



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN INGENIERÍA
COMERCIAL**

**TEMA: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001: 2008 PARA LA EMPRESA GRUPO
MARURI & LOZANO CIA. LTDA.**

AUTOR: MARURI ORTIZ, STEPHANIE CAROLINA

DIRECTORA: ING. TANDAZO, ENA

SANGOLQUÍ - ECUADOR

2016

CERTIFICADO DE TUTORÍA



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL - PRESENCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA." realizado por la señorita STEPHANIE CAROLINA MARURI ORTIZ, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita STEPHANIE CAROLINA MARURI ORTIZ para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 26 de Julio del 2016



ING. ENA LITIGIA TANDAZO, Mgcp.

DIRECTORA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL - PRESENCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, STEPHANIE CAROLINA MARURI ORTIZ, con cédula de identidad N° 1717827891, declaro que este trabajo de titulación "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA." ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 26 de Julio del 2016

STEPHANIE CAROLINA MARURI ORTIZ

C.I: 171782789-1

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL - PRESENCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, STEPHANIE CAROLINA MARURI ORTIZ, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA." cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 26 de Julio del 2016

STEPHANIE CAROLINA MARURI ORTIZ

C.I: 171782789-1

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y mi apoyo.

A mis padres y hermanos.

A la perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, la paciencia y el amor brindado por El.

A mi padre y madre por guiarme y apoyarme en la última etapa de mi carrera y enseñarme que mis objetivos siempre tienen que llegar a cumplirse. A mis amigos Mishu, Pablo, Fabricio, Estefy y Alfredo por su amistad y amor incondicional, por demostrarme que la amistad verdadera existe, por saber compartir grandes momentos durante mi transcurso universitario y por los muchos momentos que vendrán.

A mi tutora Ena Tandazo por brindarme su tiempo y dedicación durante el transcurso de este proyecto, a Marco Soasti, por su apoyo y su ayuda en la recta final.

A Tania Álvaro por haberme brindado sus conocimientos, que Dios siempre la bendiga.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE TUTORÍA	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xix
ÍNDICE DE CUADROS	xix
RESUMEN	xx
ABSTRACT.....	xxi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	1
1.3 JUSTIFICACION DE LA SELECCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.4 OBJETIVOS.....	3
<i>1.4.1 Objetivo General.....</i>	<i>3</i>
<i>1.4.2 Objetivo Específicos.....</i>	<i>3</i>
<i>1.4.1.1 Oportunidad del objetivo.....</i>	<i>3</i>
<i>1.4.1.2 Viabilidad del objetivo</i>	<i>4</i>

1.4.1.3 <i>Importancia del Objetivo.</i>	4
1.5 ANTECEDENTES E INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
1.5.1 <i>Antecedentes.</i>	4
1.5.2 <i>Descripción de la empresa.</i>	5
1.5.3 <i>Servicios de la empresa.</i>	8
1.5.4 <i>Matriz FODA de la Organización.</i>	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.1 CALIDAD Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.	11
2.1.1 CALIDAD.....	11
2.1.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	11
2.1.2.1. <i>Base Racional Para el Sistema de Gestión de Calidad.</i>	12
2.1.2.2. <i>Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad.</i>	12
2.1.2.3. <i>Enfoque de Sistemas de Gestión de Calidad.</i>	13
2.1.2.4. <i>Enfoque basado en procesos.</i>	14
2.1.2.5. <i>Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.</i>	17
2.1.2.6. <i>Papel de la alta dirección dentro del SGC.</i>	17
2.1.2.7. <i>Documentación.</i>	17
2.1.2.8. <i>Evaluación de los SGC.</i>	20
2.1.2.9. <i>Mejora Continua.</i>	21
2.1.3 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	21

2.1.4 IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC.....	23
2.1.4.1 Fases para la implementación de un SGC.	24
2.2. NORMAS ISO.....	27
2.2.1. DEFINICIÓN DE ISO.	27
2.2.2. FUNCIONES DE LA ISO.	28
2.2.3. FAMILIA ISO 9000.....	28
2.2.4. NORMA ISO/IEC, SERIE 9001:2008.....	29
2.3 PROCESOS.....	32
2.3.1. ELEMENTOS DEL PROCESO.	32
2.3.2. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	33
2.3.3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS.	34
2.3.3.1. Diagrama de Flujo Funcional.....	34
2.3.4. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS.	37
2.4 INDICADORES DE CALIDAD.....	37
2.4.1 COMPONENTES DE UN INDICADOR DE CALIDAD.....	37
CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN Y MANUAL DE CALIDAD.....	39
3. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE GML.....	39
3.1 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	53
MANUAL DE CALIDAD DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. (GML) CUMPLIENDO EL REQUISITO 4.2.2 DE LA ISO 9001:2008	53
4. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES.....	55

CAPÍTULO IV: APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN GML.....	58
4. DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA	
ISO 9001: 2008_EN GML.....	58
4.1 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.	58
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001: 2008 DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.	58
1. Introducción.....	59
2. Presentación de la Organización.....	59
3. Objeto y Definiciones	61
3.1 Objeto.....	61
3.2 Definiciones.	61
4. Sistema de Gestión de la Calidad	62
4.1 Requisitos Generales.....	62
4.2 Requisitos de la documentación.	63
4.2.1 Generalidades.	63
4.2.2 Manual de Calidad.	63
4.2.3 Control de los documentos.	64
4.2.4 Control de los registros.	64
5. Responsabilidad de la Dirección.....	64
5.1 Compromiso de la dirección.....	64
5.2 Enfoque al cliente.	65
5.3 Política de Calidad.	65

5.4	Planificación.	66
5.4.1	<i>Objetivos de Calidad.</i>	66
5.4.2	<i>Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.</i>	66
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.	66
5.5.1	<i>Responsabilidad y autoridad.</i>	66
5.5.2	<i>Representante de la dirección.</i>	67
5.5.3	<i>Comunicación Interna.</i>	67
5.6	Revisión por la dirección.	67
5.6.1	<i>Generalidades.</i>	67
5.6.2	<i>Información de entrada para la revisión.</i>	68
5.6.3	<i>Resultados de la revisión.</i>	68
6.	Gestión de los Recursos.....	68
6.1	Provisión de los recursos.	68
6.2	Recursos Humanos.	69
6.2.1	<i>Competencia, Formación y toma de conciencia.</i>	69
6.3	Infraestructura.	69
6.4	Ambiente de Trabajo.	70
7.	Realización del Servicio.....	70
7.1	Planificación de la realización del producto.	70
7.2	Procesos relacionados con el cliente.....	71
7.2.1	<i>Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.</i>	71
7.2.2	<i>Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.</i>	71

7.2.3 <i>Comunicación con el cliente.</i>	71
7.3 <i>Diseño y Desarrollo.</i>	72
7.4 <i>Compras.</i>	72
7.4.1 <i>Proceso de Compras.</i>	72
7.4.2 <i>Información de Compras y verificación de los productos comprados.</i>	72
7.5 <i>Producción y prestación del servicio.</i>	73
7.5.1 <i>Control de la producción y de la prestación del servicio.</i>	73
7.5.2 <i>Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.</i>	73
7.5.3 <i>Identificación y trazabilidad.</i>	73
7.5.4 <i>Propiedad del cliente.</i>	74
7.5.5 <i>Preservación del servicio.</i>	74
7.6 <i>Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.</i>	75
8. <i>Medición, Análisis y Mejora</i>	75
8.1 <i>Generalidades.</i>	75
8.2 <i>Seguimiento y medición.</i>	75
8.2.1 <i>Satisfacción del cliente.</i>	75
8.2.2 <i>Auditoría Interna.</i>	76
8.2.3 <i>Seguimiento y medición de los procesos y del producto.</i>	76
8.3 <i>Control de Producto No Conforme.</i>	76
8.4 <i>Análisis de Datos.</i>	77
8.5 <i>Mejora.</i>	77

8.5.1 Mejora Continua.....	77
8.5.2 Acción Correctiva y Preventiva.	77
POLÍTICA DE CALIDAD DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.....	78
OBJETIVOS DE CALIDAD DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.....	79
4.2 Manual de Procesos.....	80
MANUAL DE PROCESOS DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.....	80
PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	96
PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	104
PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	108
PROCEDIMIENTO DE VENTAS.....	115
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	120
PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS	133
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	137
PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES.....	148
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	159
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	169
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	170
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	177
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	188
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	194

CAPÍTULO V: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA GML		202
5.	Plan de Implementación.....	202
5.2	Compromiso de Implementación.....	213
5.3	Auditoría Interna aplicada a los procesos implementados a Mayo 2016 .	214
5.4	Interpretación de los Resultados de Implementación	224
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		226
6.1	Conclusiones.....	226
6.2	Recomendaciones	227
BIBLIOGRAFÍA		228
NOTAS		229

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Organigrama estructural de gml	8
Figura 2.	Características del servicio de gml	9
Figura 3.	Matriz foda de gml	10
Figura 4.	Modelo de un sgc basado en procesos.....	15
Figura 5.	Relación del ciclo phva con requisitos de la iso 9001:2008.....	16
Figura 6.	Jerarquía de los documentos del sgc.....	18
Figura 7.	Fase i: diagnóstico inicial.	25
Figura 8.	Fase ii: documentación.	26
Figura 9.	Fase iii: mejora continua.....	27

Figura 10. Historia de la norma iso 9001.....	29
Figura 11. Enfoque a procesos.....	31
Figura 12. Elementos del proceso.....	33
Figura 13. Simbología de ansi.....	35
Figura 14. Ejemplo de formato diagrama de flujo funcional.....	36
Figura 15. Porcentaje global de cumplimiento de la iso 9001:2008 en gml.....	50
Figura 16. Del manual de calidad. Secuencia de procesos de gml y sus interacciones.....	57
Figura 17. Organigrama estructural propuesto.....	60
Figura 18. Mapa de procesos (del manual de procesos).....	84
Figura 19. Del manual de procesos. Inventario de procesos.....	85
Figura 20. Del manual de procesos. Caracterización de gestión de la dirección.....	86
Figura 21. Del manual de procesos. Caracterización de gestión de la calidad.....	89
Figura 22. Del manual de procesos. Caracterización de gestión de ventas.....	90
Figura 23. Del manual de procesos. Caracterización de gestión de operaciones.....	91
Figura 24. Del manual de procesos. Caracterización de gestión financiera.....	92
Figura 25. Del manual de procesos. Caracterización de gestión de recursos humanos.....	94
Figura 26. Del manual de procesos. Caracterización de adquisiciones.....	95
Figura 27. Registro de objetivos, con código: reg – gd – 001.....	102
Figura 28. Cronograma de actividades: reg – gd – 002.....	102
Figura 29. Acta de revisión por la dirección con código: doc – gd- 004.....	103
Figura 30. Resultados de desempeño del sgc, con código: reg – gc – 005.....	113

