información es clara y es entendida por el personal.

- Mantener un análisis periódico del entorno de la empresa para conocer la evolución del mismo y poder determinar nuevas oportunidades de negocio para mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Revisar periódicamente las metas de los indicadores de gestión y su frecuencia de medición para ir ajustando los mismos de acuerdo a la evolución de los procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, M. (1997). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Amado, S. (2005). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid: Díaz de Santos.
- Barbosa, O. (2001). *Los indicadores de gestión y su contexto*. Colombia: Escuela Superior de Administración Pública.
- Chiavenato, I. (1994). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Mc. Graw Hill.
- Crosby, P. (1987). *La Calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México: Continental.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, C. (2012). *Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores*. Colombia.
- Feigenbaum, A. (1997). *Control Total de la Calidad*. México: Continental.
- Galgano, A. (1995). *Los 7 instrumentos de la calidad total* (p. 395). Madrid: Díaz de Santos.
- González, F. (2000). *ISO 9000:2000. Metodología Avanzada para la Implantación de Sistemas de Calidad. Un enfoque hacia los procesos del negocio*. Mérida: Karol.
- Ishikawa, K. (1988). *Qué es el Control de la Calidad. La modalidad Japonesa*. Madrid: María del Mar Ravassa.
- ISO, S. C. de. (2005). *Norma ISO 9000:2005*. Ginebra: ISO.
- ISO, S. C. de. (2008). *Norma ISO 9001: 2008*. Ginebra: ISO.
- ISO/TC 176/SC 2/N, 544R2. (2003). *Orientación sobre el concepto y uso del "Enfoque basado en procesos" para los sistemas de gestión*. Ginebra: ISO.
- Jurán, J. (1990). *Jurán y el Liderazgo para la Calidad. Un manual para directivos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Nava Carbellido, V. (2005). *Qué es la calidad? Conceptos, Gurús y Fundamentos*. México: Limusa.
- Senlle, A. (1995). *Las Normas para la Calidad en la Práctica. Calidad Total y Normalización*. Barcelona: Gestion 2000 S.A.

Sosa Pulido, D. (2006). *Administración por Calidad. Un modelo de calidad total para las empresas*. México: Limusa.

Velazco Sánchez, J. (2005). *Gestión de la calidad. Mejora Continua y Sistemas de Gestión*. Madrid: Pirámide.

ANEXO A.

MANUAL DE CALIDAD

1. Objeto y campo de aplicación

Este manual es una descripción de los procesos, procedimientos, métodos, controles y responsabilidades, cuyo objetivo es desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad que demuestre que la empresa está en la capacidad de brindar el servicio de limpieza de acuerdo a los requisitos del cliente, además de los requisitos legales que se requieran aplicar.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad aplica a las actividades de:

- Prestación de servicios complementarios de limpieza.

2. Exclusiones

Se excluye del Sistema de Gestión de Calidad de P&Sermantex Cia. Ltda., los siguientes puntos de la norma:

7.3 Diseño y Desarrollo:

La empresa no realiza diseño y desarrollo del producto o servicios, se realiza un ajuste de sus procesos y actividades de acuerdo a las condiciones establecidas por sus clientes.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición:

La empresa no emplea ningún equipo de seguimiento y medición que deba ser calibrado.

3. Aplicación

Todas las especificaciones contenidas en este manual son de aplicación a todos los procesos y actividades de la empresa.

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1. Requisitos Generales

P&Sermantex Cia. Ltda., presenta un enfoque orientado a procesos que garantiza la obtención de los resultados deseados en función a los requisitos del cliente.

De acuerdo a esta definición, el sistema se conforma de las siguientes actividades:

- Identificación de los procesos necesarios.
- Determinación de su secuencia e interacción.
- Determinación de la normativa para asegurar su eficacia.
- Asignación de los recursos necesarios.

- Medición y análisis.
- Acciones de mejora continua.

ANEXO 1: Mapa de Procesos

ANEXO 2: Caracterizaciones de Procesos

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad se compone de los siguientes documentos:

- Política de Calidad
- Manual de Calidad
- Auditoria Interna
- Satisfacción de cliente y servicio no conforme
- Control Documental
- Otros documentos relativos a los procesos
- Registros de Calidad requeridos

4.2.2. Manual de Calidad

El objeto y aplicación del manual de calidad se encuentran detallados en el punto 1 de este documento.

4.2.3. Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros

Se ha establecido un procedimiento de control de documentos y registros que permite la identificación, actualización, distribución y eliminación de los mismos.

Los documentos del sistema de gestión de calidad se revisan y aprueban previa su distribución en el caso de requerir creación o actualización.

Se mantienen los documentos obsoletos se mantienen como históricos identificados para evitar su posterior identificación.

Anexo 3: Procedimiento PRO-CDR-001

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la Dirección

Es compromiso de la Dirección mantener el Sistema de Gestión de Calidad considerando siempre comunicar al personal la importancia de satisfacer a clientes internos y externos, cumpliendo y haciendo cumplir la Política de Calidad para lograr cumplir con los Objetivos de Calidad.

La Dirección se compromete también en realizar las revisiones necesarias al Sistema de Gestión de Calidad así como proveer todos los recursos necesarios para ejecutar los procesos.

5.2. Enfoque al Cliente

Es de vital importancia para la Dirección el sistema que se utiliza para determinar de la manera más precisa los requisitos de sus clientes y satisfacer a los mismos mediante el cumplimiento de sus necesidades.

La forma en la que se identifican y determinan los requisitos del cliente se establecen en los procesos de Determinación de Requisitos y la forma en la que se evalúa el cumplimiento de estos se mide en el proceso de Satisfacción de Cliente.

El enfoque al cliente es claramente difundido a todos los niveles de la organización, tanto en las etapas de planificación, así como en las actividades operativas diarias.

5.3. Política de Calidad

P&Sermantex Cia. Ltda., brinda el servicio de limpieza, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes, de la empresa y los legales exigidos por nuestro país para con el tipo de servicio complementario, promoviendo el mejoramiento continuo de sus procesos con efectividad, buscando satisfacción en el cliente, accionistas y colaboradores.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de Calidad

La Dirección de P&SERMANTEX CIA. LTDA., establecerá los objetivos de calidad de forma realista y coherente con la Política de Calidad. Estos objetivos deben conseguir la total satisfacción del cliente.

Estos objetivos se ejecutarán y se evaluarán mediante Indicadores de Gestión de cada departamento, que serán periódicamente revisados por la Dirección.

Objetivos de Calidad

OBJETIVOS	INDICADOR	META	FRECUENCIA	PROCESO
Incrementar la efectividad de las ofertas presentadas.	Efectividad en las Ofertas	70%	Anual	Gestión Comercial
Mejorar la satisfacción de cliente.	Nivel de Satisfacción del Cliente	80%	Mensual	Satisfacción del Cliente
Cumplir con el perfil solicitado por el cliente para el personal.	Evaluación del Desempeño	85%	Anual	Talento Humano
Mejorar la satisfacción de sus colaboradores.	Cumplimiento del Plan de Capacitación	70%	Anual	Talento Humano
Aumentar la rentabilidad de la empresa.	Cumplimiento del Presupuesto	90%	Anual	Asignación de Recursos

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación dentro del Sistema de Gestión de Calidad se realiza por la Dirección para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente y los Objetivos de Calidad.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2. Representante de la Dirección

El responsable de la Dirección dentro del Sistema de Gestión de Calidad es el Gerente General de la empresa, quien tiene dentro de sus funciones el asegurar la creación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como informar a la Dirección el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y las necesidades de mejora que este requiera.

5.5.3. Comunicación Interna

La Gerencia General asegurará que se establezcan y ejecuten los procesos de comunicación adecuados en la organización para mantener al personal actualizado y comunicado sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

Se comunican explícitamente los objetivos y estrategias de la organización mediante la publicación, difusión y socialización de las mismas en las instalaciones en las que desempeñan sus labores.

5.6. Revisión por la Dirección

5.6.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad será periódicamente revisado por la Gerencia General misma que mantendrá un registro de todas las revisiones realizadas.

5.6.2. Información de entrada para la revisión

Esta revisión incluye:

- Resultados de auditorías realizadas.
- Quejas, sugerencias y felicitaciones de los clientes.
- Indicadores de los procesos.
- Estado de Acciones Preventivas y Correctivas.
- Estado de revisiones anteriores.
- Recomendaciones de mejora
- Adicionales que sean relevantes para la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad.

5.6.3. Resultados de la revisión

La revisión por la Dirección se realizará dos veces al año, y sus resultados se deben incluir en el informe correspondiente. Los resultados de estas

revisiones deben generar los insumos necesarios para establecer las mejoras que requiera el Sistema y sus procesos, así como la mejora del servicio en relación a los requisitos del cliente.

Anexo 3: Proceso PRO-RPD-001

6. Gestión de los recursos

6.1. Provisión de recursos

La Dirección es la encargada de aprobar la asignación de recursos necesarios para la ejecución de los procesos y la mejora continua de los mismos, de acuerdo al proceso de determinación y dotación de recursos.

Anexo 3: Proceso PRO-GAD-001

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

La empresa cuenta con el proceso que asegura la competencia, formación, habilidades y experiencia apropiadas que requiere el personal para desempeñar las actividades de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Este proceso incluye las actividades de selección, contratación, inducción, capacitación y evaluación del personal.

Anexo 3: Procedimiento PRO-GTH-001

Procedimiento PRO-GTH-002

6.3. Infraestructura

La empresa con la aprobación de la Dirección, establece, provee y mantiene los equipos, maquinaria, oficinas, bodega y vehículos que se requieren para ejecutar los procesos de la organización.

Anexo 3: Procedimiento PRO-MAN-001

6.4. Ambiente de trabajo

Las actividades que se ejecutan son realizadas en las instalaciones del cliente por lo que las condiciones del ambiente de trabajo se determinan en base a las que mantenga el cliente en su día a día.

La organización cuenta con los equipos de seguridad y se rige bajo el manual de Seguridad Industrial de la compañía, así como de la empresa en la que se presta el servicio.

7. Realización del producto

7.1. Planificación de la realización del producto

La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio se extiende a todas las actividades que tengan que ver con el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente.

Los procesos de prestación de servicio se documentan y distribuyen a todos los procesos que intervienen parcial o totalmente en la ejecución de la prestación de servicios, se establecen controles en las fases del proceso de prestación del servicio y se mantienen los registros del caso, mediante los contratos de prestación de servicio.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos

El proceso de Gestión Comercial es el que determina los requisitos legales y reglamentarios del servicios así como los especificados por el cliente, especificando además los que la empresa considere necesarios para la ejecución del servicio.

Anexo 3: Proceso PRO-PLA-001

7.2.2. Revisión de los Requisitos

El proceso de revisión de las ofertas se realiza antes de su presentación al cliente. Este proceso incluye además la revisión de los requisitos de cada pedido antes de su aceptación. Esto permite asegurar que los requisitos son entendidos claramente por la organización y que se dispone de la capacidad para cumplirlos totalmente para satisfacer al cliente.

El proceso documentado incluye las acciones a realizar ante cualquier modificación de un pedido aceptado, incluyendo la notificación a todos los departamentos o funciones afectadas.

Todas las ofertas y pedidos revisados y aceptados son registrados y archivados.

Anexo 3: Proceso PRO-PLA-001

7.2.3. Comunicación con los clientes

La comunicación con el cliente se mantiene y ejecuta en cada uno de los procesos en los que se tiene interfaz con el cliente.

Además se tiene establecido el canal directo de Comunicación con el cliente para temas específicos de quejas, sugerencias o felicitaciones.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

Este proceso asegura que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos especificadores.

Los proveedores son seleccionados y evaluados en base a su capacidad de cumplir con los requisitos solicitados.

Se mantiene un registro actualizado de los proveedores aprobados así como de los registros de la selección, evaluación y reevaluación de la que son objeto para su seguimiento.

Anexo 3: Proceso PRO-CPR-001

Anexo 3: Proceso PRO-CPR-002

7.4.2. Información de las compras

En las órdenes de compra que se hacen llegar al proveedor se tiene perfectamente detallado e identificado el producto o servicio que se va a adquirir y siempre se remite previa revisión y aprobación.

Anexo 3: Proceso PRO-CPR-001

7.4.3. Verificación de los productos comprados

El proceso de compras incluye las actividades que permiten asegurar que el producto comprado satisface las necesidades especificadas en la orden de compra.

Se mantienen los registros de la verificación de calidad que se realizan a los productos antes de poner en disponibilidad en bodega el producto.

Anexo 3: Proceso PRO-CPR-001

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Las actividades de prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas.

El proceso asegura las etapas de verificación y controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos.

El equipo y materiales se ponen a disposición de los empleados una vez que se realizan las etapas de verificación y aprobación de la necesidad.

Anexo 3: Proceso PRO-PSR-001

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Los servicios de P&SERMANTEX CIA. LTDA., a instituciones y aquellos que la organización identifica como servicios estándares se verifican durante el proceso y en controles finales antes de la entrega al cliente.

De existir algún cambio en los recursos con los que se ejecuta el proceso se realizará una revisión para confirmar que el resultado del proceso sigue siendo satisfactorio a los requisitos del cliente.

Anexo 3: Proceso PRO-PSR-001

7.5.3. Identificación y trazabilidad

El proceso de prestación de servicio mantiene los registros de órdenes de trabajo, hojas de inspección que identifican los ejecutores del proceso y los tiempos en los que se ejecutan las actividades.

Anexo 3: Proceso PRO-PSR-001

7.5.4. Propiedad del cliente

La empresa mantiene los bienes e infraestructura propiedad del cliente de la misma manera que los propios, en el contrato de prestación de servicio se

incluye las cláusulas que garantizan el correcto uso de los bienes propiedad del cliente.

Se garantiza su correcta identificación, verificación, almacenaje y mantenimiento en perfectas condiciones de uso.

7.5.5. Preservación de materiales

Los materiales que se utilizan para la prestación de servicio son almacenados e identificados apropiadamente para asegurar su manipulación, transporte y conservación.

En caso de contar con productos o materiales de uso o aplicación riesgosa se los identifica de manera particular para que sean utilizados con la precaución del caso.

7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

Este apartado se excluye del Sistema de Gestión de Calidad

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

P&SERMANTEX CIA. LTDA., planifica e implementa los procesos y actividades que necesarios para evaluar, analizar y establecer las acciones que permitan mantener el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos del cliente, asegurando la satisfacción del mismo y el cumplimiento eficaz del servicio prestado.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

Se ha documentado un proceso que permite conocer el grado de satisfacción del cliente y la percepción que este tiene hacia el servicio prestado.

Este proceso permite determinar si la empresa cumple a cabalidad con los requisitos especificados por el cliente, estos resultados permiten a su vez determinar las acciones de mejora que se deben llevar a cabo.

Anexo 3: Proceso PRO-SDC-001

8.2.2. Auditoria interna

Para mantener un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz se deben realizar auditorías internas de calidad, mismas que serán efectuadas por el Representante de la Dirección y los auditores internos asignados, de acuerdo a la planificación efectuada y aprobada.

Anexo 3: Proceso PRO-GCM-001

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

Todos los procesos que soportan el Sistema de Gestión de Calidad cuentan con los indicadores de gestión que permiten evaluar la efectividad del proceso, así como establecer las mejoras que se requieren del mismo.

8.2.4. Seguimiento y medición de los servicios

Se definen para cada servicio las mediciones necesarias, mismas que permiten evidenciar la conformidad con los criterios de aceptación que se consideren y registren.

Se mantienen como indicadores de gestión el cumplimiento de los parámetros y estándares establecidos.

8.3. Control de producto no conforme

En los procesos de prestación de servicios se realiza la verificación permanente de servicio no conforme y se controla el cumplimiento de los requisitos de forma inmediata antes de entregar el mismo al cliente.

8.4. Análisis de datos

El objetivo principal de realizar un análisis de los datos que se obtienen como resultado del Sistema de Gestión de Calidad que se implementa es determinar la eficacia de los procesos y permite a la vez identificar las oportunidades de mejora continua.