Figura 31. Calendario del sgc, con código: reg – gc- 006.....	114
Figura 32. Lista de clientes con código: reg – gv – 001.	119
Figura 33. Inventario de equipos por cabina, con código: reg – go – 001.....	127
Figura 34. Inventario de equipos a mantener, con código: reg – go – 002.	127
Figura 35. Registro de equipo de baja, con código: reg – go – 003.....	128
Figura 36. Categoría de equipos con código: doc – go - 004.....	128
Figura 37. Acta de recepción – entrega, con código: reg – go – 004.....	129
Figura 38. Registro de mantenimiento con código: reg – go – 005.	130
Figura 39. Registro de control de funcionamiento de equipos, con código: reg – go – 006.....	130
Figura 40. Registro de verificación de transductor de presión, con código: reg – go – 007.....	131
Figura 41. Registro de caducidad de patrones de calibración, con código: reg – go – 008.....	132
Figura 42. Registro de inventario de bodega con código: reg – go – 010.....	132
Figura 43. Acta de recepción de facturas con código: reg – gf – 001.....	136
Figura 44. Solicitud de contratación de personal, con código: reg – rh – 001.....	145
Figura 45. Perfil de competencias, con código: doc – rh – 003.....	146
Figura 46. Registro de eficacia de capacitación, con código: reg – rh – 002.....	146
Figura 47. Registro de asistencias, con código: reg – rh – 003.....	147
Figura 48. Solicitud de vacaciones: reg – rh – 004.....	147
Figura 49. Requerimiento de compra, con código: reg – aq – 001.	154
Figura 50. Registro de materiales enviados con código: reg – aq – 002.....	155

Figura 51. Orden de compra, con código reg – aq – 003.....	155
Figura 52. Lista de proveedores calificados con código: reg – aq - 004.....	156
Figura 53. Lista de proveedores con código: reg – aq - 006.....	156
Figura 54. Evaluación de proveedores, con código: reg – aq – 005.	157
Figura 55. Documento calificación de proveedores con código: doc – aq – 003.	158
Figura 56. Lista maestra de documentos con código reg – gc – 001.	167
Figura 57. Registro de distribución de documentos con código: reg – gc – 002.....	168
Figura 58. Lista maestra de registros, código: reg – gc – 003.	176
Figura 59. Lista de oficios, código: reg – gc – 004.....	176
Figura 60. Matriz de factibilidad e impacto de gml con código: reg - gc - 007.....	184
Figura 61. Programa de auditoría con código: reg – gc – 008.....	185
Figura 62. Plan de auditoría con código: reg – gc – 009.....	185
Figura 63. Lista de verificación de reunión de apertura con código: reg – gc – 010....	186
Figura 64. Check – list de auditoría con código: reg – gc – 011.....	186
Figura 65. Reporte de auditoría interna con código: doc – gc – 011.	187
Figura 66. Lista de verificación de la reunión de cierre con código: reg – gc – 012....	187
Figura 67. Registro de no conformidades del proceso, con código: reg – gc – 013.	193
Figura 68. Registro de las sacs, con código: reg – gc – 014.	200
Figura 69. Registro de estado de las sacs, con código: reg – gc – 015.	201
Figura 70. Plan de implementación del sgc para gml.	203
Figura 71. Registro de asistencia a inducción de la norma iso 9001:2008	204
Figura 72. Registro de capacitación sobre los procedimientos a ser utilizados.....	205

Figura 73. Indicadores de cada proceso y su frecuencia.....	206
Figura 74. Resultados de indicador “quejas del cliente”.....	207
Figura 75. Resultados del indicador “mantenimiento de equipo preventivo”.	208
Figura 76. Resultados del indicador “mantenimiento del equipo correctivo”.	208
Figura 77. Resultados del indicador cobranzas abril.	209
Figura 78. Resultados del indicador cobranzas mayo.....	209
Figura 79. Resultados del indicador grado de liquidez.....	210
Figura 80. Resultados de indicador “ cumplimiento de actividades de contabilidad abril”.....	210
Figura 81. Resultados de indicador “cumplimiento de actividades de contabilidad mayo”.. ..	211
Figura 82. Resultados de indicador “compras de abril”.....	211
Figura 83. Requisitos cumplidos de la norma iso 9001:2008 dentro del proceso de adquisiciones.....	212
Figura 84. Carta – compromiso de implementación del sgc en gml.....	213
Figura 85. Matriz de factibilidad e impacto para auditoria.....	214
Figura 86. Programa de auditoría de gml realizado.....	215
Figura 87. Lista de verificación de reunión de apertura realizado.....	216
Figura 88. Plan de auditoría de gml realizada.....	217
Figura 89. Check – list de auditoría realizada.....	222
Figura 90. Reporte de auditoría interna realizada.....	224

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evaluación a GML respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.	..40
Tabla 2. Procesos Actuales de GML Vs Procesos Propuestos.....	56

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Resultados de Evaluación a los Requisito 4 al 8 de la Norma.	49
Cuadro 2. Resultados de Evaluación a los Requisitos 4 al 8 de la Norma en Porcentaje (%).	50

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se desarrolla en la ciudad de Quito – Ecuador dentro de la empresa Grupo Maruri & Lozano Cita. Ltda. (GML), con el fin de implementar un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2008. A partir de esto, se realiza un diagnóstico inicial de la organización determinando si la empresa cumple o no con los requisitos que exige la Norma Internacional en mención. Como resultado de ello se reestructura su organigrama, se diseña un Manual de Calidad en donde se incluye el alcance, exclusiones y la referencia de procedimientos documentados e interrelación de los procesos, además se realiza un Manual de Procesos en donde incluye los procesos propuestos por el autor con sus respectivas caracterizaciones junto con los procedimientos mandatorios y procedimientos propios de la organización con su evidencia (registros y documentos) que soportan el sistema de gestión de calidad. Por último contiene un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad donde se detalla cómo se ejecuta cada requisito de la Norma ISO 9001:2008 dentro de GML. Todo ello con el fin de tener un sistema organizado de trabajo y control sobre la organización.

PALABRAS CLAVE:

- **NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008.**
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC).**
- **MANUAL DE CALIDAD.**
- **MANUAL DE PROCESOS.**
- **AUDITORIA INTERNA.**

ABSTRACT

This research Project is developed in the city of Quito-Ecuador within Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. (GML), company with the aim of engaging a quality management system under International Standard ISO 9001:2008. Consequently, an initial analysis of the organization is performed to determine if the company fulfils the requirements that the International Standard mentioned above demands. As a result, its organization chart is restructured; a quality manual is designed, where the scope, exclusions and the reference to documented procedures and interrelation of processes are detailed. Also a Manual Processes is made where the processes proposed by the author, with their respective depictions, mandatory procedures and evidenced (documents and records) organizational procedures that withstand the quality management system are included. Finally this project has a quality management system handbook, where the completion of every requirement of the standard ISO 9001:2008 within the GML, is also included. All of this with the goal of having an organized work system and control over the organization.

KEY WORDS:

- **INTERNATIONAL STANDARD ISO 9001:2008.**
- **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS).**
- **QUALITY MANUAL.**
- **MANUAL PROCESSES.**
- **INTERNAL AUDIT REPORT.**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. (GML), es una empresa que quiere crecer brindando sus servicios a empresas no únicamente nacionales, sino también internacionales, pero para ello, los clientes nuevos que requieren los servicios de *GML*¹, demandan que la empresa cuente con un sistema de gestión de calidad certificado y por lo tanto equipos certificados.

Por otro lado se ha identificado que GML es una organización tradicional, mas no una organización por procesos, es decir no cuenta con procesos definidos y estructurados dentro de la empresa, lo que ha ocasionado que GML no se desenvuelva como un ente sistemático provocando un desperdicio de recursos y tiempo así como también se a generado la duplicidad de funciones y ambigüedad en las responsabilidades creando baja calidad del servicio y en consecuencia insatisfacción en el cliente.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2008, asegurará que la duplicidad de funciones , la ambigüedad de responsabilidades, el desperdicio de tiempo y recursos se pueden minorar o a la vez suprimir dentro de GML.

Por otro lado GML, necesita contar con procesos documentados y estandarizados que lleven a la empresa a monitorear sus actividades, para tener una reducción de quejas y problemas internos de la misma.

1.3 JUSTIFICACION DE LA SELECCIÓN DEL PROBLEMA.

La identificación y documentación de los procesos de GML, proporcionará a la entidad una visión sistémica de su organización; en tanto que, el análisis de valor agregado en las actividades, facilitará la optimización en el uso de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, evitando el desperdicio de los mismos al eliminar actividades que no generan valor para el cliente, ni para la entidad. Por otro lado al momento de definir los procesos, estandarizarlos e implementarlos de manera correcta se evitará que en un futuro se pueda realizar la duplicidad de funciones y problemas de comunicación, financieros o a su vez problemas administrativos tanto internos como externos de la empresa.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo las norma ISO 9001 constituye una herramienta para la gestión moderna de una organización, garantizando así que al implementar este instrumento no únicamente mejorarán continuamente los procesos de la entidad, sino que también ayudará a conseguir el ahorro de recursos y reducción de costos generando controles a los mismos.

El diseño e implementación de un SGC², pretende apoyar a GML en la consecución de uno de sus más grandes objetivos como es el de expandirse dentro del mercado y supere las expectativas del cliente.

Por último, el sistema de gestión de Calidad bajo norma ISO 9001 orienta a la organización hacia una estructura basada en procesos y un enfoque sistémico, que facultará a la misma para: la implementación, mantenimiento y mejora de procesos, la designación correcta de responsabilidades, control de la política y objetivos de calidad, la estandarización de la documentación en registros y procedimientos y realización de auditorías internas donde se emitan acciones preventivas y correctivas.

1.4 OBJETIVOS.

1.4.1 Objetivo General.

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., a fin de lograr una mejora continua en los procesos de la empresa.

1.4.2 Objetivo Específicos.

1. Determinar un mapa de procesos en la empresa GML, para el sistema de gestión de calidad.
2. Realizar los procedimientos documentados requeridos por la ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de Calidad, para la empresa GML.
3. Desarrollar los procedimientos mandatorios y los registros obligatorios que exigen los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 para la empresa GML.
1. Definir un plan de implementación piloto de la documentación propuesta para el sistema de gestión de calidad.

1.4.1.1 Oportunidad del objetivo.

El uso de la norma ISO 9001 ha sido un tema trascendental durante varios años y ha logrado que varias empresas logren sistematizar y mejorar continuamente sus procesos llevando a las mismas a ser entidades de calidad.

Hoy en día GML requiere diseñar sus procesos, para así poder controlar y mejorar los mismos, superando las expectativas del cliente, logrando que la empresa pueda expandirse en el mercado obteniendo una certificación internacional.

Por último, se requiere diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad dentro de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., para reducir los costos de la empresa, disminuir los errores y ambigüedad de funciones, se poseerá calidad dentro del servicio

que brinda GM y se conocerá los requerimientos de los clientes, sus necesidades y expectativas futuras.

1.4.1.2 Viabilidad del objetivo

La empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., cuenta con una oficina ubicada en la ciudad de Quito en la Avenida de los Shyris N32-21 y Av. Eloy Alfaro, en donde se realizan las actividades de la entidad.

Los documentos e información requerida se encuentran archivados en las oficinas de la entidad, la misma que puede dar visibilidad necesaria para saber cómo se manejan las diferentes actividades que se manejan en las áreas de las empresas.

1.4.1.3 Importancia del Objetivo.

Un buen diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de una empresa tiene como finalidad contribuir con el mejoramiento en la calidad de los procesos y la gestión de la misma y por ende satisfacer las necesidades de sus clientes tanto internos como externos.

1.5 ANTECEDENTES E INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN.

1.5.1 Antecedentes.

Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. (GML) se constituyó en mayo de 1998 con la participación de diez socios, con el afán de abrir negocios de venta de productos de consumo masivo, ya para el año 1999 se inició con la apertura de un centro de Internet el cual no rindió y tuvo que cerrar. En el año 2000 se incursiona en el transporte de productos químicos como baritina y la poca demanda en el mercado local se tuvo que suspender el servicio. Para el año 2004 se participa en la instalación de medidores de energía eléctrica de la empresa eléctrica de Santo Domingo de los Colorados, proyecto que por falta de pagos a tiempo y la cantidad de compromisos con proveedores no fue

posible financiar en el largo plazo. Para el año 2008 se inicia el giro de negocio que permitió levantar y generar recursos como fue el alquiler de equipos, sensores y materiales para el servicio de control geológico, así como la asesoría en geología de pozos petroleros, actividad con la cual GML se ha ido desempeñando hasta la fecha.

1.5.2 Descripción de la empresa.

Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda, (GML), es una empresa familiar ecuatoriana dedicada a brindar servicios en asesoramiento y gestión en geología; dentro de ello su actividad principal es brindar un servicio de alquiler de cabinas de control litológico, donde ocupa equipos especiales y personal especializado en el servicio.

Para garantizar el servicio que ofrece Grupo Maruri & Lozano, cuenta con un soporte técnico de parte de proveedores extranjeros como: Pason Offshore Corp. De Houston – USA y N – LAB de Croacia y Petron Industries Inc.

GML cuenta con su oficina principal ubicada en la provincia de Pichincha, en la ciudad de Quito, en la Avenida de los Shyris N32-21 y Av. Eloy Alfaro, contando con 6 empleados internos que ejercen sus actividades en las oficinas de Quito y 2 ayudantes externos los cuales trabajan con los equipos de GML en la ciudad del Coca.

La empresa legalmente constituida, cuenta con su direccionamiento estratégico en donde se presenta: misión, visión, objetivo general, objetivos específicos, principios y valores los cuales son (GML, 2013):

- **Misión:**

“Somos una empresa ecuatoriana dedicada a brindar servicios de infraestructura y tecnología de calidad, en el campo de control geológico dentro del mercado nacional.”

- **Visión:**

“Al 2020, ser una empresa líder en la prestación de servicios y soluciones de infraestructura y tecnología de calidad para el sector petrolero nacional.”

- **Objetivo General:**

“Brindar al cliente un servicio de calidad dentro del campo de control geológico, minimizando costos y aumentando la rentabilidad, alcanzando el liderazgo dentro del mercado nacional.”

- **Objetivos Específicos:**

1. Brindar un servicio controlando los errores que se generen durante el proceso de la entrega del servicio.
2. Optimizar los recursos implementados para la elaboración de oficinas móviles.
3. Minimizar la generación de desechos dentro de la empresa.
4. Aumentar el posicionamiento dentro del mercado nacional.
5. Fidelizar y mantener al cliente.
6. Certificarse bajo la norma Internacional ISO 9001, para el año 2016.

- **Principios y Valores**

- **Principios:**

Las actividades a desarrollarse en Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., están basadas en los siguientes principios:

- ✓ **Calidad:** Los productos y servicios que se oferten dentro de la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., deberán estar bajo los requerimientos del cliente.
- ✓ **Servicio:** Alcanzando las metas de eficiencia y eficacia que se marcaron en la creación de la empresa, permitiendo el desarrollo de una ventaja competitiva frente al mercado de los competidores actuales.

- **Valores:**

GML, cuenta con los siguientes valores establecidos dentro de la empresa:

- ✓ **Compromiso:** Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., está comprometido a entregar al cliente un producto junto con un servicio según el convenio que se tenga entre la empresa y el cliente.
 - ✓ **Honestidad:** La honestidad en nuestra empresa es y será una de las prioridades ya que con ello generamos respeto ante el cliente y entre el personal de la empresa.
 - ✓ **Transparencia:** Todos los contratos que se realicen entre la Empresa y el cliente, serán transparentes ante la Ley y ambas partes.
 - ✓ **Respeto:** El respeto entre los empleados de GML, genera respeto a las demás personas, es por ello que en nuestra empresa el respeto será pilar fundamental en el ambiente de nuestro local.
 - ✓ **Responsabilidad:** Los empleados de GML, estarán sujetos a los reglamentos, leyes y códigos tanto internos como externos en los que se regule la empresa.
- **Organigrama Estructural**

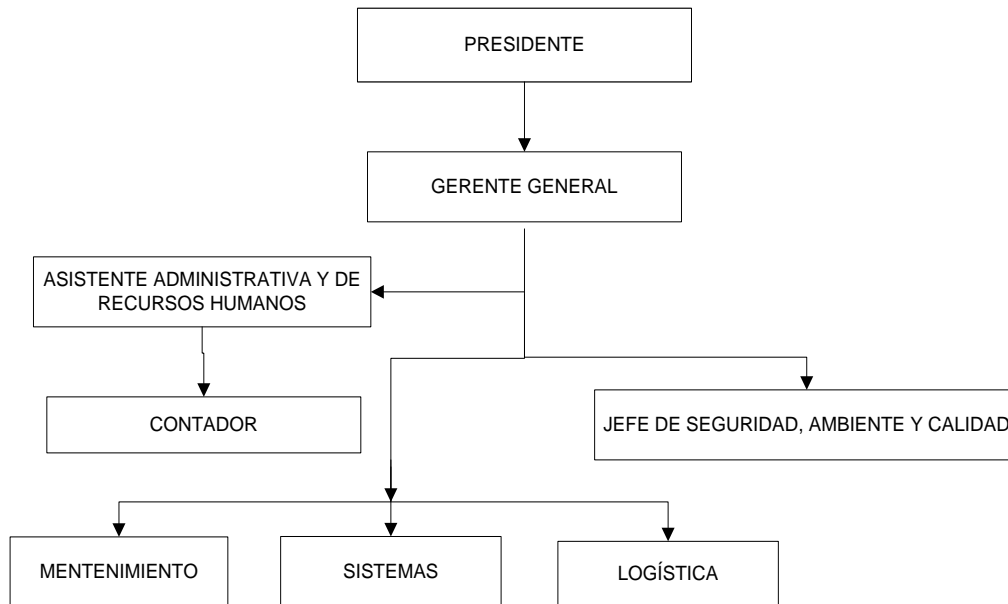


FIGURA 1. Organigrama Estructural de GML

Fuente: Realizado por Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.

1.5.3 Servicios de la empresa.

El servicio principal de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda, es el alquiler de cabinas de control litológico, estas cabinas tienen una serie de equipos especializados para el servicio (a continuación detallados), y a la vez poseen 2 tipos diferentes de hardware con los nombres PETRON Y PASON.

En total GML, actualmente cuenta con 6 cabinas de control litológico, estas cabinas de control litológico u oficinas móviles, se encuentran activos en la ciudad del Coca.



SERVICIOS DE CABINAS DE CONTROL LITOLÓGICO	
HARDWARE: PETRON	
	
HARDWARE: PASON	
	
CARACTERÍSTICAS	Incluye: PVT, DAQ, Computadores Software Antena de Internet Cromatógrafo Cabina compuesta Magnetos Sistema de Gas Muestreo Gas Mix
	Incluye: PVT, DAQ, Piletas Torque RPM H2S Computadores Software Antena de Internet Cromatógrafo Cabina compuesta Magnetos Sistema de Gas Muestreo, Gas Mix

FIGURA 2. Características del Servicio de GML

Fuente: Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda

1.5.4 Matriz FODA³ de la Organización.

	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
DE ORIGEN INTERNO	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener backups o repuestos en equipos para realizar los trabajos. ✓ Proyecto de Implantación del Sistema de Calidad. ✓ Facilidad para conseguir proveedores competentes. ✓ Conocimiento pleno del mercado a quien va dirigido el servicio. ✓ Conocimiento pleno de la competencia. ✓ Las decisiones se toman sin mucha burocracia. ✓ Aumentar la línea de producto y/o servicios ✓ Precios cómodos brindados al cliente. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor Número de Socios ✓ Dependere de un solo cliente activo ✓ Dependere de una persona en decisiones generales. ✓ Baja utilización de equipos e instalaciones. (Equipos en stand – by) ✓ Perdida de inventario dentro de cabinas de la base del Coca. ✓ Falta de delegación de actividades por parte de gerencia general. ✓ No se posee una trazabilidad de los equipos. ✓ No tener un buen control financiero. ✓ Falta de documentación de procesos.
DE ORIGEN EXTERNO	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecer en el Mercado Internacional (Bolivia) ✓ Baja actividad de compañías grandes de mudlogging. ✓ Crecimiento en otras de líneas de servicios. ✓ Mejores negociaciones con proveedores al disminuir la actividad de mudlogging. ✓ Mayores requisitos y exigencias del cliente. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta del pagos a tiempo acordados por parte del cliente. ✓ Disminución de actividad en el área petrolera en el Ecuador. ✓ Falta de inversión en el sector petrolero en el Ecuador. ✓ Inestabilidad política del Ecuador. ✓ Renegociación de contratos petroleros. ✓ Disminución drástica del presupuesto de las empresas estatales dentro del campo petrolero (Petroamazonas, Petroecuador).

FIGURA 3. Matriz FODA de GML

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 CALIDAD Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

2.1.1 CALIDAD.

Hoy en día, la palabra calidad posee múltiples significados, según Reed, Lemak, & Montgomery (1996) “la calidad significa producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes; por tanto, las necesidades del mismo llegan a ser un input clave en la mejora de la calidad” (p.178).