Cada uno de los procesos y procedimientos mantiene sus indicadores de gestión mismos que se miden y analizan para ejecutar las acciones de mejora respectivas.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

P&Sermantex Cia. Ltda., establece acciones orientadas a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Política y los Objetivos de Calidad, así como el análisis de los resultados de las auditorías

internas, así como la determinación, ejecución, análisis de las acciones correctivas y preventivas.

La revisión por la Dirección permite evaluar y analizar los datos para la toma de decisiones.

8.5.2. Acciones Correctivas

Existen varias circunstancias por las que se puede crear una acción correctiva dentro del Sistema de Gestión de Calidad se determina una no conformidad grave frecuentemente por las siguientes acciones:

- No conformidad en los servicios.
- Causas de quejas de los clientes
- Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad

Las acciones correctivas se levantan mediante un análisis de causa-efecto para establecer los planes de acción pertinentes que eviten que la causa de la no conformidad se vuelva a repetir, se determinan responsables y recursos para el manejo de estas acciones.

Anexo 3: Proceso PRO-GCM-002

8.5.3. Acciones Preventivas

Una acción preventiva se deriva de los análisis de los datos y de las fuentes de información, cuando existe una potencial no conformidad, para evitar que suceda. Se manejan de la misma manera que las acciones correctivas.

Anexo 3: Proceso PRO-GCM-002

A continuación se detalla el Manual de Procedimientos.

	MAPA DE PROCESOS	Código: PRO-MPR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

& SERMANTEX CIA. LTDA.

MAPA DE PROCESOS





**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

Código: CAR-PRO-001
 Versión: 001
 Elaborado: Octubre 2013
 Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

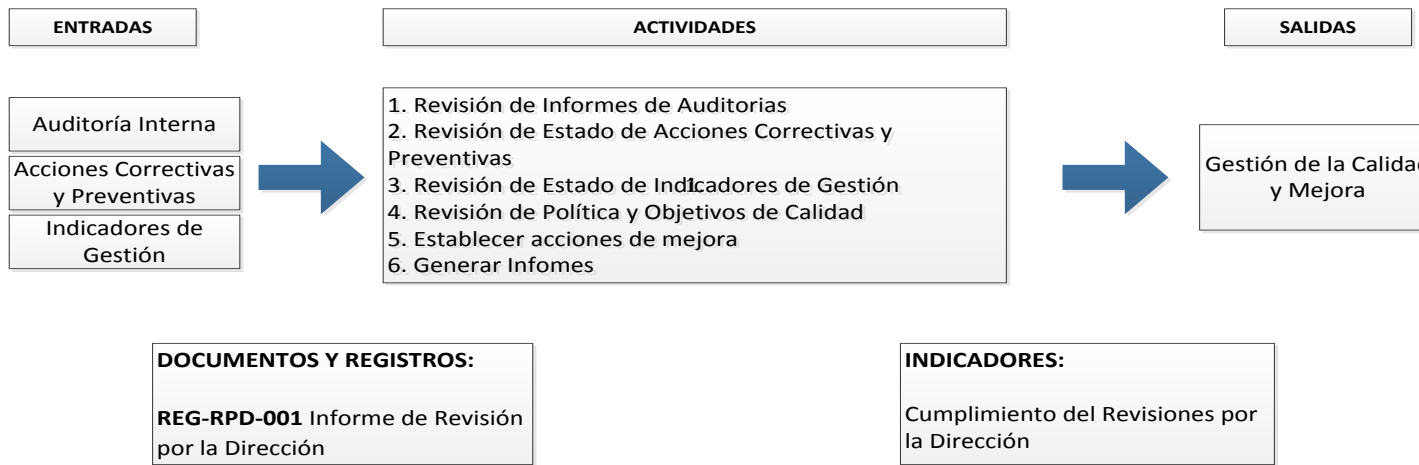
Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto

PROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

INSUMOS:
 Computador,
 Papel,
 Oficina

RECURSO HUMANO:
 Gerente General
 Administrador
 Secretaria





CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA

Código: CAR-PRO-002

Versión: 001

Elaborado: Octubre 2013

Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto

PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA

INSUMOS:
Computador,
Papel,
Oficina

RECURSO HUMANO:
Gerente General
Administrador
Secretaria



DOCUMENTOS Y REGISTROS:
REG-CDR-001 Lista Maestra de Documentos
REG-CDR-002 Lista Maestra de Registros
DOC-GCM-001 Programa de Auditoria
DOC-GCM-002 Plan de Auditorías
REG-GCM-001 Informe de Auditorías Internas

INDICADORES:
Cumplimiento del Plan de Auditorías
Cumplimiento del Revisiones por la Dirección



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PLANIFICACIÓN

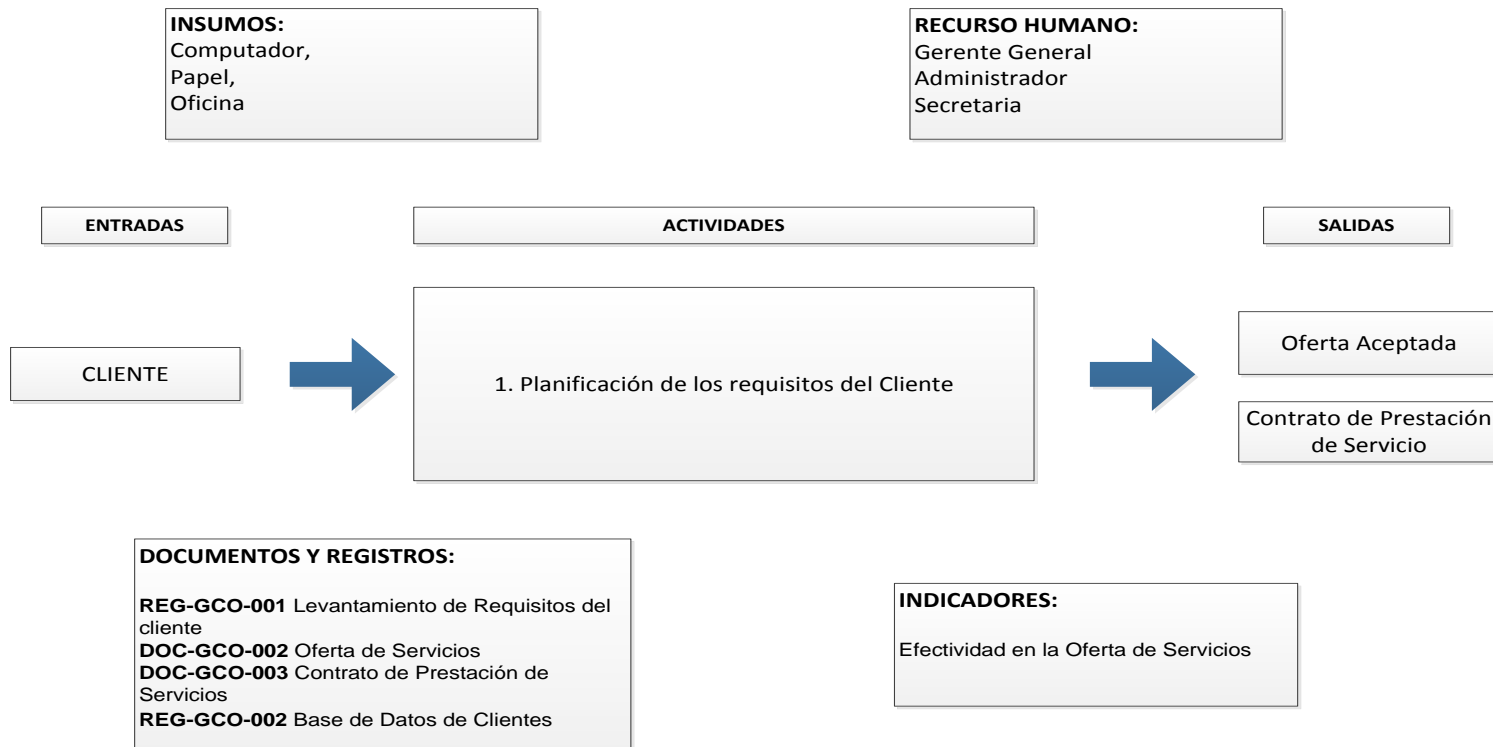
Código: CAR-PRO-003
Versión: 001
Elaborado: Octubre 2013
Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto

PROCESO DE PLANIFICACIÓN





CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Código: CAR-PRO-004

Versión: 001

Elaborado: Octubre 2013

Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto

PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

INSUMOS:

Suministros de Limpieza,
Equipos de protección personal,
Aspiradoras,
Enceradora, Abrillantadora

RECURSO HUMANO:

Operador de Limpieza
Supervisor de Equipo

ENTRADAS

Espacio para
limpieza

ACTIVIDADES

1. Revisión del sitio al que se va a realizar la limpieza.
2. Ejecución de la limpieza de equipos, mobiliario y pisos.
3. Dotación de suministros de limpieza para el uso del cliente.
4. Verificación de calidad del trabajo realizado.

SALIDAS

Espacio Limpio y
listo para su
utilización

DOCUMENTOS Y REGISTROS:

REG-PSR-001 Registro de Cumplimiento
de Trabajo
REG-PSR-002 Registro de Control de
Calidad

INDICADORES:

Efectividad en la prestación del
servicio.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Código: CAR-PRO-005
Versión: 001
Elaborado: Octubre 2013
Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto

PROCESO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE





CARACTERIZACIÓN DEL DE GESTIÓN COMERCIAL

Código: CAR-PRO-006
Versión: 001
Elaborado: Octubre 2013
Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto

PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL

INSUMOS:

Computador,
Papel,
Oficina

RECURSO HUMANO:

Gerente General
Administrador
Secretaria

ENTRADAS

ACTIVIDADES

SALIDAS

Necesidades de los
Procesos del SGC



1. Asignación de Recursos
2. Gestión de compras
3. Selección y Evaluación de Proveedores



Recursos asignados a
los procesos del SGC

DOCUMENTOS Y REGISTROS:

REG-GAD-001 Listado de Requerimiento de Equipos y Suministros
DOC-GAD-002 Informe para Asignación de Presupuesto
REG-CPR-001 Orden de Requisición
REG-CPR-002 Orden de Compra
REG-CPR-003 Registro de Calidad de Producto
REG-CPR-004 Kardex de Inventario (Sistema Contable)
REG-CPR-005 Matriz para Selección de Proveedores
REG-CPR-006 Listado Maestro de Proveedores Aprobados
REG-CPR-007 Matriz de Evaluación de Proveedores

INDICADORES:

Oportunidad en la asignación de presupuesto
Pedidos Entregados a Tiempo
Pedidos entregados completos
Estado de Proveedores



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Código: CAR-PRO-007
Versión: 001
Elaborado: Octubre 2013
Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSUMOS:
Computador,
Papel,
Oficina

RECURSO HUMANO:
Gerente General
Administrador
Secretaria

ENTRADAS

ACTIVIDADES

SALIDAS

Necesidades de los
Procesos del SGC




1. Mantenimiento de Equipos



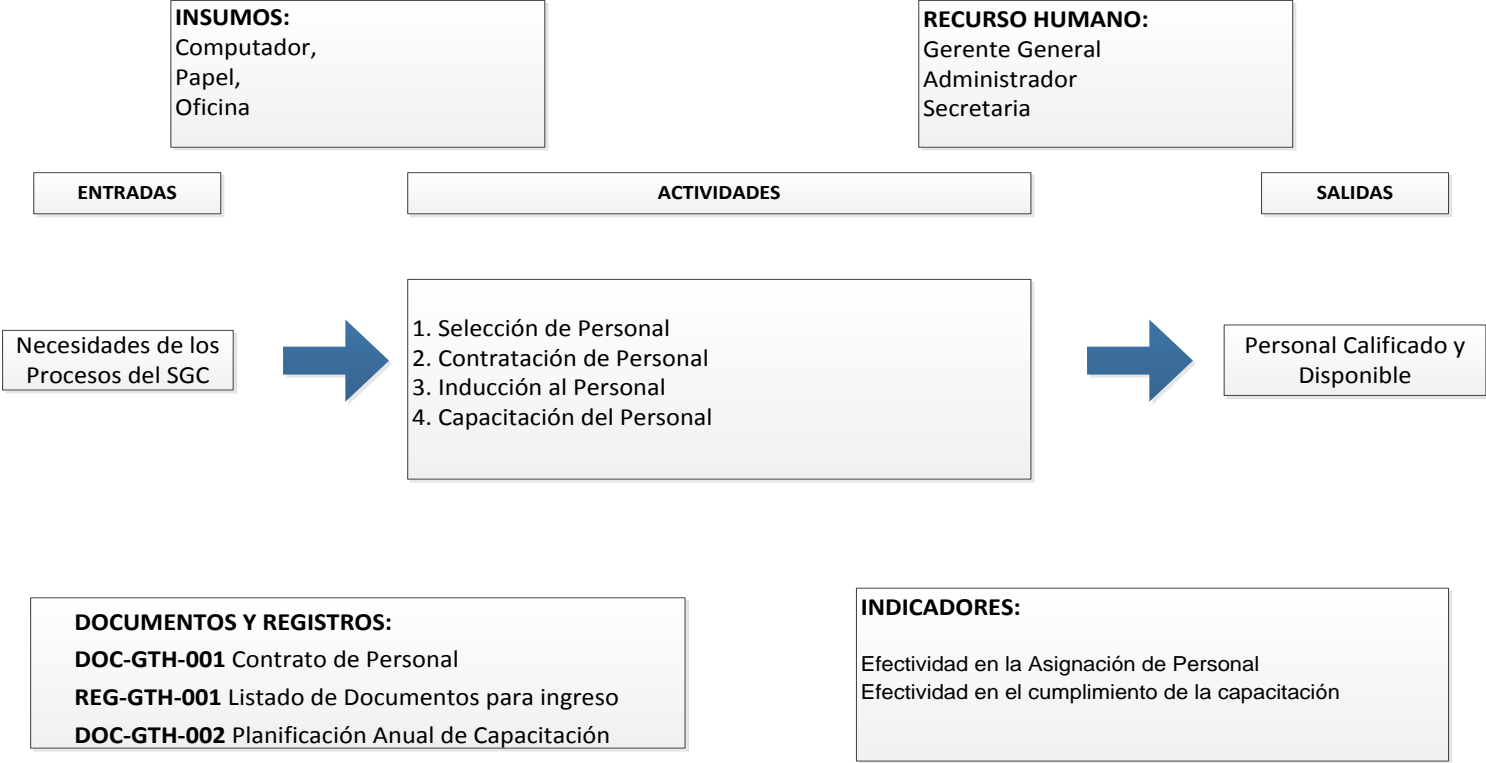
Recursos asignados a
los procesos del SGC


DOCUMENTOS Y REGISTROS:
REG-MAN-001 Programa de Mantenimiento Preventivo
REG-MAN-002 Ficha de Mantenimiento

INDICADORES:
Efectividad de Cumplimiento de Mantenimiento Preventivo
Número de Mantenimientos correctivos

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Código: CAR-PRO-008 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



	Procedimiento de Control de Documentos	Código: PRO-CDR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias en el control de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la identificación, disponibilidad y conservación de la información.

2. ALCANCE


Todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad se deben controlar de acuerdo a este procedimiento.

3. DEFINICIONES

Aprobación.- Confirmación de que lo consignado en los documento corresponde con los procesos de gestión que se realizan dentro de la organización y que se encuentran en vigencia a partir de esta confirmación.

Copia Controlada.- Copia del documento original con registro de asignación a un proceso, por lo tanto, no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

Copia no Controlada.- Copia del documento original entregada con fines de información, motivo por el cual no se actualiza a la persona que lo posea por cambios de versión.


	Procedimiento de Control de Documentos	Código: PRO-CDR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Documento.- Contiene la explicación de una actividad, tarea o proceso.

Registro.- Es un formulario que permite registrar información sobre una actividad, tarea o proceso ejecutado.