Por otro lado según la Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9000 (2015), “la calidad esta determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y no previsto por las partes interesadas pertinentes.” (p.7).

2.1.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

- **SISTEMA:** Según la Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9000, (2015), “Se representa como una salida de un proceso que puede ser la entrada de otro y estos se interrelacionan los cuales son flexibles.”(p.14).
- **SISTEMA DE GESTIÓN (SG):** “Sistema para establecer la politica y los objetivos y para lograr dichos objetivos” (Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9000, 2015, p.7).
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC):** “Es un sistema que gestiona los recursos y los procesos que interactúan para lograr resultados hacia las partes interesadas pertinentes.” (Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9000, 2015, p.8), en otras palabras el SGC es un sistema organizado de trabajo.

Una parte fundamental del SGC son los objetivos de la calidad, los cuales son un complemento de los otros objetivos de la entidad, tales como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional.

Para facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización; las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el SGC, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.7)

2.1.2.1. Base Racional Para el Sistema de Gestión de Calidad.

“Los sistemas de gestión de la calidad puede ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes” (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.1).

Un SGC se basa en que las organizaciones analicen los requisitos del cliente, posteriormente definan los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y mantengan estos procesos bajo control. Un SGC, puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua de la organización, incrementando la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas, ya que proporciona confianza en el producto o servicio que el mismo adquiere satisfaciendo los requisitos. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.2)

2.1.2.2. Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

“Los requisitos son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La Norma ISO 9001 no establece requisitos de los productos” (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.2).

Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad están dentro de la Norma ISO 9001, son:

- ✓ Objeto y campo de aplicación
- ✓ Referencias Normativas
- ✓ Términos y Definiciones
- ✓ Requisitos Generales
- ✓ Responsabilidad de la Dirección
- ✓ Gestión de Recursos
- ✓ Realización del Producto
- ✓ Medición, análisis y mejora.(Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9001, 2008, p.iii)

2.1.2.3. Enfoque de Sistemas de Gestión de Calidad.

Para poder desarrollar e implementar un SGC, existe un enfoque, el cual comprende diferentes etapas para poder desarrollar e implementar, tales como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad
- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de calidad.
- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
- g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad

- i) Establecer y aplica un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

En cuanto una organización adopte este enfoque, generará confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.2)

2.1.2.4. Enfoque basado en procesos.

Según la ISO 9000 (2015), “el proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, para lograr un resultado previsto” (p.19).

Las organizaciones tienen que identificar y gestionar los procesos y su interrelación y que interacción para que funcione de una manera eficaz. La ISO 9001 por otro lado propone que se estructure un *enfoque basado en procesos*, en donde se identificarán y gestionarán los procesos empleados dentro de la organización y a la vez las actividades de los procesos se relacionan entre sí. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.viii)

Se puede aplicar la metodología de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) en donde se presenta un vínculo entre el Cap.4 hasta el Cap.8 de la norma ISO 9001:2008 y los procesos de la organización. La figura a continuación (Figura 4.), plantea un sistema de gestión de calidad basado en procesos en donde los requisitos de los clientes son los elementos de entrada, luego se da seguimiento a los procesos contra los requisitos de la norma y un monitoreo a la satisfacción del cliente determinando si se debe mejorar el SGC. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9001, 2008, p.vii)

Esta metodología se describe como:

- ✓ *Planificar.*- Se establecen los objetivos del sistema y procesos necesarios de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, para conseguir resultados.
- ✓ *Hacer.*- Se implementa lo planificado o a la vez los procesos.
- ✓ *Verificar.*- Se procede a realizar el seguimiento y la medición de los procesos, los productos y servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, y se informa a la organización los resultados obtenidos.
- ✓ *Actuar.*- Cuando sea necesario, se toma acciones para mejorar continuamente los procesos. (Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9001, 2008, p.vii)

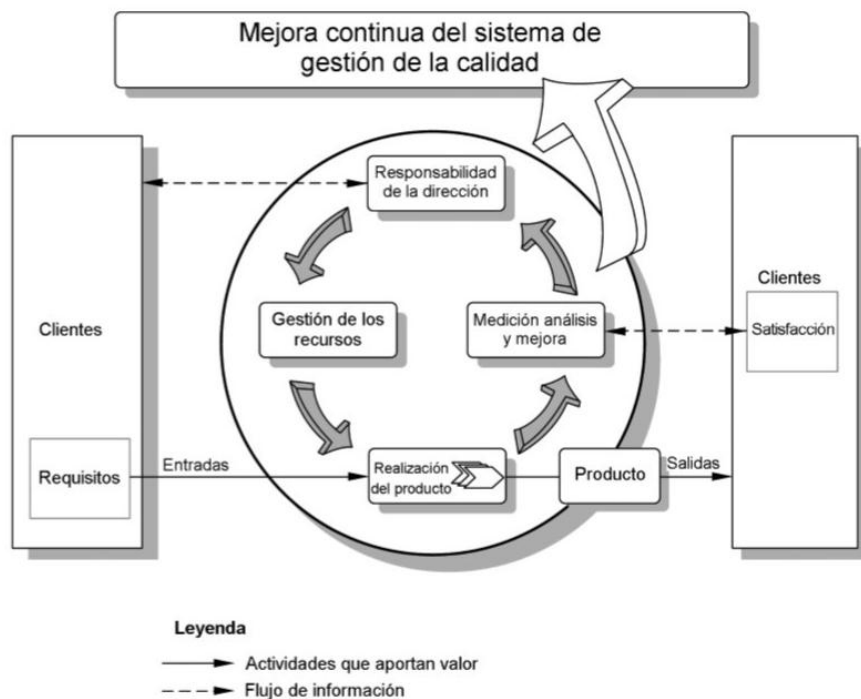


FIGURA 4. Modelo de un SGC basado en procesos

Fuente: (Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9001: 2008, p.vii)

La relación que tiene el ciclo (PHVA) con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008es:

<p style="text-align: center;">PLANIFICAR</p> <p>- Planificación estratégica de la calidad 5.3 Política de Calidad 5.4.1 Objetivos de Calidad. 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación. 6.1 Provisión de recursos. 8.1 Generalidad de medición, análisis y mejora.</p> <p>- Planificación del sistema de gestión de la calidad 4.1 Requisitos Generales 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad 4.2.1 Generalidades de la documentación 4.2.2 Manual de Calidad</p> <p>- Planificación operativa del producto y su realización 7.1 Planificación de la realización del producto 7.3 Diseño y Desarrollo 6.2.2 Competencia del personal 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de Trabajo 8.1 Generalidades de medición, análisis y mejora</p>	<p style="text-align: center;">HACER</p> <p>- Implementación de disposiciones planificadas 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 6.3 Infraestructura 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.3 Diseño y desarrollo 7.5 Producción y prestación del servicio 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición</p>
<p style="text-align: center;">VERIFICAR</p> <p>• Verificación de Resultados 5.6.1 Generalidades, Revisión por la Dirección 5.6.2 Información para la revisión 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto</p>	<p style="text-align: center;">ACTUAR</p> <p>• Acciones frente a los resultados 5.6.3 Resultados de la revisión por la dirección 8.3 Control de producto no conforme 8.4 Análisis de Datos 8.5.1 Mejora 8.5.2 Acción Correctiva 8.5.3 Acción preventiva.</p>

FIGURA 5. Relación del ciclo PHVA con requisitos de la ISO 9001:2008

2.1.2.5. *Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.*

Proporcionan una parte fundamental para el SGC según la norma ISO 9001:2008, ya que es el primer nivel documental, de donde nace toda la documentación, es decir, establecen una referencia para dirigir la organización con la ayuda de la aplicación de recursos para determinar resultados deseados y alcanzar dichos resultados. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.3)

- **La política de la calidad:** Brinda un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- **Los objetivos de la calidad:** Son coherentes con la política de calidad, el compromiso de mejora continua, y debe presentar un logro el cual es medible.
- **Logro de los objetivos de la calidad:** Se presenta como el resultado de los objetivos, el cual puede tener impacto positivo sobre la calidad del producto, la parte operativa y financiera de la organización, dando como consecuencia la satisfacción y confianza de las partes interesadas. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.3)

2.1.2.6. *Papel de la alta dirección dentro del SGC.*

“La alta dirección puede crear un ambiente en donde el personal se encuentre involucrado y en el cual un SGC puede operar eficazmente, a través de su liderazgo y sus acciones, además de ello se puede utilizar los *principios de gestión de la calidad.*” (véase 2.1.3) (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.4).

2.1.2.7. *Documentación.*

- **Valor de la documentación:** Se utiliza para una comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Se utiliza para:
 - a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
 - b) Proveer la formación apropiada.

- c) La repetibilidad y la trazabilidad.
- d) Proporciona evidencia objetiva.
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del SGC. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.5)
- **Tipos de documentos utilizados en los SGC:** Según la Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9001 (2008), la documentación del SGC debe incluir:
 - a) Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad
 - b) Un manual de calidad
 - c) *Los procedimientos documentados*⁴ y registros requeridos por la Norma Internacional 9001:2008
 - 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. (p.3)
- **Jerarquía de los Documentos:** La jerarquía de los documentos del SGC, se determina en 5 niveles:

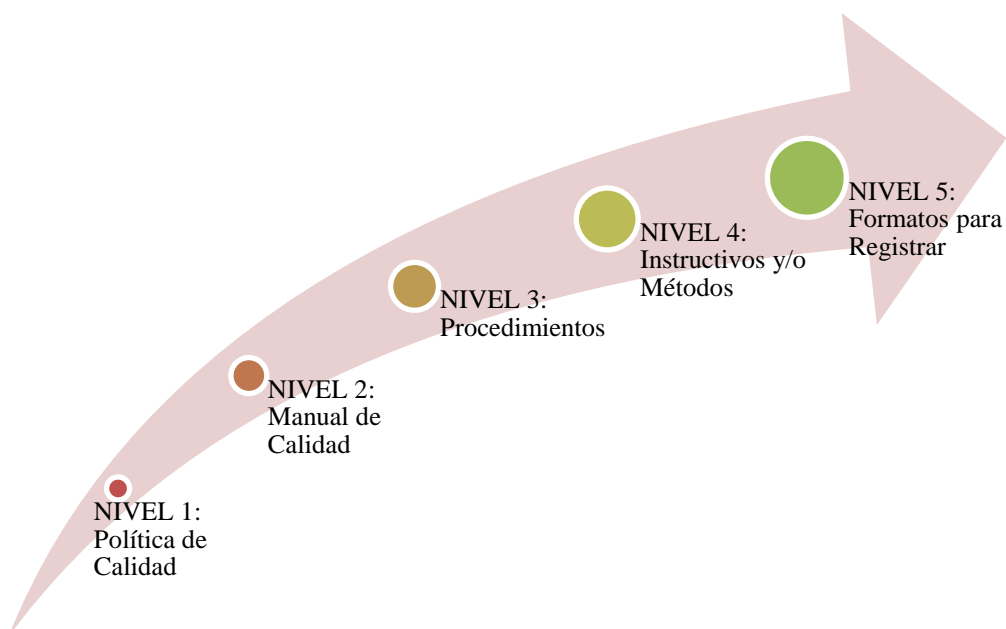


FIGURA 6. Jerarquía de los documentos del SGC.