4. POLÍTICAS

- 4.1. Todos los documentos y registros correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad, son identificados y elaborados por los dueños de los procesos describiendo acciones y actividades de acuerdo los requisitos establecidos.
- 4.2. En la elaboración de la documentación debe participar el personal involucrado, con el fin de obtener consenso y aplicabilidad en las disposiciones incluidas en dicha documentación.
- 4.3. Todo documento y registro correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad, debe ser revisado y posteriormente aprobado por el dueño del proceso y responsable de la Dirección, antes de su distribución. Una vez aprobado el documento debe ser incluido en la “Lista Maestra de Documentos” y en la “Lista Maestra de Registros”.
- 4.4. Los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad son revisados periódicamente y actualizados cada vez que sea necesario

	Procedimiento de Control de Documentos	Código: PRO-CDR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

con el fin de asegurar su continua efectividad y comprobar si los procedimientos continúan siendo aplicables o deberían ser modificados.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. REG-CDR-001 Lista Maestra de Documentos

Anexo 5.2. REG-CDR-002 Lista Maestra de Registros

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Actualización de Listas Maestras	Identificar la periodicidad de actualización de documentos del SGC	Responsable Dirección	Periodicidad de actualización	REG-CDR-001 REG-CDR-002	Semestral

7. METODOLOGÍA



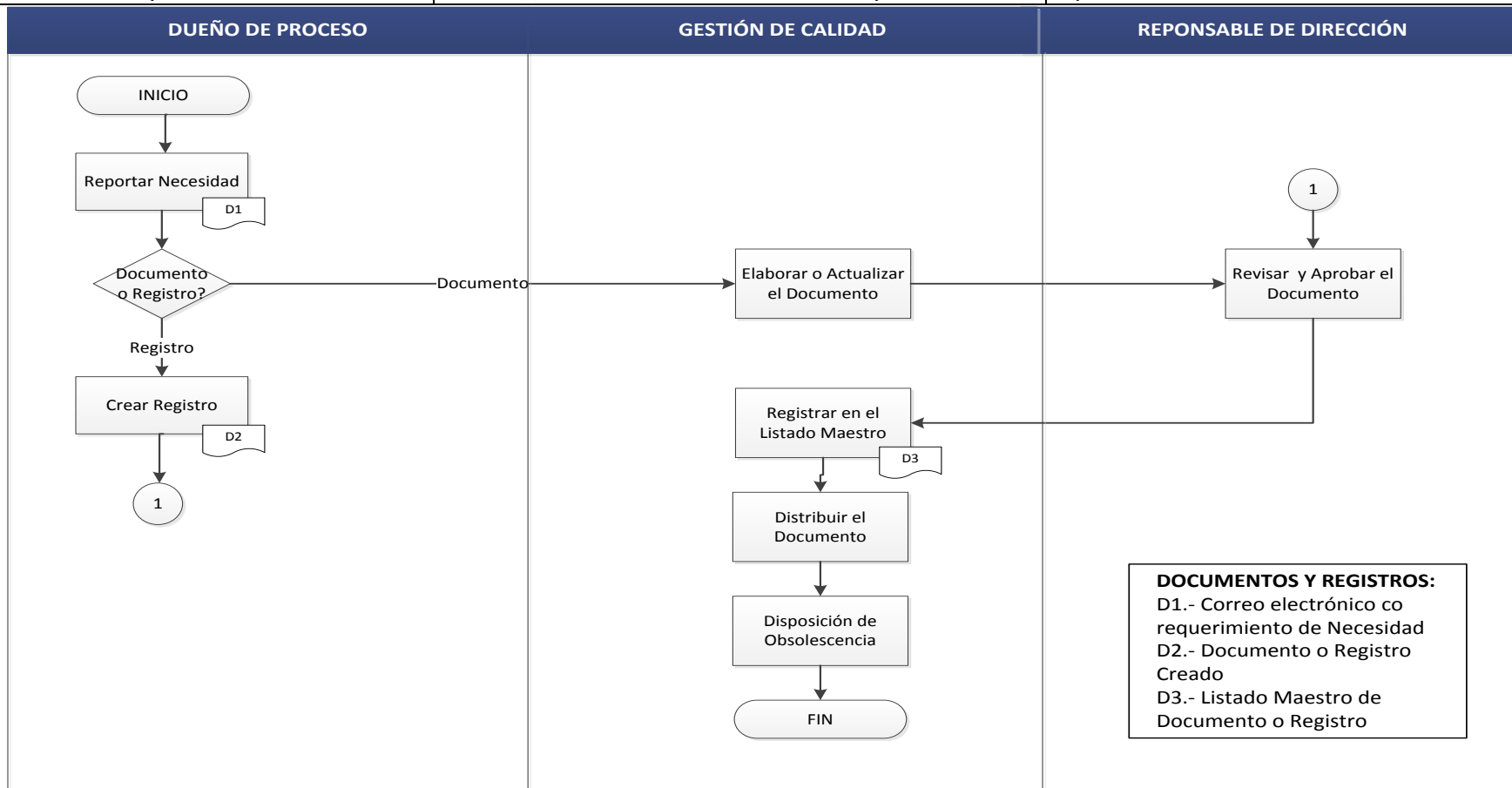
Procedimiento de Control de Documentos

Código: PRO-CDR-001
Versión: 001
Elaborado: Octubre 2013
Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto



ANEXO 5.1. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS


	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	Código: REG-CDR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
		Elaborado Por: Ana K. Bayas Revisado Por: Fernanda Bayas Aprobado Por: Pablo Pinto

Unidad orgánica/Unidad funcional:									
Documento de Calidad		Procedimiento al que Pertenece	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final	Revisión	Estado de Revisión		
Nombre	Código	Codificación				Fecha	N Pag	C	NC
Informe para Asignación de Presupuesto	DOC-GAD-002	PRO-GAD-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Contrato de Personal	DOC-GTH-001	PRO-GTH-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Planificación anual de capacitación	DOC-GTH-002	PRO-GTH-002		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Oferta de Servicios	DOC-GCO-002	PRO-GCO-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Contrato de Prestación de Servicios	DOC-GCO-003	PRO-GCO-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Programa de Auditoría	DOC-GCM-001	PRO-GCM-002		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Plan de Auditorías	DOC-GCM-002	PRO-GCM-002		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
RESPONSABLE DE CONTROL DEL DOCUMENTO				FIRMA					

ANEXO 5.2. LISTA MAESTRA DE REGISTROS

	LISTA MAESTRA DE REGISTROS	Código: REG-CDR-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Registro de Calidad		Procedimiento al que Pertenece	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final	Revisión		Estado de Revisión	
Nombre	Código	Codificación				Fecha	N Pag	C	NC
Lista Maestra de Documentos	REG-CDR-001	PRO-CDR-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Lista Maestra de Registros	REG-CDR-002	PRO-CDR-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Informe de Revisión por la Dirección	REG-RPD-001	PRO-RPD-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Listado de Requerimiento de Equipos y Suministros	REG-GAD-001	PRO-GAD-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Listado de Documentos para ingreso	REG-GTH-001	PRO-GTH-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Programa de mantenimiento preventivo	REG-MAN-001	PRO-MAN-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Ficha de Mantenimiento	REG-MAN-002	PRO-MAN-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Levantamiento de Requisitos del cliente	REG-GCO-001	PRO-GCO-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Base de Datos de Clientes	REG-GCO-002	PRO-GCO-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Orden de Requisición	REG-CPR-001	PRO-CPR-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Orden de Compra	REG-CPR-002	PRO-CPR-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Registro de Calidad de Producto	REG-CPR-003	PRO-CPR-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Kardex de Inventario (Sistema Contable)	REG-CPR-004	PRO-CPR-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Matriz para Selección de Proveedores	REG-CPR-005	PRO-CPR-002		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Listado Maestro de Proveedores	REG-CPR-006	PRO-CPR-002		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Matriz de Evaluación de Proveedores	REG-CPR-007	PRO-CPR-002		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Registro de cumplimiento de trabajo	REG-PSR-001	PRO-PSR-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Registro de control de Calidad	REG-PSR-002	PRO-PSR-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Encuesta de Satisfacción del Cliente	REG-SDC-001	PRO-SDC-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Informe de Auditorías Internas	REG-GCM-001	PRO-GCM-001		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
Formato de acciones Preventivas y Correctivas	REG-GCM-002	PRO-GCM-002		1 AÑO	Eliminar	oct-13	1		
RESPONSABLE DE CONTROL DE REGISTRO:				FIRMA					

	Procedimiento de Revisión por la Dirección	Código: PRO-RPD-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y metodología que garantice el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable para todo el Sistema de Gestión de Calidad de P&SERMANTEX CIA. LTDA.

3. DEFINICIONES


Revisión.- Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Alta Dirección.- Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

4. POLÍTICAS

4.1. La planificación de reuniones para la revisión de la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad se las realizará semestralmente y posterior a la realización de las Auditorías Internas.

4.2. Se realizará el respectivo informe de la revisión realizada en el que incluirá los resultados de :

	Procedimiento de Revisión por la Dirección	Código: PRO-RPD-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

- ✓ Estado de Acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Identificación de cambios que pueden afectar al SGC.
- ✓ Propuestas de mejoramiento a los procesos.
- ✓ Resultado de indicadores de proceso.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. REG-RPD-001 Informe de Revisión por la Dirección

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Eficacia en el cumplimiento del Revisión por la Dirección	Evaluar el grado de cumplimiento de la programación de las Revisión	Responsable Dirección	Plan Ejecutado /Plan Programado	REG-RPD-001	Anual

7. METODOLOGÍA



Procedimiento de Revisión por la Dirección

Código: PRO-CDR-001
Versión: 001
Elaborado: Octubre 2013
Aprobado: Octubre 2013

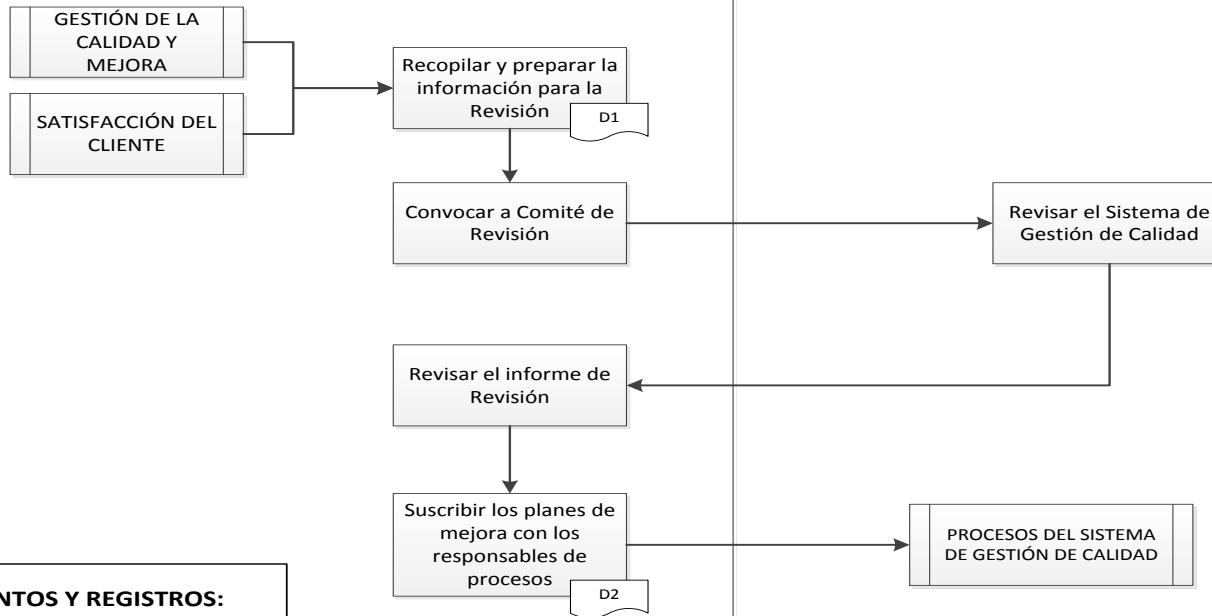
Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto


REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

COMITÉ DE CALIDAD



DOCUMENTOS Y REGISTROS:
D1.- REG-RPD-001: Informe de Revisión por la Dirección
D2.- REG-SDC-001: Formato de Acciones Correctivas y Preventivas

Anexo 5.1. Informe de Revisión por la Dirección

	Informe de Revisión por la Dirección	Código: REG-RPD-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD

4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

6. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS


7. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

8. ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA

9. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL S.G.C.

10. PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO

11. CONCLUSIONES

	Procedimiento de Asignación de Recursos	Código: PRO-GAD-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Determinar y asignar los recursos necesarios para gestionar los recursos que permitan ejecutar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la gestión de recursos de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.


3. DEFINICIONES

Presupuesto.- Cantidad de dinero que se calcula necesaria o que se destina para hacer frente a unos gastos determinados.

Asignación.- Decisión por la cual se determina que un recurso le corresponde a una persona o proceso.

4. POLÍTICAS

- 4.1. La asignación de recursos se realizará de acuerdo a los requisitos levantados al momento de la evaluación de cliente, en el caso de que se requiera adquirir equipo o maquinaria específica para el trabajo.
- 4.2. Se debe fijar en el presupuesto anual un valor que permita gestionar estos requerimientos, en el caso de que no se requiera se puede reasignar para otros efectos.

	Procedimiento de Asignación de Recursos	Código: PRO-GAD-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. REG-GAD-001 Listado de Requerimiento de Equipos y Suministros

Anexo 5.2. DOC-GAD-001 Informe para Asignación de Presupuesto

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Eficiencia en la asignación del presupuesto	Evaluar la oportuna asignación de presupuesto para asignación de recursos	Responsable Dirección	Fecha de Solicitud vs. Fecha de Aprobación de Asignación	DOC-GAD-002	Anual
Eficacia en el cumplimiento de presupuesto	Determinar el grado de cumplimiento de presupuestos asignado	Responsable Dirección	Presupuesto Real /Presupuesto Planificado	DOC-GAD-002	Anual

7. METODOLOGÍA



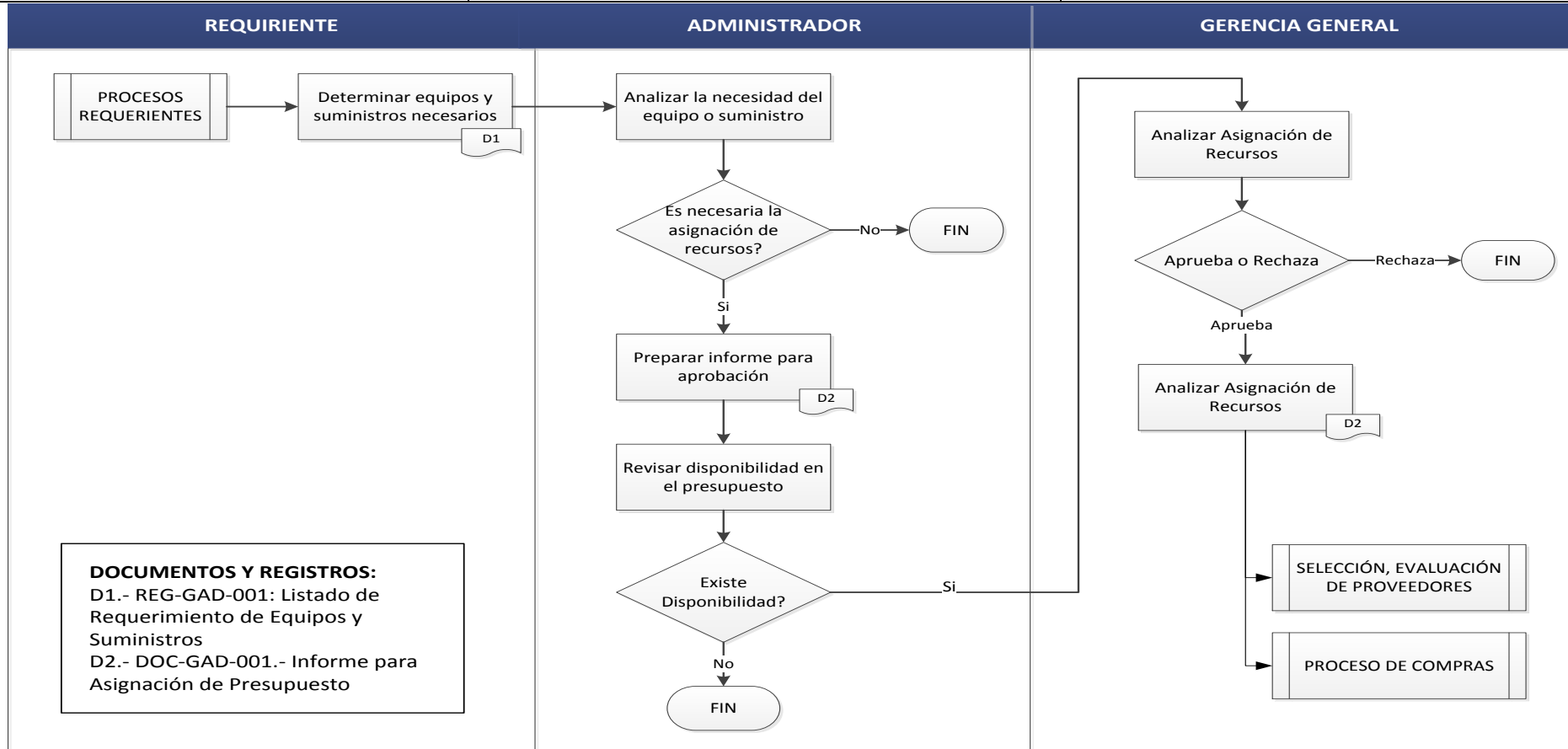
Procedimiento de Asignación de Recursos

Código: PRO-GAD-001
 Versión: 001
 Elaborado: Octubre 2013
 Aprobado: Octubre 2013


Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto




Anexo 5.1. Listado de Requerimiento de Equipos y Suministros

	Listado de Requerimiento de Equipos y Suministros	Código: REG-GAD-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Nombre del Equipo o Suministro	Marca	Cantidad	Cliente	Observaciones
Solicitante	Firma			

Anexo 5.2. Informe para Asignación de Presupuesto

	Informe para Asignación de Presupuesto	Código: DOC-GAD-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

OBJETIVO:


ALCANCE:

METODOLOGÍA:

REQUERIMIENTO:

RECOMENDACIONES:

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

	Procedimiento de Selección y Contratación de Personal	Código: PRO-GTH-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Seleccionar y contratar al personal idóneo para mantener el nivel y calidad de la empresa, mediante una selección de personal eficiente.

2. ALCANCE

Se aplica a todas las áreas de la empresa que requieran ingreso de nuevo personal.

3. DEFINICIONES

Selección: Acción o efecto de elegir a una o más personas entre un grupo que cumple ciertos requisitos.


Contratación: Acción por la cual una persona alcanza un acuerdo con otro individuo o empresa para prestar sus servicios.

Inducción: Acción que realiza una empresa o negocio con la finalidad de enseñar al nuevo empleado las generalidades de la empresa y las funciones que va a desempeñar.

4. POLÍTICAS

4.1. Se considera vacante un cargo el mismo no tenga asignada a una persona para su ejecución, la misma puede darse por:

- Renuncia
- Reemplazo por asenso, maternidad o enfermedad.
- Creación de un cargo por ampliación de la estructura organizacional.

	Procedimiento de Selección y Contratación de Personal	Código: PRO-GTH-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

- 4.2. La recopilación de hojas de vida se realizará a través de medios internos y externos.
- 4.3. Los candidatos deberán cumplir con las entrevistas necesarias para la determinación de idoneidad para el cargo.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. DOC-GTH-001 Contrato de Personal

Anexo 5.2. REG-GTH-001 Listado de Documentos para ingreso

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Eficacia en la Asignación de Personal	Evaluar la asignación de personal en los plazos solicitados	Responsable Dirección	Fecha de Requerimiento vs. Fecha de Contratación	DOC-GTH-001 REG-GTH-001	Anual

7. METODOLOGÍA



Procedimiento de Selección y Contratación de Personal

Código: PRO-GTH-001

Versión: 001

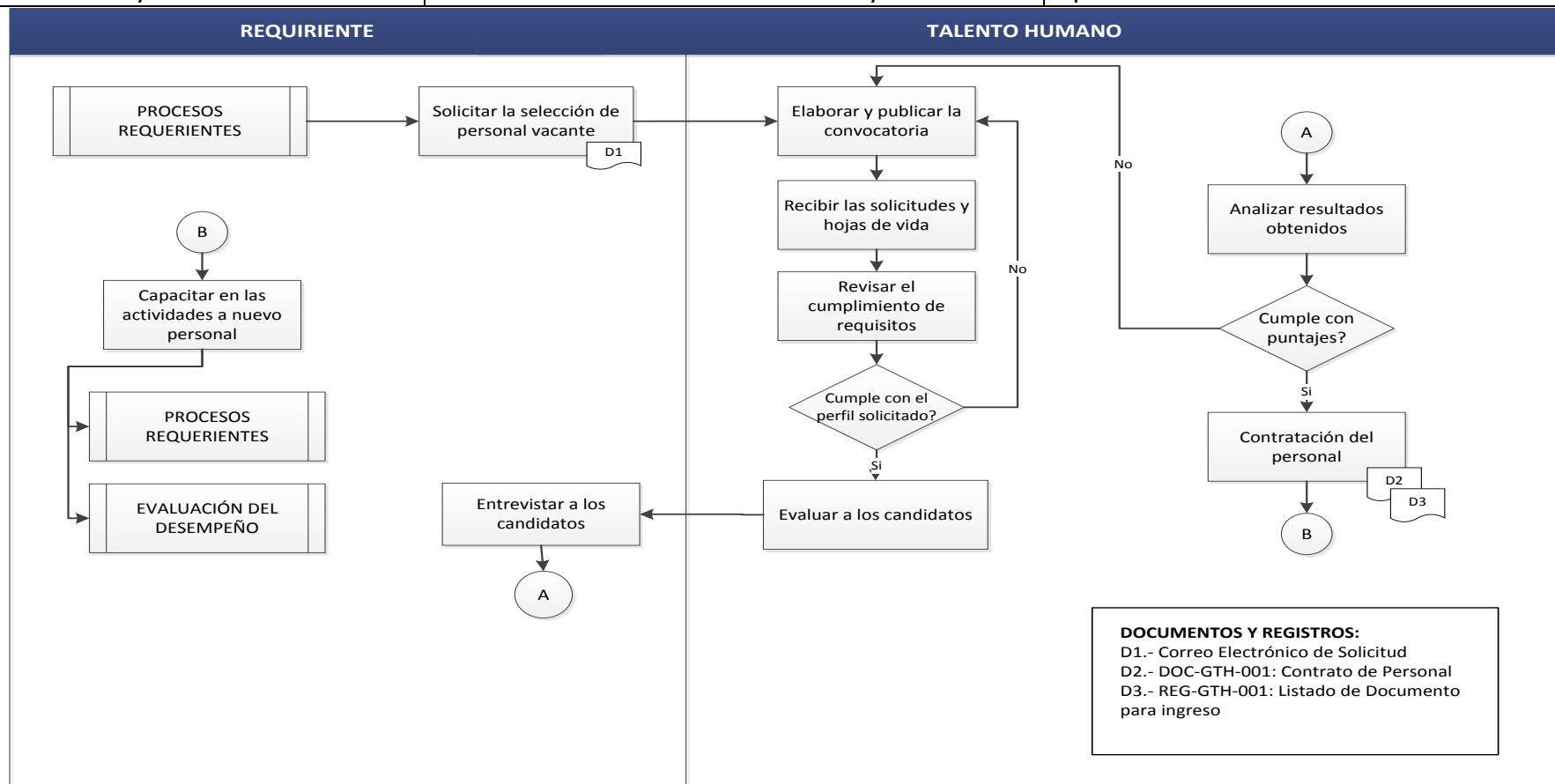
Elaborado: Octubre 2013

Aprobado: Octubre 2013


Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto



Anexo 5.1. Contrato de Personal

	Contrato de Personal	Código: DOC-GTH-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

ANTECEDENTES:

PARTES:

CLAÚSULAS DE CONTRATACIÓN:


FIRMA DEL CONTRATADO:

Anexo 5.2. Listado de Documentos para ingreso

	Listado de Documentos para ingreso	Código: REG-GTH-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

CHECK LIST DOCUMENTOS

No.	Documentos	Check List	Observaciones
1	Hoja de Vida actualizada		
2	Copia de la cédula y Papeleta de Votación		
3	Certificado de Matrimonio		
4	Copia de Cédula de Cónyuge		
5	Certificados de Trabajos anteriores		
6	Copia de Partida de nacimiento si tiene hijos		
7	Fotos Tamaño Carnet		
8	Número de cuenta Bancaria		
Solicitante		Firma	

	Procedimiento de Capacitación de Personal	Código: PRO-GTH-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Promover la capacitación, formación, entrenamiento y/o actualización del personal con el fin de proporcionar un mejor servicio al cliente.

2. ALCANCE

Se aplica a todas las áreas de la empresa que requieran ingreso de nuevo personal.

3. DEFINICIONES


Competencia: Atributos personales con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

4. POLÍTICAS

- 4.1. Las capacitaciones se realizarán de acuerdo a la planificación anual establecida por Talento Humano.
- 4.2. El personal debe participar al menos en una capacitación en el año.
- 4.3. Se debe establecer anualmente un rubro para capacitación al personal en el presupuesto anual.
- 4.4. Al menos una capacitación de la planificación debe ser relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Anexo 5.1. DOC-GTH-002 Planificación Anual de Capacitación

	Procedimiento de Capacitación de Personal	Código: PRO-GTH-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Eficacia en el cumplimiento de la capacitación	Evaluar el cumplimiento de la planificación de la capacitación	Responsable Dirección	Planificación Ejecutada /Planificación Aprobada	DOC-GTH-002	Anual

7. METODOLOGÍA



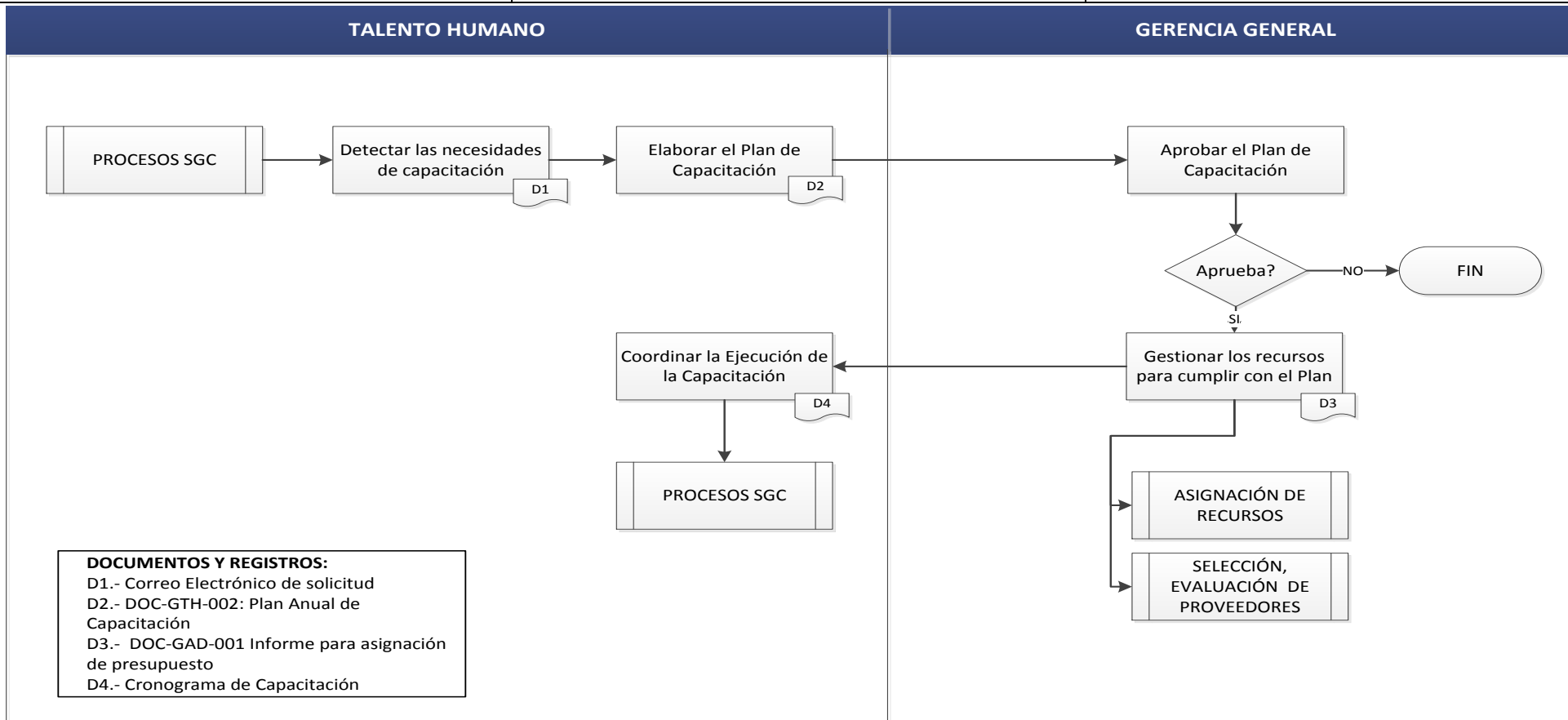
Procedimiento de Capacitación y Formación del Personal

Código: PRO-GTH-002
 Versión: 001
 Elaborado: Octubre 2013
 Aprobado: Octubre 2013


Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto



Anexo 5.1. Planificación Anual de Capacitación

	Plan Anual de Capacitación	Código: DOC-GTH-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

OBJETIVO:


ALCANCE:

RECOMENDACIONES:

LISTADO DE CAPACITACIONES:

FECHAS A REALIZARSE:

EMPLEADOS ASIGNADOS POR CAPACITACIÓN:

	<p>Procedimiento de Mantenimiento de Equipos</p>	<p>Código: PRO-MAN-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013</p>
<p>Elaborado Por: Ana K. Bayas</p>	<p>Revisado Por: Fernanda Bayas</p>	<p>Aprobado Por: Pablo Pinto</p>

1. OBJETIVO

Mantener la infraestructura (oficinas, bodegas) y equipo de la empresa en condiciones para lograr los requisitos exigidos por el cliente.

2. ALCANCE

Aplica a todos los equipos e infraestructura de la empresa que es utilizado por los empleados para la prestación del servicio.


3. DEFINICIONES

Mantenimiento Preventivo: Es el que se efectúa a un equipo de trabajo en intervalos predeterminados de tiempo.

Mantenimiento Correctivo: El que se efectúa a un equipo de trabajo cuando se ha producido un daño y no puede operar con normalidad.

4. POLÍTICAS

- 4.1. Se debe realizar la verificación de los equipos semestralmente para efectuar cualquier mantenimiento preventivo que requiera el equipo.
- 4.2. Se deben mantener los registros de los mantenimientos correctivos realizados.
- 4.3. Es responsabilidad del Supervisor elaborar el plan de mantenimiento preventivo tomando en consideración el presupuesto de la empresa y su plan de asignación.