- a) **NIVEL 1: Política de Calidad.**- Según la Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9000 (2005), “la política hace referencia a intenciones globales de calidad expresadas por la alta dirección” (p.9). Por otro lado la alta dirección debe asegurarse que la política de calidad debe cumplir con ser:
- ✓ Adecuado al propósito de la organización.
 - ✓ Incluir un compromiso con los requisitos y con mejorar la eficacia del sistema continuamente.
 - ✓ Establecer y revisar los objetivos de calidad.
 - ✓ Comunicada y entendida dentro de la organización
 - ✓ Revisada continuamente para su adecuación
- b) **NIVEL 2: Manual de Calidad.**- Contiene las directrices y los puntos principales que consta la Norma ISO 9001:2008 explicando ¿Qué? Se va a controlar.
- Según la Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9001 (2008), “dentro del Manual de Calidad debe constar:
- ✓ Alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier *exclusión*⁵.
 - ✓ Los procedimientos documentados establecidos para el SGC, o en referencia a los mismos.
 - ✓ Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC” (p.4).
- c) **NIVEL 3: Procedimientos.**- Se establece ¿Quién? y ¿Cuándo? Se va a controlar los diferentes procedimientos de la organización, los mismos aportan información sobre cómo realizar los procesos de manera eficaz.
- d) **NIVEL 4: Instructivos y/o Métodos:** Se describe el ¿Cómo? Se va a desarrollar los procesos establecidos.
- e) **NIVEL 5: Formatos:** Se demuestra el cumplimiento de los 3 niveles mencionados anteriormente. (Tamayo, 2014, p.65)

2.1.2.8. Evaluación de los SGC.

- **Procesos de evaluación dentro del SGC:** Se deben formular las siguientes preguntas en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:
 - a) ¿Se ha identificado apropiadamente los procesos de la organización?
 - b) ¿Se han asignado las responsabilidades?
 - c) ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
 - d) ¿Es eficaz el proceso para lograr los resultados requeridos?

Las respuestas pueden determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un SGC puede variar en alcance y tener diferentes actividades, tales como auditorías, revisiones del SGC y autoevaluaciones. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.5)

- **Auditorías del SGC:** Son herramientas para determinar el grado en que alcanza los requisitos del SGC. Existen 3 tipos de auditorías aplicables:
 - a) **Auditorías de Primera Parte:** Son con fines internos de la organización.
 - b) **Auditorías de Segunda Parte:** Se realizan por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.
 - c) **Auditorías de Tercera Parte:** Realizan organismos de certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en las normas. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.6)
- **Revisión del SGC:** “La alta dirección es encargada de llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del SGC con respecto a los objetivos y política de calidad. Esta revisión incluye si es necesario la determinación de acciones” (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.6).

- **Autoevaluación:** “Revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización con referencia al SGC” (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.6).

2.1.2.9. Mejora Continua.

El objetivo de la mejora continua del SGC es aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Acciones destinadas a la mejora continua:

- a) Análisis y Evaluación de la situación actual para identificar mejora.
- b) La incorporación de los objetivos para la mejora
- c) La investigación de posibles soluciones para lograr los objetivos
- d) La evaluación y después implementación de dichas soluciones y su selección.
- e) La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- f) La formalización de los cambios. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.7)

2.1.3 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Según la Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000 (2005), “cuando se implementa y mantiene un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño y si se considera de las necesidades de todas las partes interesadas, se puede llegar a considerar como un éxito” (p.vi).

Existen 8 principios de gestión de calidad, los cuales conducen a la organización hacia una mejora en el desempeño, los mismo constituyen la base de las normas del sistema de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000. Estos son:

1. **Enfoque al cliente:** La organización debe centrarse en lo que el cliente requiere, comprendiendo sus necesidades, satisfaciendo sus requisitos y excediendo sus expectativas.

Cláusulas de la Norma Relacionados: 7.2.1, 7.2.3, 7.5.4, 5.2 y 8.2.1.

2. **Liderazgo:** Se debe tener un liderazgo a nivel organizacional para poder así involucrar a todo el personal y se logren los objetivos de la organización.

Cláusulas de la Norma Relacionados: Todo el Cap. 5

3. **Participación del personal:** El SGC, no debe únicamente ser responsabilidad de quien maneje el SGC, si un sistema de gestión de calidad quiere que sea exitoso, tendrá que tener toda la participación del personal y el involucramiento del mismo.

Cláusulas de la Norma Relacionados: 6.2.1, 6.2.2, 5.3, 5.5.3, 5.5.2, 5.5.1.

4. **Enfoque basado en procesos:** Las actividades y recursos relaciones se gestionan como un proceso, dando como resultado una eficiencia en los resultados.

Cláusulas de la Norma Relacionados: 7.1, 8.2.3, 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 6.1.

5. **Enfoque de sistema para la gestión:** Se trata de gestionar y sobre todo entender a los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Cláusulas de la Norma Relacionados: 8.2.4, 4.1, 8.2.3, 7.1, 4.2.3, 4.2.4.

6. **Mejora Continua:** Se trata de determinar cómo se puede aumentar la eficacia del sistema, mediante la mejora continua dentro de los procesos.

Cláusulas de la Norma Relacionados: 8.1, 5.6.2, 5.6.3, 8.2.2, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.

Debe ser como objetivo permanente dentro de la organización.

7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Son datos e información que se analiza para la toma de decisiones dentro de la organización.

Cláusulas de la Norma Relacionados: 8.4, 8.2.3, 7.1, 8.2.4, 7.4.1.

8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Se aumenta un valor agregado al crear una relación entre la organización y sus proveedores (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000,2005, p. viii).

Cláusulas de la Norma Relacionados: 7.4.1, 8.4, 7.4.2, 7.4.3, 4.1.

2.1.4 IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC.

Implementar un SGC, debería ser una decisión estratégica de la organización, ya que cualquier organización independientemente de su tamaño, actividad o su tipo puede aplicar este sistema bajo la norma ISO 9001 y en caso de no cumplir con algún parámetro de la norma, se puede realizar una exclusión expresados dentro del Capítulo 7 de la ISO 9001:2008. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9001, 2008, p.x)

Según el RECAI (2008), en función de las necesidades se elige la metodología de trabajo mas adecuada a cada empresa para poder aplicar un SGC, las siguientes son las mas habituales:

1. Se contrata una consultoría, la cual asesore a la organización en cómo realizar la documentación exigida por la norma y cómo implementar el sistema.
2. Se puede dar formación al personal de la organización, para que el mismo implemente el sistema de gestión, en caso de ser una única persona esta puede dar asesoría a las demás áreas de su organización.
3. Se podría realizar un proyecto conjunto de una serie de empresas del mismo sector, con necesidades similares. El mismo puede utilizar asesoría interna o externa. (p.170)

La implementación de un SGC posee diferentes beneficios tales como:

1. Mejora de procesos continuamente.

2. Mejora de comunicación e información, tanto con los clientes internos como externos.
3. Desarrollo, según el nivel de los miembros de la organización involucrados, en cuanto a su formación, implicación e integración con los objetivos y metas de la organización.
4. Competitividad de servicios y productos brindados al consumidor, al disminuir los costos.
5. Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, ya sean clientes internos o externos.
6. Expansión de mercado, haciendo que la organización se identifique en el mercado.
7. Genera valor agregado. (RECAI, 2015, p.171)

2.1.4.1 Fases para la implementación de un SGC.

Existen 3 etapas para implementar un sistema de gestión de Calidad:

- **FASE I: DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL.-** Para este primer apartado se determina porque motivo se quiere implementar un SGC por parte de la Dirección de la organización (ya sea por problemas, estudios, mejoras internas), posteriormente se realiza un diagnóstico inicial de la organización (se recopila datos del direccionamiento estratégico, el FODA de la organización y la situación actual de la misma con respecto a un SGC), a partir de ello, se realizar la constitución del comité de calidad en donde se procederá a realizar el nombramiento del representante de la dirección con sus responsabilidades, definición de la política de calidad y sus objetivos, informando a todo el personal de la organización sobre la toma de decisiones pertinentes (RECAI, 2015, p.140).

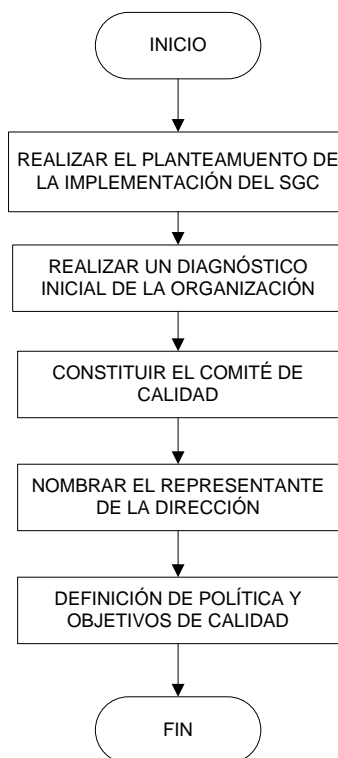


FIGURA 7. Fase I: Diagnóstico Inicial.

- **FASE II: DOCUMENTACIÓN.-** Se procederá a elaborar la documentación del sistema de la calidad. (Se incluye los documentos del manual de calidad, procedimientos documentados y otros documentos como planes instructivos, formatos o registros de la organización, necesarios para asegurar una adecuada planificación, operación y control de los procesos). Posteriormente se procede a realizar un programa de formación, motivación y entrenamiento del personal, en donde se divulga la documentación del SGC una vez aprobada la misma o a vez se puede implementar la documentación mientras se va creando, determinando si crea valor o no a la organización (RECAI, 2015, p.147).