	<p>Procedimiento de Mantenimiento de Equipos</p>	<p>Código: PRO-MAN-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013</p>
<p>Elaborado Por: Ana K. Bayas</p>	<p>Revisado Por: Fernanda Bayas</p>	<p>Aprobado Por: Pablo Pinto</p>

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. REG-MAN-001 Programa de Mantenimiento Preventivo

Anexo 5.2. REG-MAN-002 Ficha de Mantenimiento

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Eficiencia de Cumplimiento de Mantenimiento Preventivo	Evaluar el cumplimiento de la programación de mantenimiento	Responsable Dirección	Planificación Ejecutada /Planificación Aprobada	REG-MAN-001	Semestral
Eficacia Mantenimientos correctivos	Determinar la correcta aplicación de los mantenimientos	Responsable Dirección	Número de Mantenimientos Correctivos	REG-MAN-001 REG-MAN-002	Semestral

7. METODOLOGÍA



Procedimiento de Mantenimiento de Equipos

Código: PRO-MAN-001

Versión: 001

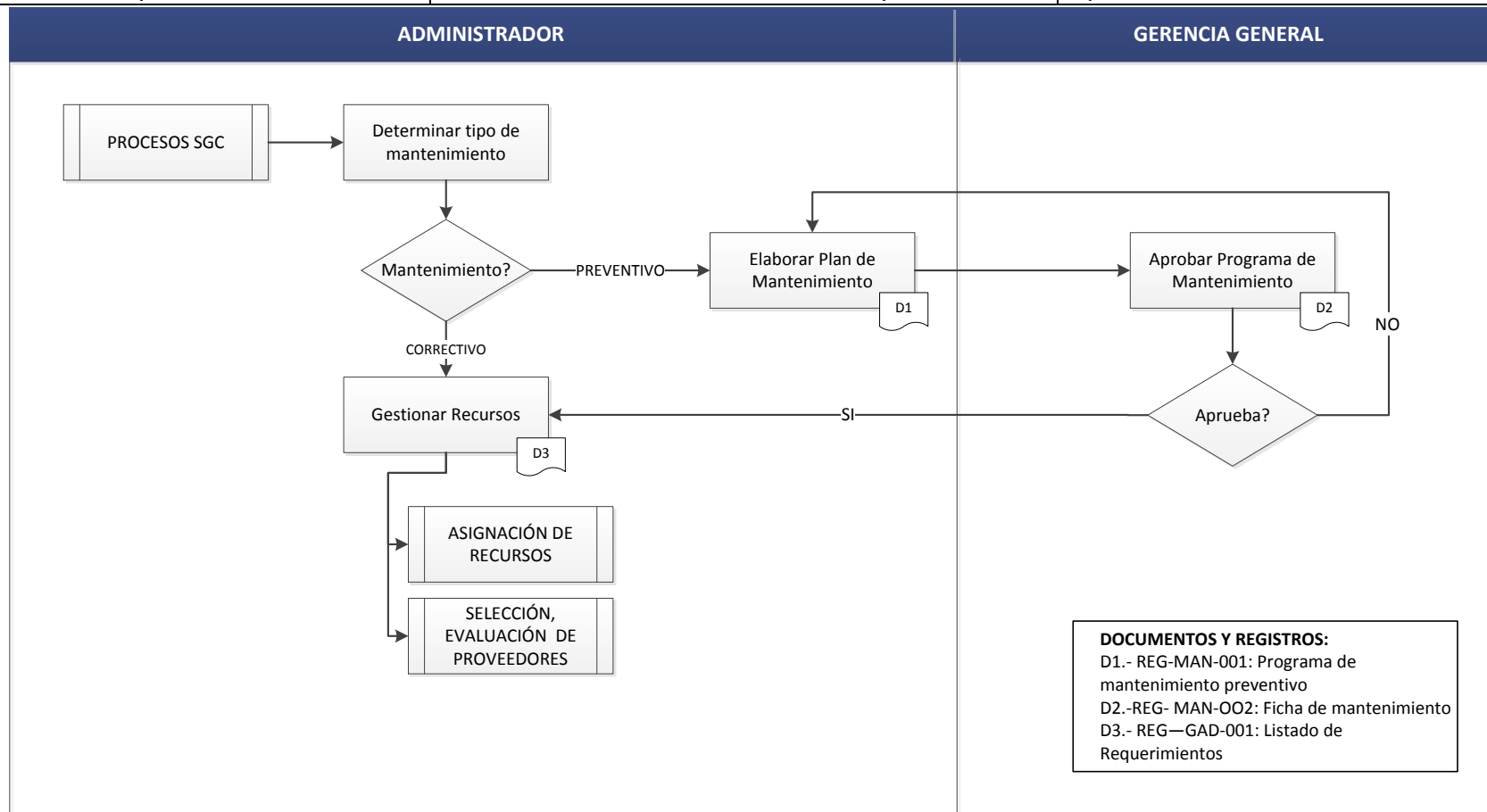
Elaborado: Octubre 2013

Aprobado: Octubre 2013


Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto




Anexo 5.1. Programa de Mantenimiento Preventivo


	Programa de mantenimiento preventivo	Código: REG-MAN-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

EQUIPOS	ELEMENTOS A REVISAR		PARÁMETROS A CONTROLAR			PRUEBAS A EJECUTAR		
	Periodicidad Revisión	Periodicidad Informe	Enumerar Parámetros	Periodicidad Revisión	Periodicidad Informe	Enumerar Pruebas	Periodicidad Pruebas	Periodicidad Informe

Anexo 5.2. Ficha de Mantenimiento

	Ficha de Mantenimiento	Código: REG-MAN-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
		Elaborado Por: Ana K. Bayas Revisado Por: Fernanda Bayas Aprobado Por: Pablo Pinto

ENTIDAD / AREA:			
SERVICIO / SECCIÓN:			
Responsable de mantenimiento del equipo:			
CODIGO:		DESCRIPCIÓN:	
FECHA	OPERADOR	ACTUACIÓN	OBSERVACIONES

	Procedimiento de Planificación de Requisitos del Cliente	Código: PRO-PLA-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Determinar los requisitos del cliente para levantar los recursos necesarios y elaborar la propuesta para la contratación.

2. ALCANCE

Aplica a todas las ofertas que se presenten a los clientes tanto de empresas como de domicilios.

3. DEFINICIONES

Requisito.- Condición indispensable para que pueda realizarse una acción o proceso.


Recurso.- Medio al que se puede recurrir para conseguir un fin o satisfacer una necesidad.

Oferta.- Presentación de mercancías o servicios en solicitud de venta o empleo.

Póliza.- Documento que sirve para demostrar la validez de un contrato, en seguros, bolsa y en otros negocios; en él aparecen las condiciones, y características del contrato.

4. POLÍTICAS

- 4.1. El levantamiento de información y análisis del cliente se realizará siempre en conjunto con un operador del servicio para que se puedan determinar los requisitos necesarios para cumplir con la satisfacción de cliente.

	Procedimiento de Planificación de Requisitos del Cliente	Código: PRO-PLA-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

- 4.2. La oferta de servicios debe ser entregada en un lapso de 24 horas posteriores al levantamiento de requisitos del cliente.
- 4.3. En caso de que el cliente requiera una póliza de seguros se debe gestionar la misma de acuerdo al proceso de compras y asegurar la Selección, Evaluación y reevaluación del proveedor.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. REG-PLA-001 Levantamiento de Requisitos del cliente

Anexo 5.2. DOC-PLA-001 Oferta de Servicios

Anexo 5.3. DOC-PLA-002 Contrato de Prestación de Servicios

Anexo 5.3. REG-PLA-002 Base de Datos de Clientes

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Eficacia en la Oferta de Servicios	Evaluar la efectividad de las ofertas presentadas vs. Los requisitos del cliente	Responsable Dirección	Ofertas Aceptadas/Total Ofertas Presentadas	DOC-PLA-001	Anual
Requisitos del cliente	Promedio de requisitos por cliente	Responsable Dirección	Número de requisitos por clientes	DOC-PLA-001	Anual

7. METODOLOGÍA



Procedimiento de Planificación de los Requisitos del Cliente

Código: PRO-PLA-001

Versión: 001

Elaborado: Octubre 2013

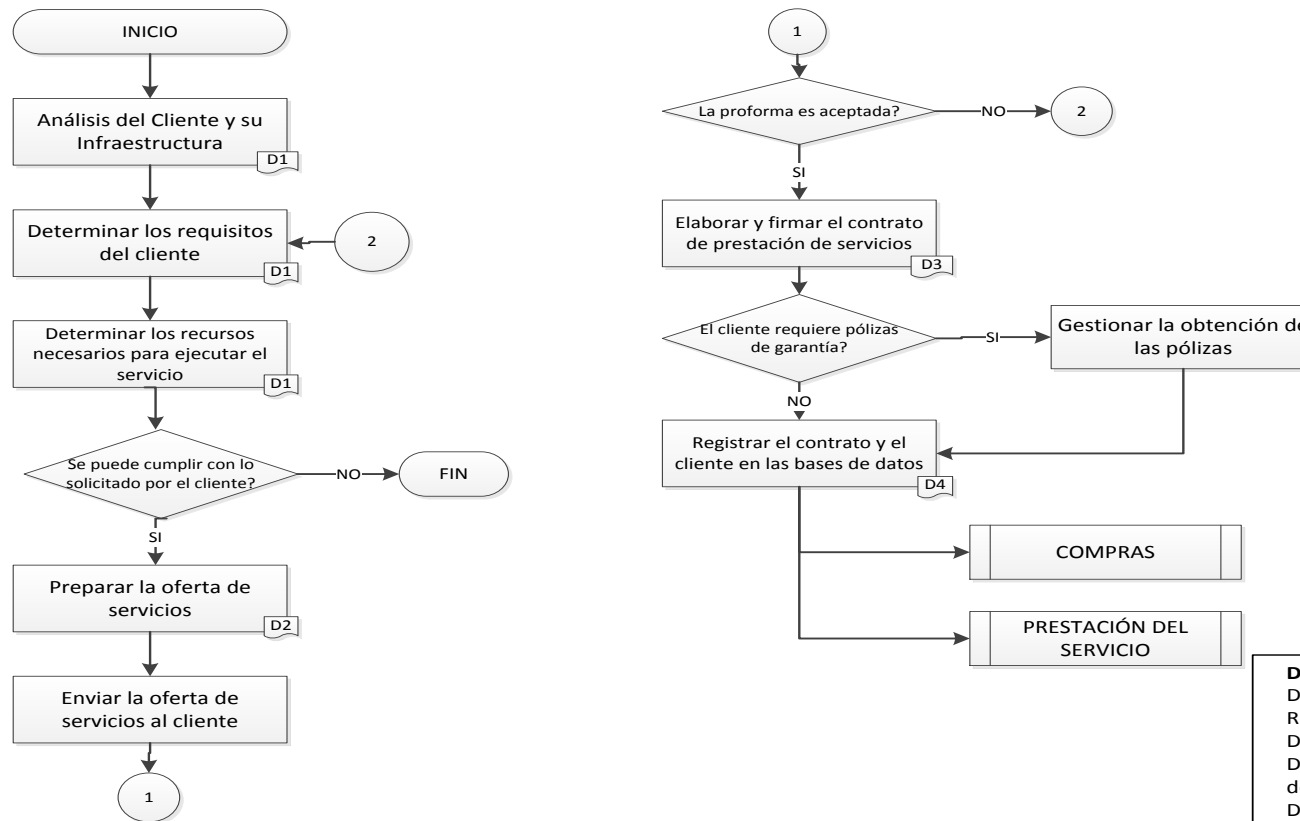
Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas


Aprobado Por: Pablo Pinto

ADMINISTRADOR




DOCUMENTOS Y REGISTROS:
 D1.- REG-PLA-001: Levantamiento de Requisitos del Cliente
 D2.- DOC-PLA-001: Oferta de Servicios
 D3.- DOC-PLA-P002: Contrato de Prestación de Servicios
 D4.- REG-PLA-002: Base de Datos Clientes

Anexo 5.1. Levantamiento de Requisitos del cliente

	Levantamiento de Requisitos del cliente	Código: REG-PLA-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Necesidad	Tamaño m2	Mobiliario	Observaciones
Elaborado por :	Firma		


Anexo 5.2. Oferta de Servicios

	Oferta de Servicios	Código: DOC-PLA-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

ANTECEDENTES:

OFERTA DE SERVICIOS:

Anexo 5.3. Contrato de Prestación de Servicios

	Contrato de Prestación de Servicios	Código: DOC-PLA-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

ANTECEDENTES:


PARTES:

CLAUSULAS DEL CONTRATO:


ANEXOS:

FIRMAS DE ACEPTACIÓN:

Anexo 5.3. Base de Datos de Clientes

	Base de Datos de Clientes	Código: REG-PLA-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Código	Razón Social	Ruc	Dirección	Teléfono	Responsable	Correo

	<p>Procedimiento de Compras</p>	<p>Código: PRO-CPR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013</p>
<p>Elaborado Por: Ana K. Bayas</p>	<p>Revisado Por: Fernanda Bayas</p>	<p>Aprobado Por: Pablo Pinto</p>

1. OBJETIVO

Dotar a los procesos de prestación de servicios de los materiales, equipos e insumos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente.

2. ALCANCE

Desde el requerimiento de la necesidad por parte de los procesos requirientes hasta la adquisición y disponibilidad de los materiales, equipos e insumos para su utilización.

3. DEFINICIONES

Materiales.- Instrumentos necesarios para la ejecución del proceso de limpieza, ejemplo: escobas, palas, trapeadores.


Insumos.- Productos que se utilizan en la limpieza de productos, ejemplo: ceras, limpiones, fundas de basura.

Equipos.- Maquinaria necesaria para ejecutar el proceso de limpieza, ejemplo: aspiradora, enceradora, lavadora.

Orden de Compra.- Registro en el que se detallan los requisitos del material, equipo o insumo que se requiere comprar, este registro se entrega al proveedor para que cumpla con lo indicado en el mismo.

4. POLÍTICAS

4.1. El proveedor debe ser seleccionado y evaluado de acuerdo al procedimiento PRO-CPR-002.

	Procedimiento de Compras	Código: PRO-CPR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

- 4.2. Los requerimientos de materiales, insumos y equipos deben ser solicitados por escrito por medio de la Orden de Requisición.
- 4.3. En caso de existir novedades con el producto comprado se remitirá al proveedor con el informe respectivo para su cambio o devolución.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. REG-CPR-001 Orden de Requisición

Anexo 5.2. REG-CPR-002 Orden de Compra

Anexo 5.3. REG-CPR-003 Registro de Calidad de Producto

Anexo 5.4. REG-CPR-004 Kardex de Inventario (Sistema Contable)

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Eficacia de Pedidos	Determinar la efectividad del proveedor en la entrega de los pedidos	Responsable Dirección	Pedidos entregados a tiempo/Pedidos Entregados	REG-CPR-001 REG-CPR-002 REG-CPR-003 REG-CPR-004	Mensual
Eficiencia en la entrega de pedidos	Determinar la efectividad del proveedor en la entrega de los pedidos	Responsable Dirección	Pedidos entregados completos/Pedidos Entregados	REG-CPR-001 REG-CPR-002 REG-CPR-003 REG-CPR-004	

7. METODOLOGÍA



Procedimiento de Compras

Código: PRO-CPR-001

Versión: 001

Elaborado: Octubre 2013

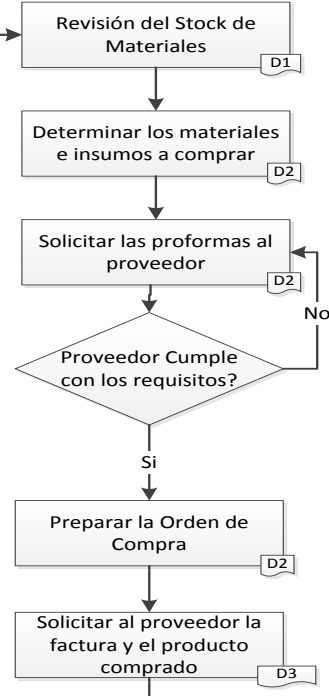
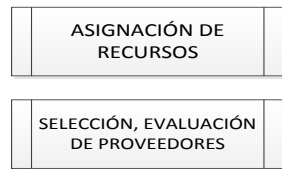
Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas