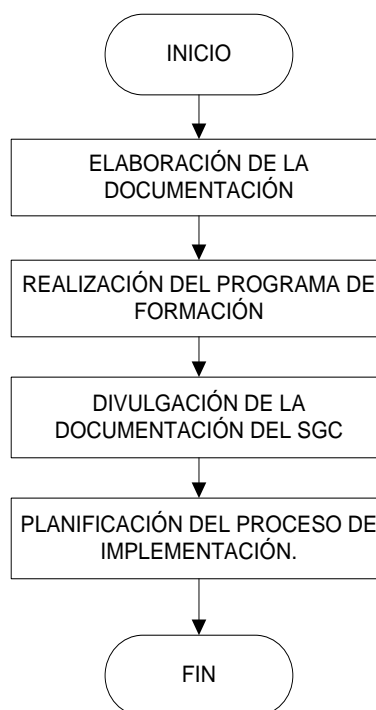


FIGURA 8. Fase II: Documentación.

- **FASE III: MEJORA CONTINUA.-** Según la planificación prevista y a medida que se elabora la documentación del sistema de la calidad, se debe dar inicio al proceso de implementación, es decir, una vez que se crea, por ejemplo, un documento, este se revisa, se aprueba y se implanta.

Posteriormente se realiza un análisis de los resultados mediante ciertos indicadores sobre la implementación realizada. Dentro del seguimiento del sistema se debe comprobar su adecuación y eficacia en donde también se pueden aplicar medidas correctivas oportunas en caso de tener observaciones. Esta revisión, previa a la certificación y posterior a la implementación del SGC consiste en la realización de una auditoría interna de la calidad (RECAI, 2015, p.149).

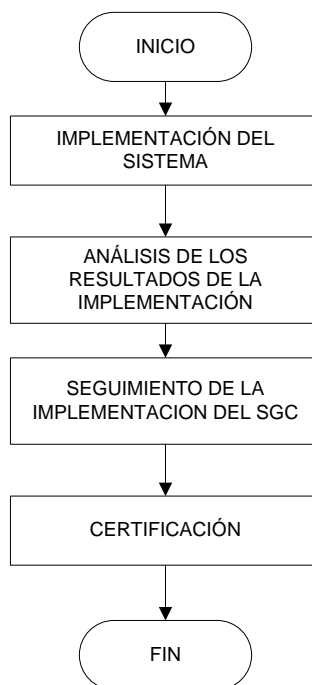


FIGURA 9. Fase III: Mejora Continua.

- **BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SGC:**

- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Se mantiene un orden continuo y diario dentro de la organización.
- Se demuestra conformidad con los requisitos específicos del SGC.
- Los riesgos y oportunidades se asocian con el contexto y objetivos de la organización.
- Un SGC mantenido diariamente, minimiza errores dentro de sus procesos.

2.2. NORMAS ISO.

2.2.1. DEFINICIÓN DE ISO.

Según la Secretaria Central de ISO, Norma ISO 9001, (2008): “ISO (Organización Internacional de Normalización) creado en 1947, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las

normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO” (p.iv).

2.2.2. FUNCIONES DE LA ISO.

Siendo el objetivo de la ISO el promover el desarrollo de normas internacionales, presenta 6 funciones, en donde su principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las organizaciones a nivel internacional. Sus otras funciones son:

1. Discutir, realizar y presentar proyectos de normas técnicas internacionales
2. Facilitar la utilización de las nuevas normas, a fin de ser empleadas internacionalmente
3. Unificar y coordinar con los países miembros, las recomendaciones necesarias de las Normas ISO en cada país.
4. Elaborar y actualizar las normas internacionales con el apoyo, participación y aceptación de todos sus miembros.
5. Auxiliar activamente con organizaciones internacionales dedicadas a la promulgación de la normalización (Tamayo, 2014, p.35).

2.2.3. FAMILIA ISO 9000.

La familia de Las ISO 9000, se presenta en 4 diferentes grupos:

- a) **ISO 9000:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, dentro de esta ISO se describe la terminología para los SGC.
- b) **ISO 9001:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, dentro de esta ISO se establecen los requisitos para implementar el SGC.
- c) **ISO 9004:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño, esta ISO se basa en la gestión para el éxito sostenido en una organización.

- d) **ISO 19011:** Directrices para la auditoría del Sistema de Gestión. (SGS del Ecuador S.A, 2015, p.2).

2.2.4. NORMA ISO/IEC, SERIE 9001:2008.

La norma ISO 9001:2008, denominada como “Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos”, elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad (SGC), aplicables a toda organización independiente del tipo, producto, tamaño o actividad en donde uno de sus objetivos sea aumentar la satisfacción del cliente (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000, 2005, p.vi).

Por otro lado, la ISO 9001 tiene una historia relacionada con 5 etapas, las cuales son:

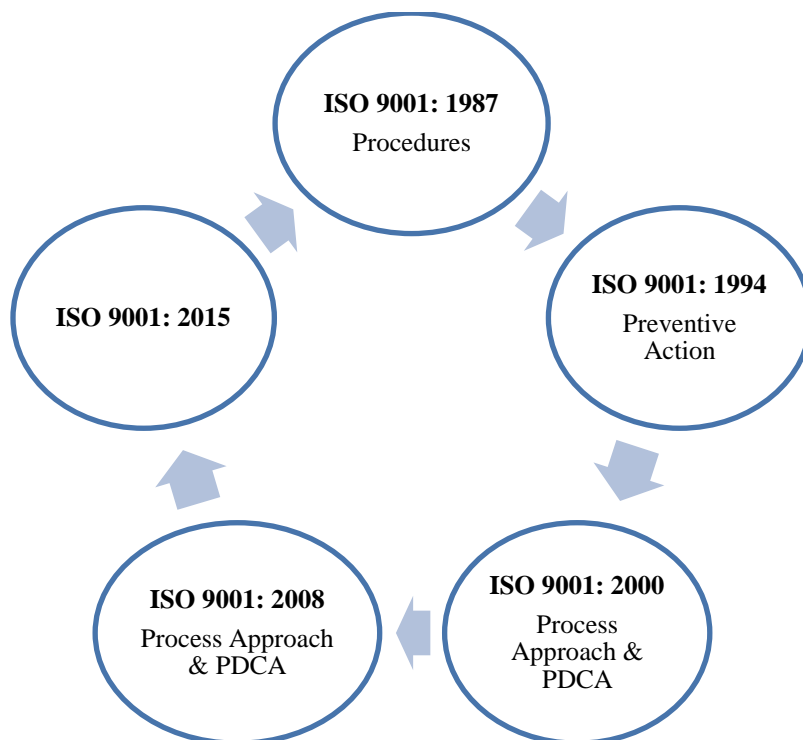


FIGURA 10. Historia de la Norma ISO 9001.

2.2.4.1 Estructura de la ISO 9001:2008.

La norma ISO 9001:2008, comprende 8 capítulos los cuales son:

- **Cap.1 al 3: *Objetivo, Referencias Normativas, Términos y Definiciones:*** Guías y descripciones generales, no se pronuncia ningún requisito.
- **Cap.4: *Sistema de gestión:*** contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
- **Cap.5: *Responsabilidades de la Dirección:*** contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, el enfoque al cliente, la política de calidad, la planificación y la revisión por la dirección.
- **Cap.6 *Gestión de los recursos:*** Se distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: Recursos humanos, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
- **Cap.7: *Realización del producto:*** aquí están contenidos los requisitos de la organización y los requisitos del cliente con respecto al producto / servicios ofertados.
- **Cap.8: *Medición, análisis y mejora:*** Se encuentran los requisitos de los procesos que recopilan información, la analizan, y actúan con el objetivo de mejorar la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos (Soria Alava, 2012, p.7).

La siguiente imagen presentada explica los requisitos de la norma ligados al enfoque a procesos.

Procesos 4.1, Documentos 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 y Registros 4.2.4

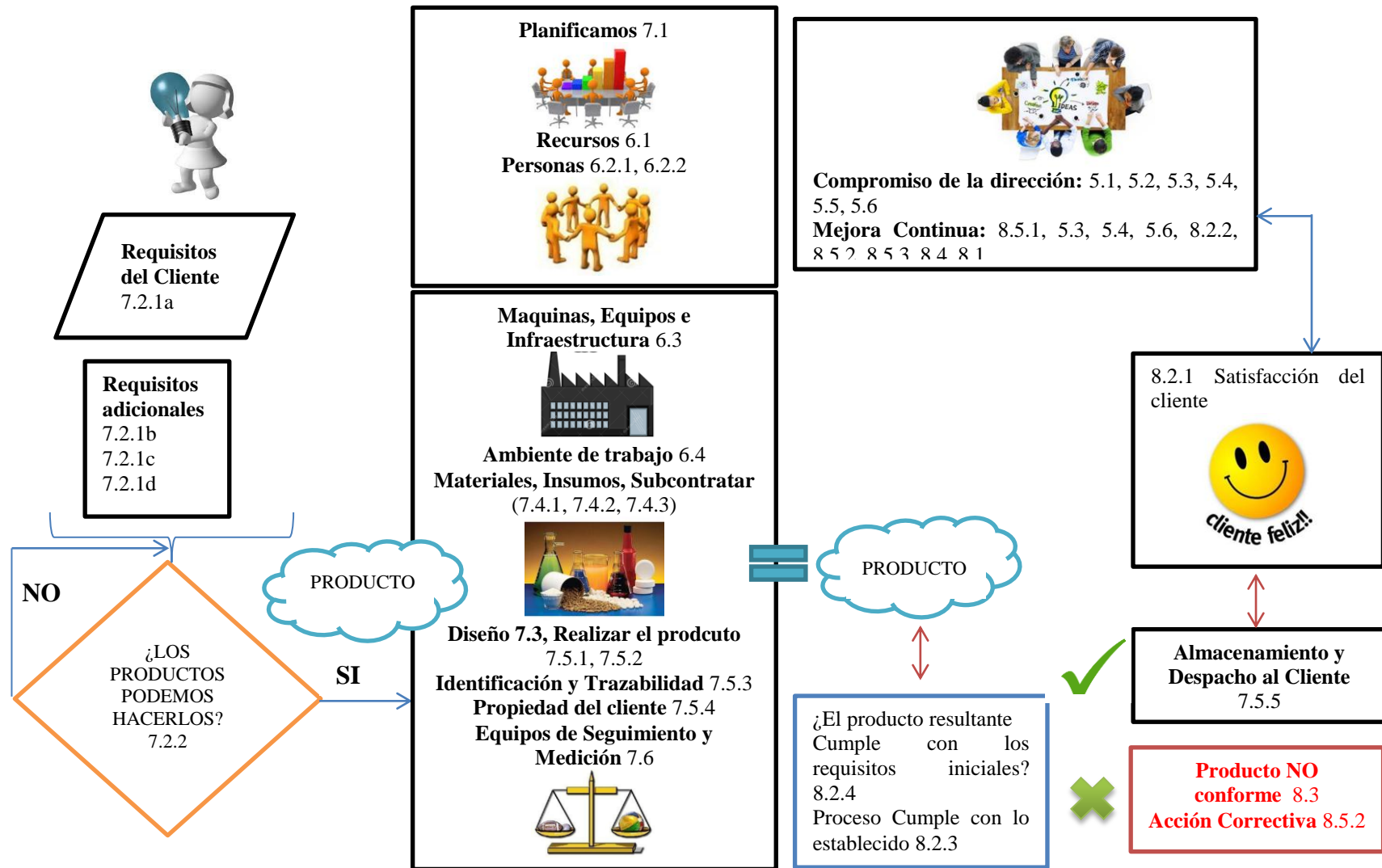


FIGURA 11. Enfoque a Procesos.

Fuente: (Tania Alvaro, 2015)

2.3 PROCESOS.

“El proceso es un conjunto de actividades lógicas y ordenadas, que posee entradas (insumos), las cuales mediante el empleo de recursos y controles sufren algún tipo de transformación agregando valor y convirtiéndose en salidas (producto).” (SGS del Ecuador S.A, 2015, s.p)

Cabe recalcar que la Norma ISO 9001, deja al alcance de la empresa el numero de procesos a normalizar y se debe tener un balance de los mismos es decir ni mas (por burocracia), ni menos (por perdida de valor en el SGC y perdida de tiempo).

2.3.1. ELEMENTOS DEL PROCESO.

Dentro del proceso existe 5 partes fundamentales las cuales son:

- a) **Entradas:** Elementos, documentos o personas que van a sufrir transformacion a través de las actividades del proceso. Las mismas no son expresadas como acciones.
- b) **Actividades:** Acciones lógicas y ordenadas expresadas en verbos y dentro del contexto del objetivo del proceso
- c) **Salidas:** Elementos, documentos o personas resultado de la transformacion de las entradas a través de las actividades. Las mismas son el reflejo del objetivo del proceso y no deben expresarse como acciones.
- d) **Recursos:** Existen 6 tipos de recursos (Mano de Obra, Método de Trabajo, Materiales, Maquinaria y Equipos, Moneda, Medio Ambiente o Infraestructura), los mismos facilitan al desarrollo de las actividades para la transfromacion de los insumos.
- e) **Controles:** Son sistemas que facilitan a la evaluación y análisis del desempeño del proceso. Estos controles son de 2 tipos:

- ✓ **Seguimiento:** Los cuales pueden ser Cualitativo (Procedimientos, políticas, reglas, leyes, reglamentos), o Cuantitativos (Parámetros de control numerico. Ej: Rango de Temperatura).
- ✓ **Medición:** Los cuales son indicadores de gestión aplicables a la salida del proceso que determinan si es “mala” o “buena” la salidad en terminos de eficacia y eficiencia. (SGS del Ecuador S.A, 2015, s.p)

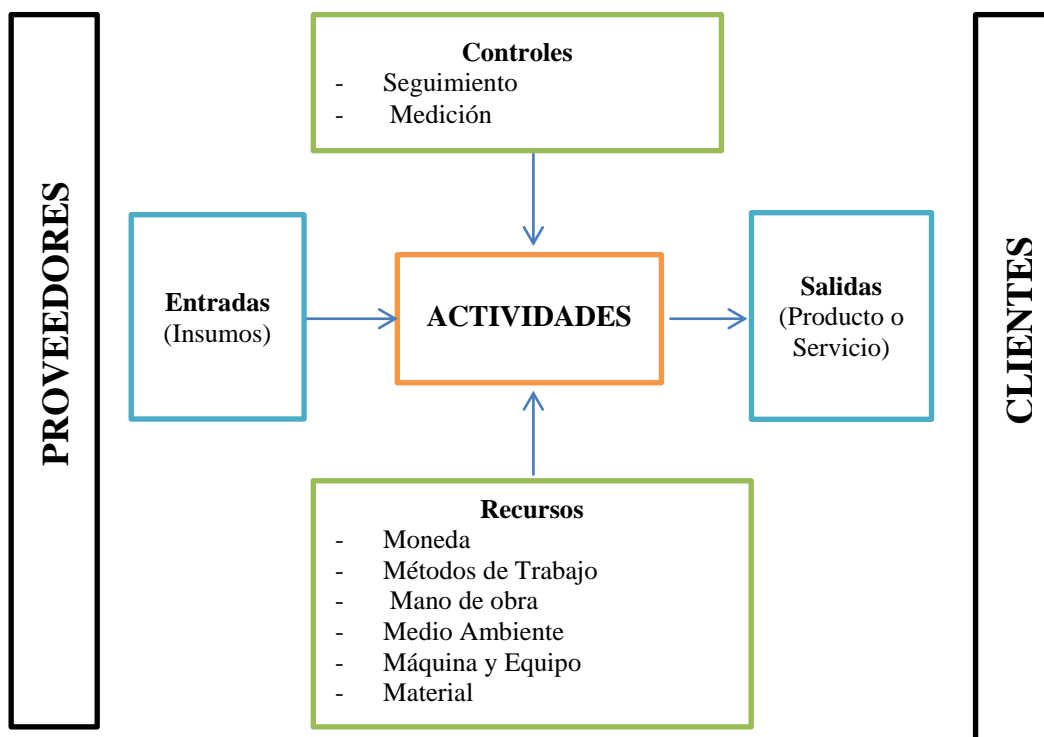


FIGURA 12. Elementos del Proceso.

2.3.2. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.

Los procesos poseen 3 tipos, atendiendo al impacto sobre el cliente:

- a) **Gobernantes o Estratégicos:** Son aquellos que implantan las directrices a la organización, es decir son los que ponen las reglas de juego a la empresa. Pueden tener otros nombres tales como gerenciales, gestion, de alta dirección.
- b) **Principales, Productivos o Cadena de Valor:** Son aquellos que crean valor agregado para el cliente, estan relacionados estrechamente con la generacion

del producto o servicio. Se conocen también como primarios, claves, operativos, fundamentales.

- c) **Apoyo, Habilitantes o Soporte:** Son los que generan mayor información para las diferentes áreas, es decir dan soporte a los demás procesos mediante la generación de recursos. Se conocen también como staff. (Maruri & Paez, 2007, p.17)

2.3.3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS.

La mejor manera de representar a los procesos de una organización es mediante la utilización de diagramas de flujo, el cual tiene un inicio y un final siguiendo un curso secuencial del proceso. Se denomina diagrama de flujo ya que utilizan símbolos que son conectados mediante flechas que indican una secuencia lógica. (Espinoza Pacheco & Sanaguano Burgos, 2015, p. 46)

Estos diagramas de flujo se encuentran en 4 diferentes tipos: *Los de bloque* (sencillo y frecuente que proporciona una visión rápida del proceso), *Diagrama funcional* (Se muestra las actividades en los diferentes departamentos o áreas de la organización), *El Diagrama funcional de la línea de tiempo* (Incluye una línea de tiempo del proceso), y el *Diagrama Geográfico* (Minimiza los desperdicios de tiempo en producción dentro de las actividades) (Espinoza Pacheco & Sanaguano Burgos, 2015, p. 46). Para la realización de este proyecto se utilizarán diagramas de flujo funcionales.

2.3.3.1. Diagrama de Flujo Funcional.

Es un diagrama de flujo completo ya que representa gráficamente a las actividades que se realizan dentro del proceso ya sea por departamentos, áreas o por personas. Por otro lado utilizar este diagrama es una ventaja ya que puede llegar a determinar cuellos de botella, duplicidad de funciones del personal o áreas y a la vez se analiza al proceso para que cada vez se pueda trabajar en su optimización (Maruri & Paez, 2007, p.19). Un ejemplo claro se presenta en la Figura 12.

- **Simbología ANSI:** Este diagrama así como los otros 3 tipos de diagramas de flujo pueden utilizar simbología ANSI (American National Standard Institute) o ASME (American Society of Mechanical Engineers) Para el desarrollo del tema se utilizara simbología ANSI, la cual se utiliza para la representación de los procesos administrativos dentro de las organizaciones.

Los símbolos que utiliza ANSI son:




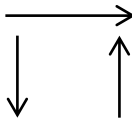
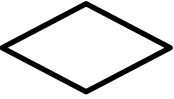



SÍMBOLO	REPRESENTACIÓN	SÍMBOLO	REPRESENTACIÓN
	Inicio / Terminal: Indica el inicio o el final de un flujo, procedimiento o actividad.		Documento: Representa cualquier tipo de documento que entra, se genere o salga del procedimiento.
	Operación o Actividad: Indica la realización o ejecución de una tarea dentro del procedimiento.		Flujo de datos: Indica el seguimiento lógico del diagrama de flujo.
	Decisión: Se utiliza en caso de que haya cambios alternativos. Se utiliza en forma de pregunta.		Archivo: Muestra un archivo común de oficina que se presenta almacenado.
	Conector: Representa una conexión dentro de la misma hoja de trabajo. Se unen dos o más tareas indicando su continuidad.		Conector de Página: Se utiliza como conector con otra hoja de trabajo, continuando las actividades del diagrama de flujo.

FIGURA 13. Simbología de ANSI.