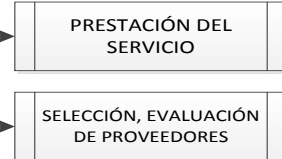
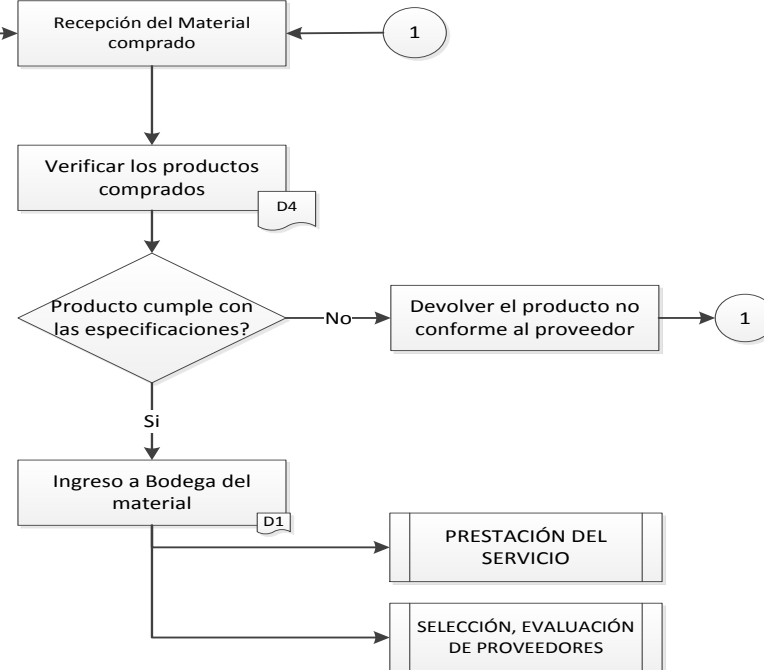
Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto


ADMINISTRADOR



DOCUMENTOS Y REGISTRO:
 D1.- REG-CPR-004: Kardex de Inventario
 D2.- REG-CPR-002: Orden de Compra
 D3.- Factura proveedor
 D4.- REG-CPR-003: Registro de Calidad del producto




Anexo 5.1. Orden de Requisición

	Orden de Requisición	Código: REG-CPR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Material	Cantidad	Cliente Destino	Fecha de Entrega

Anexo 5.2. Orden de Compra


	Orden de Compra	Código: REG-CPR-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

ORDEN DE COMPRA No.				
ENVIAR A:			Fecha:	
METODO DE ENVIO	FECHA DE ENTREGA	INSTRUCCIONES DE ENVIO		
CANTIDAD	PROD.ID	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Comentarios:			SUBTOTAL	
			IVA	
			TOTAL	

Firma del comprador

fecha

Anexo 5.3. Registro de Calidad de Producto


	Registro de Calidad de Producto	Código: REG-CPR-003 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Codigo	Material	Cumplimiento									
		Cantidad		Precio		Especificación Técnica		Fecha Entrega		Observaciones	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Anexo 5.4. Kardex de Inventario (Sistema Contable)

	Kardex de Inventario (Sistema Contable)	Código: REG-CPR-004 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
		Elaborado Por: Ana K. Bayas Revisado Por: Fernanda Bayas Aprobado Por: Pablo Pinto

Producto		Cantidad Maxima				Cantidad Mínima			Método		
#	FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
		CONCEPTO	CANTIDAD	VR. UNITARIO	VR. TOTAL	CANTIDAD	VR. UNITARIO	VR. TOTAL	CANTIDAD	VR. UNITARIO	TOTAL
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
		Costos			\$ -			\$ -			

	Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	Código: PRO-CPR-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Establecer el método de selección, evaluación y reevaluación de proveedores basado en su capacidad de atender los requerimientos que realiza la empresa.

2. ALCANCE

Aplica para todos los proveedores de materiales, insumos y equipos, que se requieren para ejecutar el proceso de limpieza de la empresa.

3. DEFINICIONES

Proveedor.- Persona natural o jurídica que cumple con los requisitos establecidos por P&SERMANTEX Cia. Ltda., para la adquisición de sus productos.


Confiable.- Proveedor que cumple con las especificaciones detalladas en las compras de los productos.

Condicionado.- Proveedor que cumple parcialmente con las especificaciones detalladas en las compras de los productos.

No Confiable.- Proveedor que durante su desempeño no cumple con las especificaciones detalladas en las compras de los productos.

4. POLÍTICAS

4.1. Los proveedores deben cumplir con el proceso de selección de acuerdo a los parámetros determinados para el efecto.

	Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	Código: PRO-CPR-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

- 4.2.** Se debe contar con las especificaciones técnicas de los materiales, insumos o equipos, es decir que el requisito principal para la selección del proveedor es entregar la ficha técnica del producto, misma que garantiza los requisitos técnicos del producto.
- 4.3.** La evaluación de proveedores se realizará con cada compra entregada de acuerdo a los parámetros establecidos de evaluación. Si el proveedor en dos mediciones semestrales obtiene la calificación de PROVEEDOR CONFIABLE no entrará a la etapa de reevaluación de proveedores.
- 4.4.** La reevaluación de proveedores se realizará anualmente a los proveedores CONDICIONADOS o NO CONFIABLES con la finalidad de establecer las acciones de mejora necesarias para mejorar su calificación.

4.5. PARÁMETROS PARA CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES


PORCENTAJE	TIPO DE PROVEEDOR
100%-75%	Proveedor Confiable
74.99%-60%	Proveedor Condicionado
59.99% o menos	Proveedor No Confiable

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 1. REG-CPR-005 Matriz para Selección de Proveedores

Anexo 2. REG-CPR-006 Listado Maestro de Proveedores Aprobados

Anexo 3. REG-CPR-007 Matriz de Evaluación de Proveedores

	Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	Código: PRO-CPR-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Estado de Proveedores	Analizar el número de proveedores confiables	Responsable Dirección	$\frac{\text{Proveedores Confiables}}{\text{Total de Proveedores}}$	REG-CPR-005 REG-CPR-006 REG-CPR-007 REG-CPR-008	Semestral

7. METODOLOGÍA



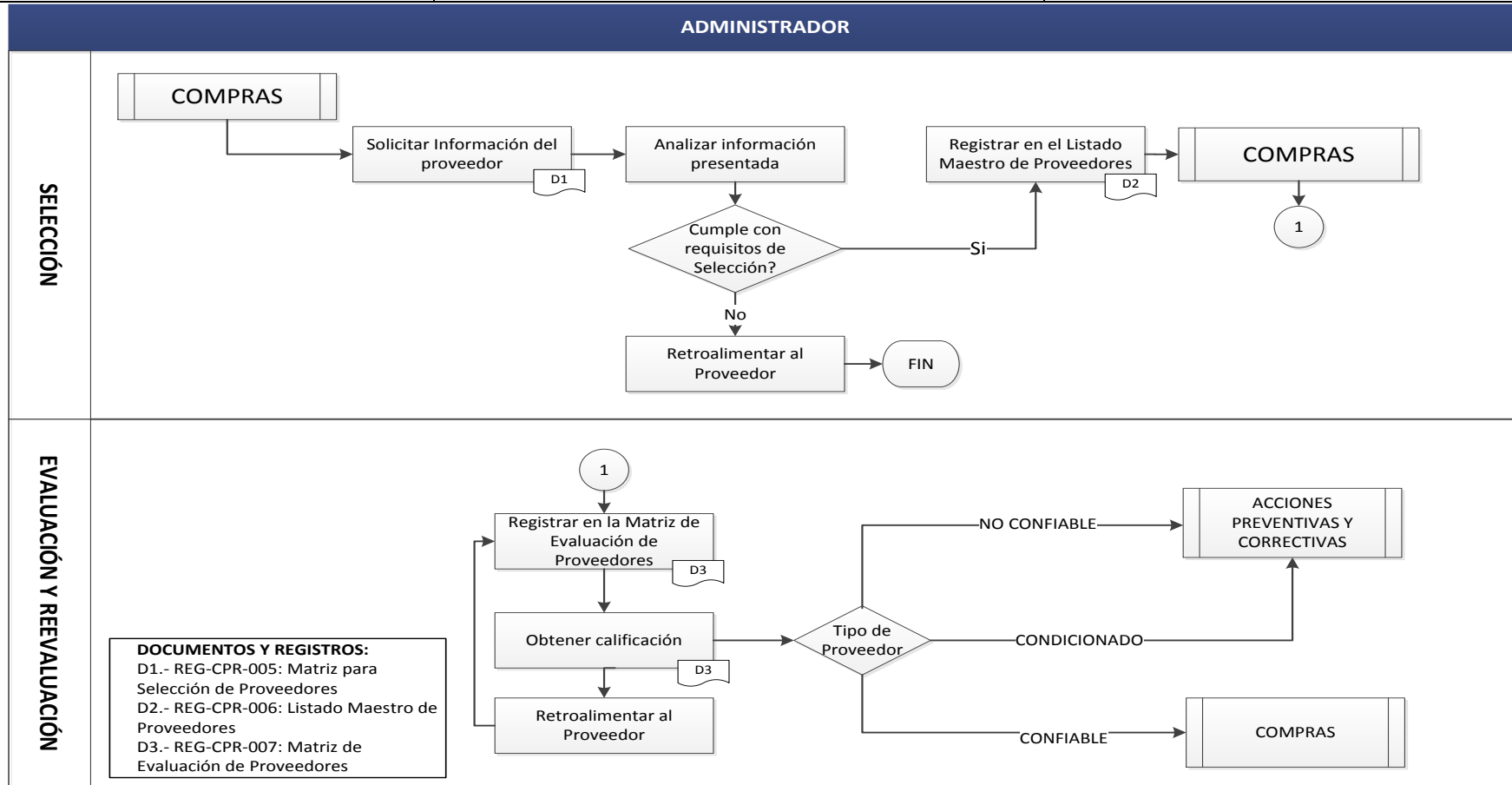
Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

Código: PRO-CPR-002
 Versión: 001
 Elaborado: Octubre 2013
 Aprobado: Octubre 2013


Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto



Anexo 1. Matriz para Selección de Proveedores

	Matriz para Selección de Proveedores	Código: REG-CPR-005 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
		Elaborado Por: Ana K. Bayas Revisado Por: Fernanda Bayas Aprobado Por: Pablo Pinto

Razón Social _____ CC/NT _____
 Contacto Directo _____ Cargo _____
 Dirección _____ Teléfono _____ correo _____
 Producto o servicio suministrado _____

critérios de evaluación	puntuación máxima	puntuación obtenida	Observaciones
Sistema de Gestión de Calidad	30		
Forma de pgo	20		
Garantía	30		
servicio pre y post-venta	10		
período de tiempo para la solución y atención de quejas	10		
total	100		

Nota

(certificado =30 puntos, 2 certificadas = 20, 1 certificada = 10, en implementación =5, o certificada = 0)
 (90 días = 20 puntos, 60 días = 10 puntos, de contado = 0)
 (1 año= 30 puntos, 6 meses = 20 puntos, 3 meses = 10 puntos, o meses= 0 puntos)
 (Excelente = 10 puntos, bueno = 5 puntos, malo= 0 puntos)
 (3 días = 10 puntos, 6 días = 5 puntos, mas de 10 días= 0)

Calificación mayor a 75 se acepta
Calificación de 60 a 75 reevalua
Calificación < a 60 no aceptado

Aprueba sí no


Evaluado por _____

Anexo 2. Listado Maestro de Proveedores Aprobados

	Listado Maestro de Proveedores Aprobados	Código: REG-CPR-006 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Código	Razón Social	Ruc	Dirección	Teléfono	Responsable	Correo	Tipo de proveedor

Anexo 3. Matriz de Evaluación de Proveedores

	Matriz de Evaluación de Proveedores	Código: REG-CPR-007 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
	Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas


Razón Social _____ CC/NT _____
 Contacto Directo _____ Cargo _____
 Dirección _____ Teléfono _____ correo _____
 Producto o servicio suministrado _____

critérios de evaluación	puntuación máxima	puntuación obtenida	Observaciones
Cantidad	30		
Precio	20		
Especificación Técnica	30		
Fecha Entrega	20		
total	100		

Aprueba

si	no
----	----

Evaluado por _____

	Procedimiento de Prestación de Servicio	Código: PRO-PSR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Asegurar la correcta ejecución de las actividades de limpieza que se realizan en las instalaciones del cliente de acuerdo a los requisitos establecidos.

2. ALCANCE

Desde la revisión de las instalaciones, hasta la verificación y emisión de la información que garantiza el trabajo realizado.


3. DEFINICIONES

Servicio.- Un 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.

Calidad.- Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

4. POLÍTICAS

- 4.1. Se debe tomar en cuenta el Manual de Seguridad Industrial de la empresa en la que se presta el servicio.
- 4.2. Todo el personal debe estar debidamente uniformado e identificado dentro de las instalaciones del cliente.
- 4.3. Se deben llenar todos los campos de los registros de cumplimiento y de control.

	Procedimiento de Prestación de Servicio	Código: PRO-PSR-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. REG-PSR-001 Registro de Cumplimiento de Trabajo

Anexo 5.2. REG-PSR-002 Registro de Control de Calidad

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Efectividad en la prestación del servicio	Determinar la efectividad en la limpieza diaria	Responsable Dirección	No. de Observaciones en el Control de Calidad	REG-PSR-001 REG-PSR-002	Mensual
Eficacia en la prestación del servicio	Controlar los tiempos de atención al cliente	Responsable Dirección	Tiempo real /Tiempo estimado	REG-PSR-001 REG-PSR-002	Mensual

7. METODOLOGÍA



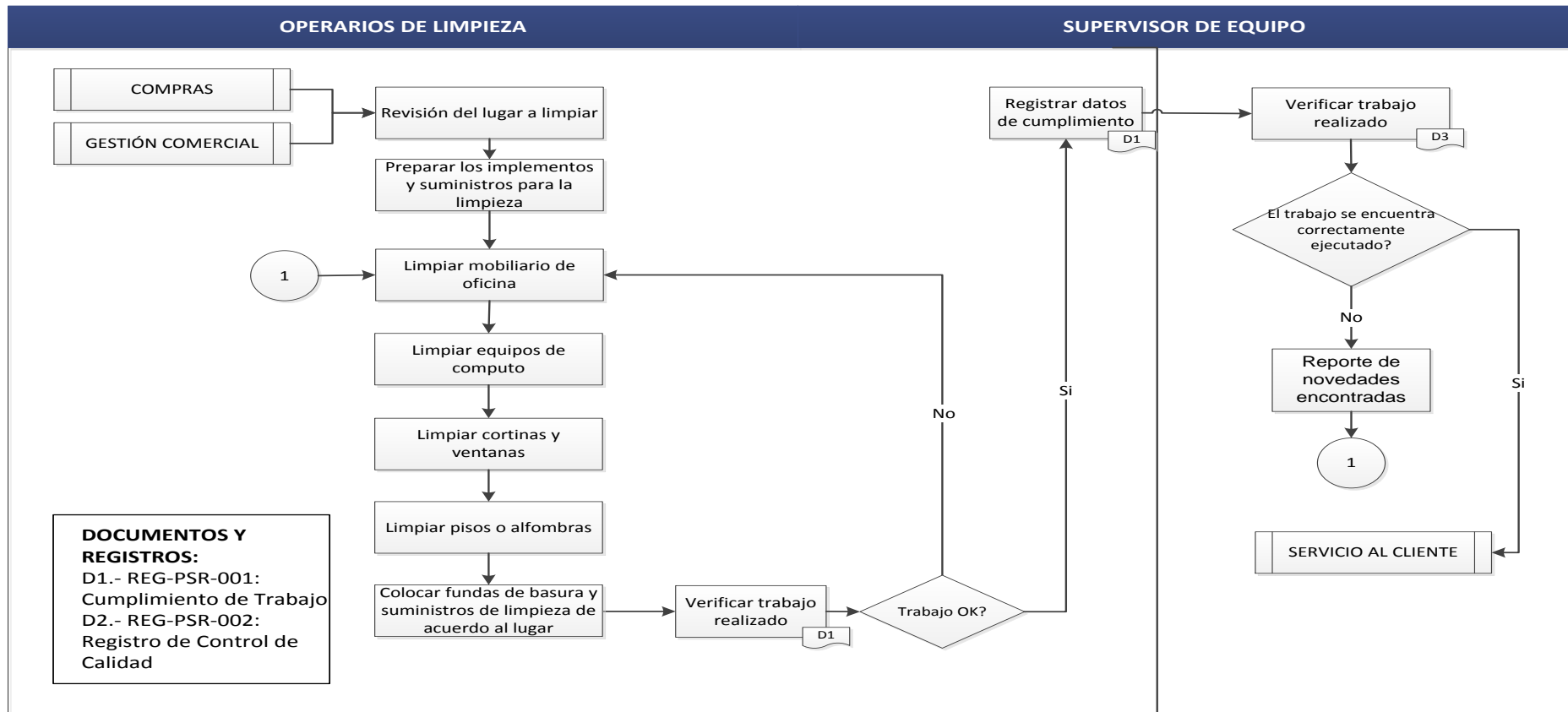
Procedimiento de Prestación del Servicio

Código: PRO-PSR-001
 Versión: 001
 Elaborado: Octubre 2013
 Aprobado: Octubre 2013


Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto




Anexo 5.1. REG-PSR-001 Registro de Cumplimiento de Trabajo


	Registro de cumplimiento de trabajo	Código:REG-PSR-01 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Nombre	Fecha	Hora Ingreso	Hora Salida	Firma

Anexo 5.2. Registro de Control de Calidad

	Registro de control de Calidad	Código: REG-PSR-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Fecha	Verificación	Limpieza	Cumple		Firma	Hora
			SI	NO		

	Procedimiento de Satisfacción del Cliente	Código: PRO-SDC-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para llevar a cabo la investigación de la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los clientes que hagan uso de los servicios de la empresa P&SERMANTEX CIA. LTDA.


3. DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe un producto y/o servicio.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos,

4. POLÍTICAS

- 4.1. La encuesta se aplica mensualmente a los clientes con los que se mantiene un contrato permanente. Para aquellos a los que se preste servicio ocasional se aplicará una vez finalizada la prestación del servicio.
- 4.2. Una vez recopilada la información esta se presentará para la Revisión por la Dirección.
- 4.3. Los datos obtenidos se comunicarán a los involucrados para analizar las mejoras.
- 4.4. El porcentaje de satisfacción del cliente será el equivalente para la evaluación de desempeño de los empleados.

	Procedimiento de Satisfacción del Cliente	Código: PRO-SDC-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. REG-SDC-001 Encuesta de Satisfacción del Cliente

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Nivel de Satisfacción del Cliente	Determinar el grado de satisfacción del cliente	Responsable Dirección	Porcentaje de Satisfacción del Cliente	REG-SDC-001	Semestral

7. METODOLOGÍA



Procedimiento de Satisfacción del Cliente

Código: PRO-SDC-001

Versión: 001

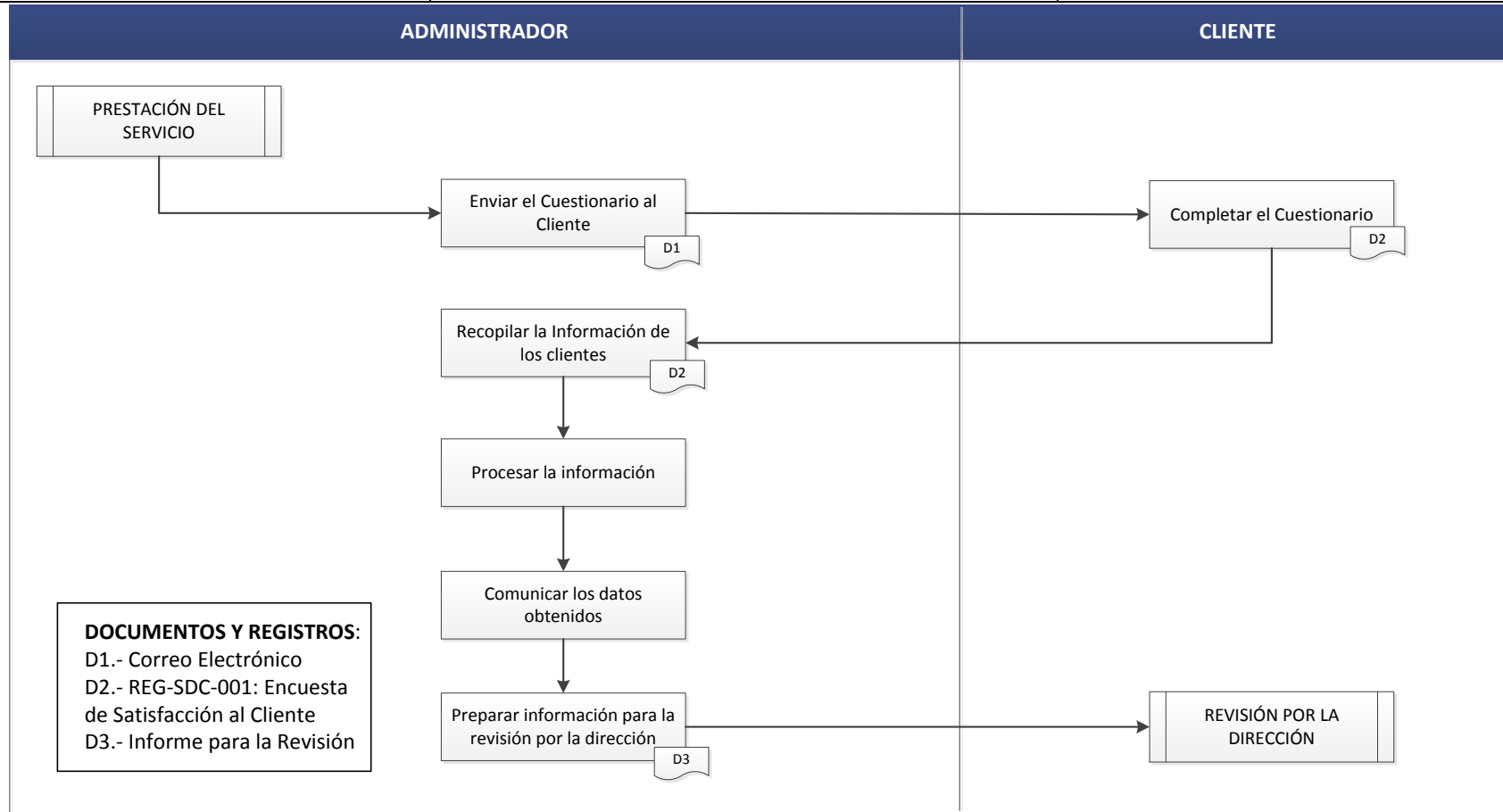
Elaborado: Octubre 2013

Aprobado: Octubre 2013

Elaborado Por: Ana K. Bayas






Revisado Por: Fernanda Bayas


Aprobado Por: Pablo Pinto



Anexo 5.1. Encuesta de Satisfacción del Cliente

	Encuesta de Satisfacción del Cliente	Código: REG-SDC-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

Marque con una X su nivel de Satisfacción, al frente de cada pregunta		No aplica	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
						
ELEMENTOS TANGIBLES	1	Los equipos y materiales son adecuados para el trabajo?				
	2	Los empleados mantienen una buena apariencia?				
	3	La limpieza del edificio es?				
	4	La limpieza del mobiliario es?				
FIABILIDAD	5	La empresa realiza los procesos en el tiempo planificado ?				
	6	Al presentarse un problema hay interés en solucionarlo ?				
	7	Los empleados realizan bien el servicio a la primera vez ?				
	8	Se atienden a tiempo las quejas y reclamos ?				
	9	Se registran los tipos de errores cometidos ?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10	Los empleados comunican a los clientes los horarios exactos del servicio ?				
	11	Los empleados ofrecen un servicio rápido?				
	12	Los empleados ayudan al cliente ?				
SEGURIDAD	13	El comportamiento de los empleados transmite confianza ?				
	14	Cómo cliente se siente seguro de las transacciones que hace con la compañía ?				
	15	Los empleados son siempre amables?				
	16	Los empleados tienen conocimiento y responden las preguntas?				
EMPATÍA	17	La compañía se preocupa por los intereses de su cliente?				
	18	Los empleados comprenden las necesidades específicas del cliente ?				

	Procedimiento de Auditoría Interna	Código: PRO-GCM-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Auditar planificadamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y determinar su conformidad, implantación y eficacia, frente a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

Desde la programación anual de la Auditoría hasta la ejecución y cierre de las No Conformidades con resultados eficaces.

3. DEFINICIONES

Conformidad.- Cuando el proceso y/o el Sistema de Gestión de Calidad, cumple con los puntos de la Norma ISO 9001: 2008, que le aplique


Implantación.- Cuando los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, están ejecutándose en campo.

Eficacia.- Cuando el proceso y/o Sistema de Gestión de Calidad, muestra mejora, mínimo mediante evidencia de indicadores.

4. POLÍTICAS

4.1. El proceso de Auditorías Internas también puede ser realizado por auditores externos contratados, este proceso debe usar nuestros formatos del Plan de Auditorías e Informe de Auditorías.

4.2. El Plan de Auditorías es elaborado por el Auditor Líder y aprobado por el Representante de la Dirección para poder ejecutarse.

	Procedimiento de Auditoría Interna	Código: PRO-GCM-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

- 4.3.** Se realizan reuniones de encuentro y de retroalimentación, mínimo con los auditores internos que van a auditar, esta reunión debe llevarse a cabo antes de ejecutarse la jornada de Auditorías Internas.
- 4.4.** Todo Auditor Internos es responsable de realizar el cierre mediante evidencia objetiva, sobre los hallazgos que haya detectado en la auditoría correspondiente.
- 4.5.** Anualmente el Auditor Líder reevalúa a los Auditores internos en los siguientes parámetros:
- ✓ Puntualidad en la entrega de informes de Auditoría
 - ✓ Cierre de No conformidades
 - ✓ Habilidades y destrezas
 - ✓ Conocimientos

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. DOC-GCM-001 Programa de Auditoria

Anexo 5.2. DOC-GCM-002 Plan de Auditorías

Anexo 5.3. REG-GCM-001 Informe de Auditorías Internas

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Eficacia en el cumplimiento del Plan de Auditorías	Evaluar el grado de cumplimiento de la programación de Auditorías	Responsable Dirección	Plan Ejecutado /Plan Programado	DOC-GCM-001 DOC-GCM-002 REG-GCM-001	Anual

7. METODOLOGÍA



Procedimiento de Auditoria Interna

Código: PRO-GCM-001

Versión: 001

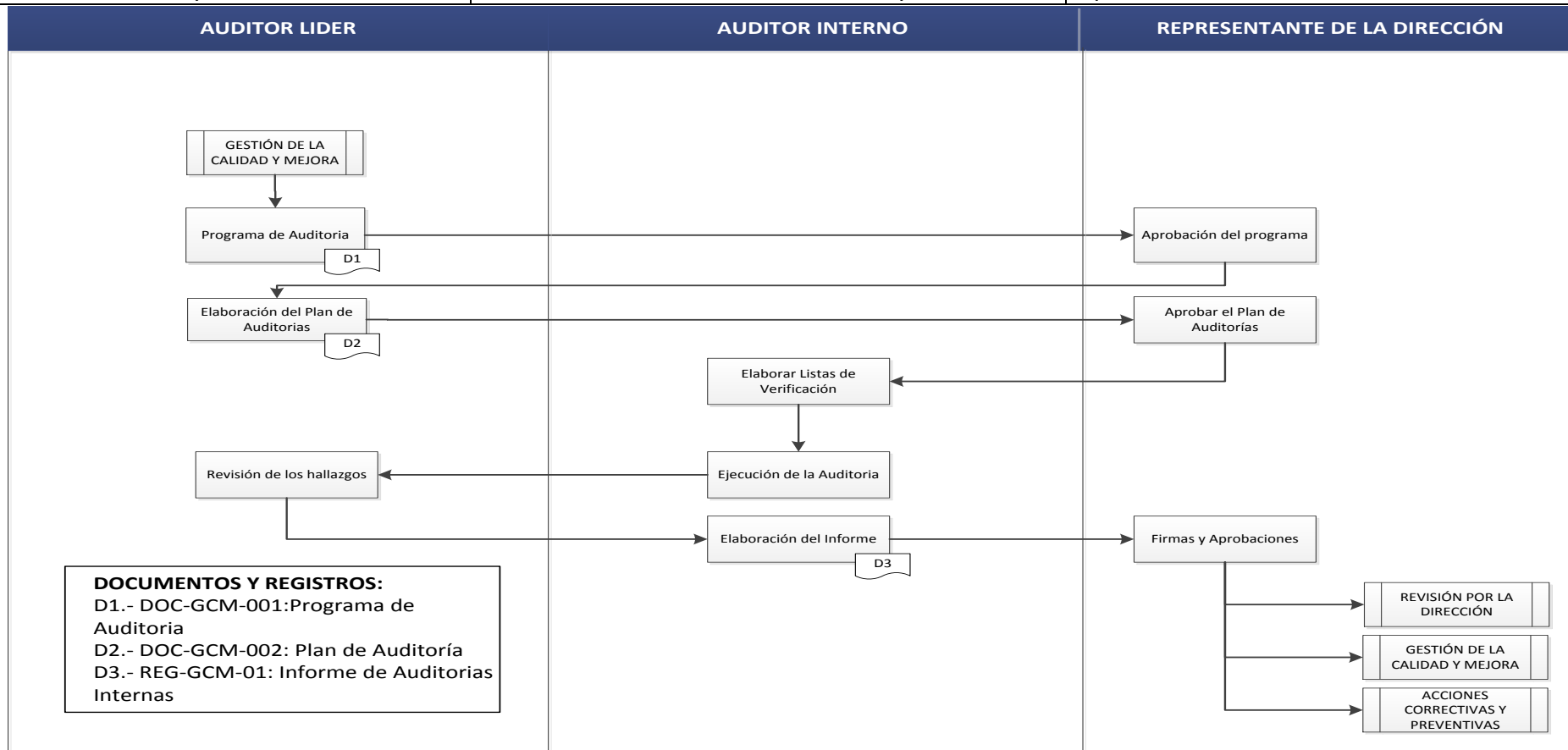
Elaborado: Octubre 2013

Aprobado: Octubre 2013


Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto




Anexo 5.1. Programa de Auditoria

	Programa de Auditoria	Código: DOC-GCM-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
	Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
OBJETIVO DEL PROGRAMA				
ALCANCE DEL PROGRAMA				
RECURSOS				
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
PROCESOS	AUDITADO	FECHAS/CRONOGRAMAS	RESPONSABLE	
Aprobado por:		Elaborado por:		

Anexo 5.2. Plan de Auditorías

	<p>Plan de Auditorías</p>	<p>Código: DOC-GCM-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013</p>
<p>Elaborado Por: Ana K. Bayas</p>	<p>Revisado Por: Fernanda Bayas</p>	<p>Aprobado Por: Pablo Pinto</p>


PROCESO, SERVICIO, ACTIVIDAD, PROCEDIMIENTO, EQUIPO DE GESTIÓN.

Fecha de envío del Plan de auditoría:

<p>OBJETIVO:</p>	
<p>ALCANCE:</p>	
<p>CRITERIOS DE AUDITORIA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O ELEMENTOS DE LA NORMA APLICABLES:</p>	
<p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría interna será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor. El idioma de la auditoría y su información serán en español.</p>	
<p>AUDITOR(ES):</p>	
<p>AUDITADO(S):</p>	
<p>FECHA REUNIÓN DE APERTURA:</p>	
<p>FECHA REUNIÓN DE CIERRE:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	

NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITADO

Anexo 5.3. Informe de Auditorías Internas

	Informe de Auditorías Internas	Código: REG-GCM-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

OBJETIVO:

ALCANCE:

METODOLOGÍA:

EQUIPOS AUDITORES:


ACTIVIDADES REALIZADAS:

FORTALEZAS ENCONTRADAS DURANTE EL PROCESO DE

AUDITORIAS:

RECOMENDACIONES:

Proceso	No conformidad	Área

	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	Código: PRO-GCM-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

1. OBJETIVO

Eliminar y evitar la recurrencia de No Conformidades ocurridas y potenciales, investigando sus causas y determinando las acciones para la mejora de los procesos, del producto y del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa P&SERMANTEX CIA. LTDA.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para reducir y eliminar una no conformidad detectada u otra situación inaceptable.


Acción Preventiva: Acción tomada para reducir y eliminar una no conformidad potencial u otra situación potencialmente inaceptable.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito legal, de la organización, y/o de ISO 9001.

4. POLÍTICAS

4.1. Una acción correctiva se puede presentar por:

- No conformidad en los servicios o bienes que suministra un proceso
- Quejas, reclamos o insatisfacción de los clientes detectados por encuestas, quejas y reclamos.
- Resultados de auditoría de calidad internas o externas.
- Incumplimiento de objetivos.

	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	Código: PRO-GCM-002 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas	Aprobado Por: Pablo Pinto

- 4.2. Las acciones preventivas o correctivas que se generen se registrarán en el formato establecido para el efecto.
- 4.3. Las acciones correctivas o preventivas serán gestionadas por el Dueño del Proceso y serán revisadas por el proceso de Gestión de Calidad y Mejora.
- 4.4. Los datos obtenidos se comunicarán a los involucrados para analizar las mejoras.
- 4.5. El porcentaje de satisfacción del cliente será el equivalente para la evaluación de desempeño de los empleados.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Anexo 5.1. REG-GCM-002 Formato de Acciones Correctivas y Preventivas.

6. INDICADORES

Indicador	Objetivo	Responsable	Fórmula	Fuente de información	Frecuencia de Medición
Eficiencia en la gestión de Acciones Correctivas y Preventivas	Evaluar el grado de cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas	Responsable Dirección	No. de Acciones Correctivas o Preventivas cerradas	REG-GCM-002	Anual
Eficacia en el cierre de acciones correctivas y preventivas	Evaluar el grado de cumplimiento en el cierre de acciones correctivas y preventivas	Responsable Dirección	Cierres efectuados /Cierres planificados	REG-GCM-002	Anual

7. METODOLOGÍA



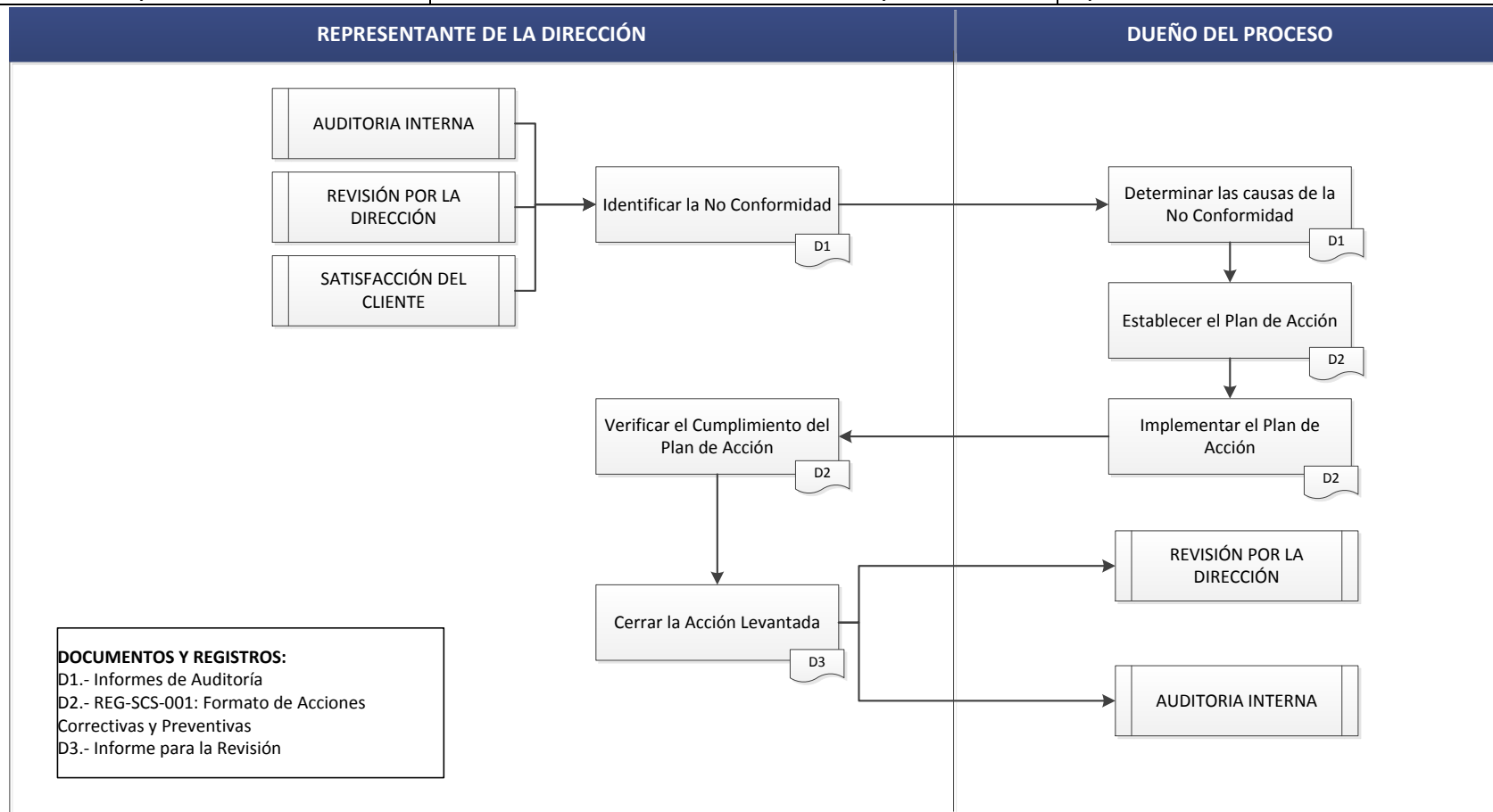
Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

Código: PRO-GCM-002
Versión: 001
Elaborado: Octubre 2013
Aprobado: Octubre 2013


Elaborado Por: Ana K. Bayas

Revisado Por: Fernanda Bayas

Aprobado Por: Pablo Pinto



Anexo 5.1. REG-GCM-002 Formato de Acciones Correctivas y Preventivas.

	Formato de acciones Preventivas y Correctivas	Código: REG-SDC-001 Versión: 001 Elaborado: Octubre 2013 Aprobado: Octubre 2013
	Elaborado Por: Ana K. Bayas	Revisado Por: Fernanda Bayas

1. SOLICITUD No.	FECHA DE ELABORACION DEL PLAN:	PROCESO:			
2. TIPO DE ACCION		3. FUENTE DE NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL			
<input type="checkbox"/> CORRECTIVA <input type="checkbox"/> PREVENTIVA		<input type="checkbox"/> Auditorias de Internas o Externas <input type="checkbox"/> Análisis de datos del sistema (Indicadores de Gestión) <input type="checkbox"/> Servicio no conforme <input type="checkbox"/> Evaluaciones de satisfacción de cliente <input type="checkbox"/> Quejas, reclamos y sugerencias de mejoramiento <input type="checkbox"/> Resultados Revisiones por la Dirección <input type="checkbox"/> Medición y control de procesos <input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____			
4. DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL					
5. ANALISIS DE CAUSAS					
6. PLAN DE LAS ACCIONES A TOMAR					
No	DESCRIPCION	IMPLEMENTACION			
		RESPONSABLE	FECHA		
7. SEGUIMIENTO DEL PLAN					
No.	ACTIVIDAD	FECHA	EJECUTADA	EN EJECUCION	SIN EJECUTAR
¿SE REQUIERE AUDITORIA ADICIONAL? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO FECHA _____ ¿LA ACCIÓN TOMADA FUE EFICAZ? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿SE CIERRA LA NO CONFORMIDAD? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO OBSERVACIONES: <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> _____ NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN HACE EL SEGUIMIENTO </div>					

ANEXO B.

ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
No. Entrevistador: _____ Entrevistado: _____ Lugar y Fecha: _____
GUIÓN DE LA ENTREVISTA
Las siguientes preguntas pretenden recopilar información sobre el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente en el contrato de prestación de servicios por parte de la empresa P&SERMANTEX Cia Ltda.
<ol style="list-style-type: none">1. El personal de P&SERMANTEX Cia Ltda., cumple con el requerimiento de experiencia y preparación?.2. Cómo es la presentación del personal en su jornada de trabajo?3. Ha entregado o entrega la empresa a usted los acuerdos de confidencialidad firmados por los empleados?.4. Se cumple por parte del proveedor del servicio la fecha de entrega de las facturas de acuerdo a la programación indicada en el contrato?5. Se tienen vigentes y firmadas las pólizas de seguridad exigidas por su empresa al proveedor?6. El horario de ingreso y salida de los empleados de P&Sermantex Cia. Ltda., se cumple con normalidad? En los casos de asignaciones especiales de trabajo ha presentado algún inconveniente?7. En términos generales el trabajo de limpieza realizado esta conforme a los requerimientos? En caso de problemas cómo se realiza la retroalimentación a su proveedor?8. Es eficiente el abastecimiento de materiales de limpieza, cómo se coordina este abastecimiento?9. Conocen sus empleados el canal de comunicación para retroalimentar las observaciones que tengan sobre el servicio? Cómo se realiza este proceso?
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

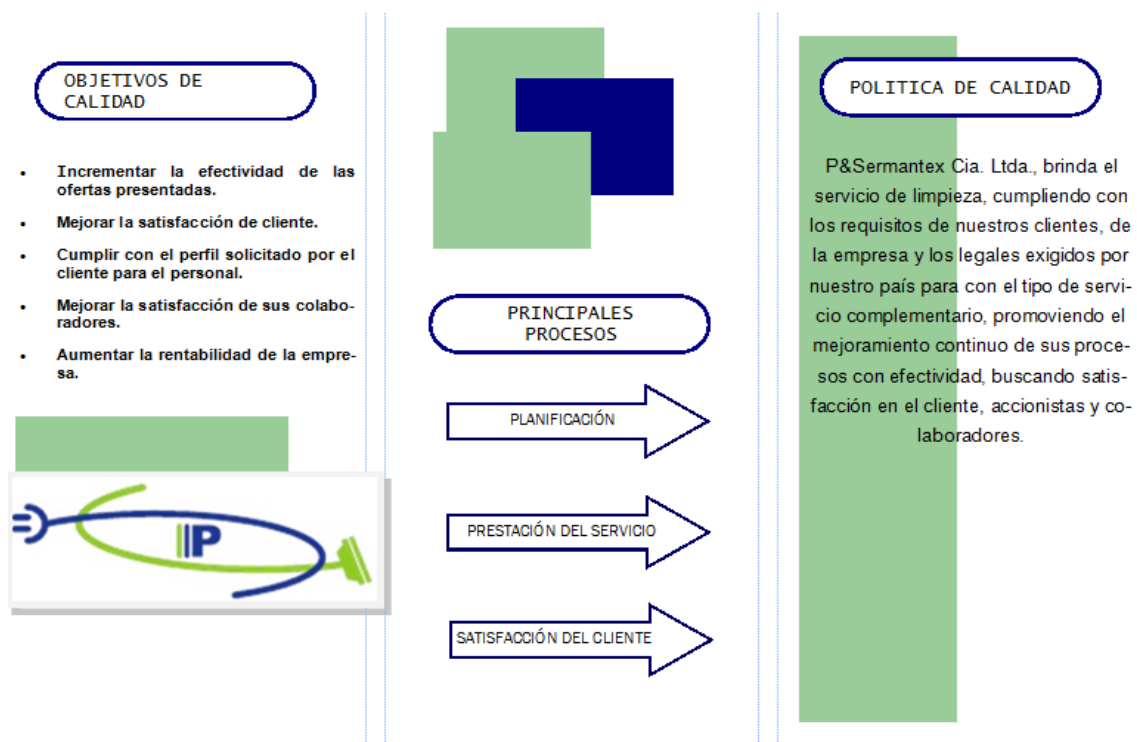
ANEXO C.

PRESENTACIÓN PARA COMUNICACIÓN INTERNA

LADO A



LADO B



ANEXO D.

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

MEDICIÓN DE TIEMPOS Y COSTOS

ACTIVIDADES ACTUALES	DEMORA MINUTOS	INTERVALO	FRECUENCIA	PERSONAS	COSTO DIA	COSTO MES
Preparar los implementos para la limpieza	20	2	DIARIA	8	9,58	210,67
Limpiar oficina	120	2	DIARIA	8	57,45	1264,00
Dotar de suministros	60	1	DIARIA	8	14,36	316,00
Verificar el trabajo realizado	30	2	DIARIA	1	1,80	39,50
Reportar novedades	15	2	DIARIA	1	0,90	19,75
Firmar los registros de trabajo	5	2	DIARIA	1	0,30	6,58
Entregar los implementos utilizados	20	2	DIARIA	8	9,58	210,67

2067,17

ACTIVIDADES PROPUESTAS	DEMORA MINUTOS	INTERVALO	FRECUENCIA	PERSONAS	COSTO DIA	COSTO MES
Revisión del lugar a limpiar	10	1	DIARIA	8	2,39	52,67
Preparar los implementos y suministros para limpieza	10	1	SEMANTAL	8	2,39	52,67
Limpiar mobiliario de oficina	30	2	DIARIA	8	14,36	316,00
Limpiar equipos de computo	30	2	DIARIA	8	14,36	316,00
Limpiar cortinas y ventanas	240	1	SEMANTAL	4	28,73	114,91
Limpiar pisos y alfombras	60	2	DIARIA	8	28,73	632,00
Colocar fundas de basura y suministros de limpieza	60	1	DIARIA	8	14,36	316,00
Verificar trabajo realizado	30	1	DIARIA	1	0,90	19,75
Registrar datos de cumplimiento	15	1	DIARIA	1	0,45	9,88
Reportar novedades	15	1	DIARIA	1	0,45	9,88
Entregar los implementos utilizados	20	1	SEMANTAL	8	4,79	105,33

1945,08

COMPARATIVO DE VALOR AGREGADO

No.	ACTIVIDADES	VALOR AGREGADO			RECURSOS	
		CLIENTE	NEGOCIO	NO AGREGA	TIEMPO	COSTO
1	Preparar los implementos para la limpieza		X		880	210,67
2	Limpiar oficina	X			5280	1.264,00
3	Dotar de suministros	X			1320	316,00
4	Verificar el trabajo realizado		X		1320	39,50
5	Reportar novedades		X		660	19,75
6	Firmar los registros de trabajo			X	220	6,58
7	Entregar los implementos utilizados		X		880	210,67
	TOTALES	2	4	1	10560	2.067,17

No.	ACTIVIDADES	VALOR AGREGADO			RECURSOS	
		CLIENTE	NEGOCIO	NO AGREGA	TIEMPO	COSTO
1	Revisión del lugar a limpiar		X		220	52,67
2	Preparar los implementos y suministros para limpieza		X		40	52,67
3	Limpiar mobiliario de oficina	X			1320	316,00
4	Limpiar equipos de computo	X			1320	316,00
5	Limpiar cortinas y ventanas	X			960	114,91
6	Limpiar pisos y alfombras	X			2640	632,00
7	Colocar fundas de basura y suministros de limpieza	X			1320	316,00
8	Verificar trabajo realizado		X		660	39,50
9	Registrar datos de cumplimiento		X		330	9,88
11	Reportar novedades		X		330	9,88
12	Entregar los implementos utilizados		X		80	105,33
	TOTALES	5	6	0	9220	1.964,83