Fuente: (Suarez, 2011)

LOGO DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL	MACROPROCESO: (NOMBRE DEL MACROPROCESO DE ACUERDO AL ÁRBOL DE PROCESOS)	CÓDIGO: (De acuerdo al árbol de procesos) VERSIÓN: 1.0 FECHA DE ELABORACIÓN: dd/mm/aa FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: dd/mm/aa PAGINA:
	PROCESO: (NOMBRE DEL PROCESO DE ACUERDO AL ÁRBOL DE PROCESOS)	
	SUBPROCESO: (NOMBRE DEL SUBPROCESO DE ACUERDO AL ÁRBOL DE PROCESOS)	

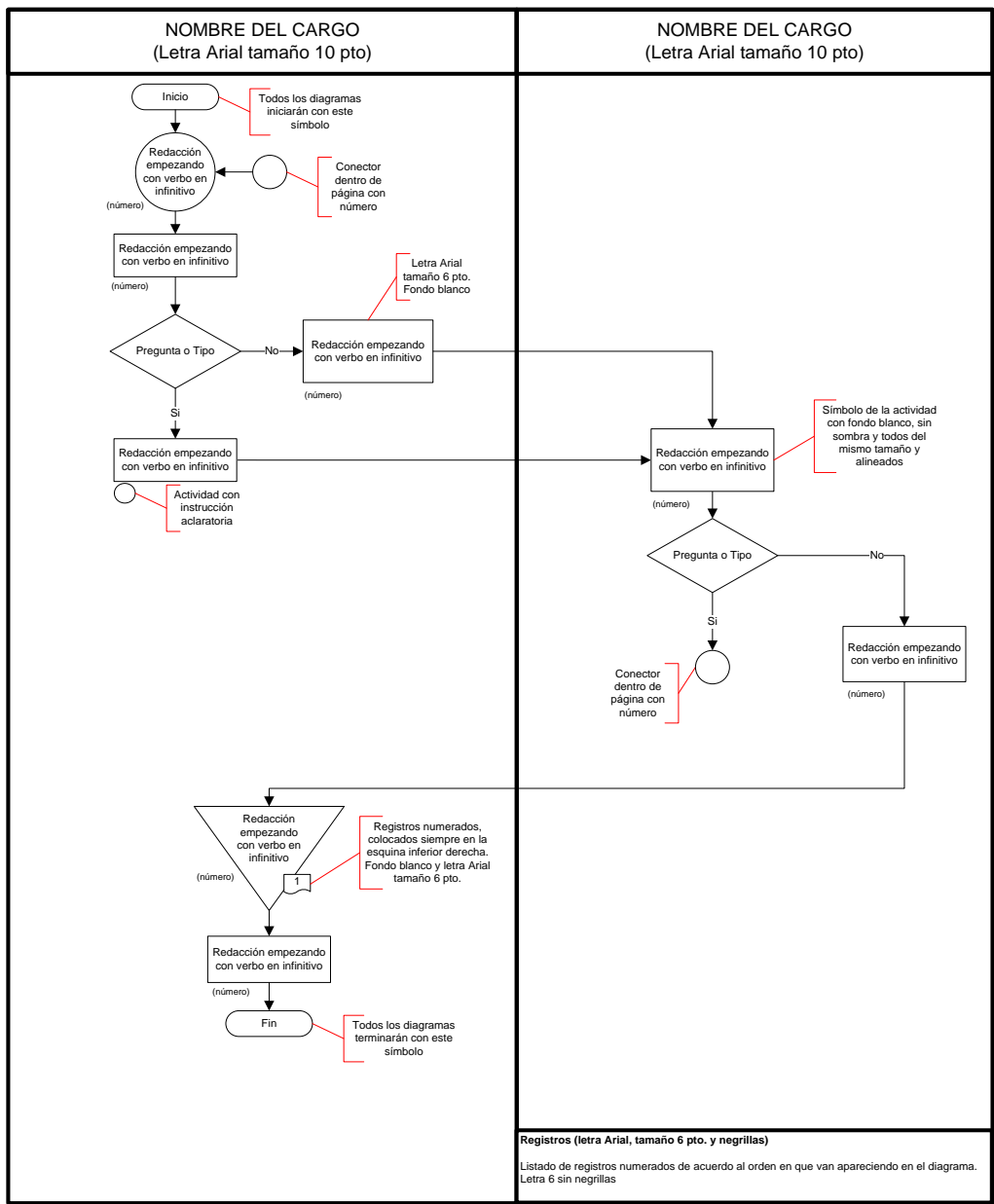


FIGURA 14. Ejemplo de Formato Diagrama de Flujo Funcional.

Fuente: (Tandazo, 2015, s.p.)

2.3.4. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS.

- **MAPA DE PROCESOS:** Dentro del mapa de procesos se detalla los procesos de una empresa de manera gráfica, es decir es un inventario gráfico de procesos de la organización. Este mapa de procesos agrupa a todos los procesos tales como estratégicos, claves y de apoyo. Por otro lado no existe un formato para realizar estos mapas, pero debe existir una sencillez para la comprensión de los mismos.
- **MANUAL DE PROCESOS:** Abarcar la información desarrollada dentro del mapa de procesos y se describe cada uno de los elementos de los procesos (entradas, actividades, salidas, recursos y controles). (Maruri & Paez, 2007, p.27)
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:** Dentro de este manual se detalla la secuencia que tienen las actividades de cada uno de los procesos, y a la vez se describen las actividades de los procesos existentes dentro de la organización. (Maruri & Paez, 2007, p.27)

2.4 INDICADORES DE CALIDAD.

“Son instrumentos de medición, los cuales permiten evaluar la calidad y el cumplimiento final de los requisitos establecidos dentro de una organización, proceso, producto, servicio, procedimiento o actividad, asegurando la satisfacción del cliente.” (Redeuroparc Corporation, 2002, p.3)

2.4.1 COMPONENTES DE UN INDICADOR DE CALIDAD.

- **Nombre del Indicador:** Nombre del indicador que se puede medir.
- **Unidades de Medida:**
 - Ratios, Tiempo, Porcentaje.
- **Frecuencia:** Cuando se puede realizar o presentar (Periodicidad).
 - Semestral, Mensual, Anual, Semanal, otro.
- **Fórmula:** Forma como se realiza el cálculo del indicador.

- **Porcentaje Óptimo:** Niveles mínimos y máximos estimados para los indicadores (niveles admisibles).

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN Y MANUAL DE CALIDAD

3. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE GML.

Para la implementación de un SGC, se debe determinar un diagnóstico inicial como ya se había mencionado anteriormente.

Dentro de este diagnóstico se ha determinado en el apartado 1.5 (Antecedentes e Información General de la Organización), del presente información acerca de GML tal como los antecedentes, la descripción de la empresa y los servicios que la empresa presenta además de su matriz FODA (Figura 3), en donde se muestran varias razones para que un SGC se pueda implementar.

Por otro lado, revisada la documentación otorgada por la empresa se ha diseñado una herramienta en donde se cuestiona cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento que GML tiene con respecto a un Sistema de Gestión de Calidad, es decir si los documentos, registros, requisitos y procedimientos que ya posee la organización se encaminan dentro de SGC basado en la Norma ISO 9001:2008.

Por otro lado una vez ya implementado y mantenido el SGC dentro de GML, se podrá evaluar mediante esta herramienta si el SGC se está cumpliendo a cabalidad o si hay que realizar cambios drásticos dentro de la organización. A continuación se presenta la herramienta y sus resultados:

TABLA 1.
Evaluación a GML respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

DIAGNOSTICO ACTUAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008				
Fecha de Aplicación: Del 1 al 21 de Agosto del 2015		Encuestador: Stephanie Maruri Ortiz (SM)		
Empresa a la que se aplica: Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. (GML)				
Marcar con un (1), si Cumple = C, No Cumple = NC o Cumple Parcialmente = CP				
Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
4	Sistema de Gestión de la Calidad			
4.1	Requisitos Generales			
Requisitos Generales	¿La organización establece, documenta, implementa y mantener un sistema de gestión de calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?			1
4.1 (a)	¿La organización determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación?			1
4.1 (b)	¿La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos?			1
4.1 (c)	¿La organización determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?			1
4.1 (d)	¿La organización asegurara de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?		1	
4.1 (e)	¿La organización realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos?		1	
4.1 (f)	¿La organización implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?		1	
4.2	Requisitos de la documentación			
4.2.1	Generalidades.			
4.2.1 (a)	¿La documentación incluye declaraciones documentales de una política de calidad y de objetivos de calidad?			1
4.2.1 (b)	¿La documentación incluye un manual de calidad?			1
4.2.1 (c)	¿La documentación incluye los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma?			1
4.2.1 (d)	¿La documentación incluye: los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?		1	
4.2.2	Manual de Calidad (MC)			
4.2.2 (a)	¿El MC incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión?			1
4.2.2 (b)	¿El MC incluye los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos?			1
4.2.2 (c)	¿El MC incluye una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad?			1
4.2.3	Control de los Documentos			
4.2.3 (a)	¿Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?			1
4.2.3 (b)	¿Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?			1
4.2.3 (c)	¿Se aseguraran de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?			1
4.2.3 (d)	¿Se asegurara de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso?			1

Continúa 

Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
4.2.3 (e)	¿Se asegurara que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?			1
4.2.3 (f)	¿Se asegurara de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución?		1	
4.2.3 (g)	¿Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón?			1
4.2.4	Control de Registros			
	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.		1	
	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			1
	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables		1	
5	Responsabilidad de la Dirección			
5.1	Compromiso de la Dirección			
	¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC?			1
5.1 (a)	Comunicado a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.		1	
5.1 (b)	Estableciendo la política de la calidad			1
5.1 (c)	Asegurando que se establezcan los objetivos de calidad			1
5.1 (d)	Llevando a cabo las revisiones por la dirección		1	
5.1 (e)	Asegurando la disponibilidad de recursos		1	
5.2	Enfoque al cliente			
	¿La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?		1	
5.3	Política de Calidad (PC)			
5.3 (a)	¿La PC se adecua al propósito de la organización?			1
5.3 (b)	¿La PC, tiene un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			1
5.3 (c)	¿La Pc, establece un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?			1
5.3 (d)	¿La Pc se comunica y se entiende dentro de la organización?			1
5.3 (e)	¿La PC, es revisada para su continua adecuación?			1
5.4	Planificación			
5.4.1	Objetivos de Calidad (OC)			
	¿Los OC, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización?		1	
	¿Los OC deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad?			1

Continúa



Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
5.4.2	Planificación del SGC			
5.4.2 (a)	¿Se realiza la planificación del SGC con el fin de cumplir los objetivos de calidad y los requisitos generales del SGC?			1
5.4.2 (b)	¿Se mantiene la integridad del SGC, cuando se planifican e implementan cambios en este?			1
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad			
	¿Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?		1	
5.5.2	Representante de la dirección (RD)			
	¿Existe un representante de la dirección?			1
5.5.2 (a)	¿El RD asegura que: se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?			1
5.5.2 (b)	¿El RD informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora?			1
5.5.2 (c)	¿El RD, asegura que los requisitos del cliente de promuevan dentro de la organización?			1
5.5.3	Comunicación Interna			
	¿Se establecen procesos de comunicación, y la misma se efectúa considerando la eficacia del SGC?		1	
5.6	Revisión por la dirección			
5.6.1	Generalidades			
	¿La alta dirección revisa el SGC de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas?			1
	¿Se mantienen registros de las revisiones?			1
5.6.2	Información de entrada para la revisión			
5.6.2 (a)	¿Esta información incluye los resultados de auditorías?			1
5.6.2 (b)	¿Incluye la retroalimentación del cliente?			1
5.6.2 (c)	¿Incluye el desempeño de los procesos y la conformidad del producto?			1
5.6.2 (d)	¿Incluye el estado de las acciones correctivas y preventivas			1
5.6.2 (e)	¿Incluye las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas?			1
5.6.2 (f)	¿Incluye los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad?			1
5.6.2 (g)	¿Incluye las recomendaciones para la mejora?			1
5.6.3	Resultados de la revisión			
5.6.3 (a)	¿Incluyen la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos?			1
5.6.3 (b)	¿Incluyen la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente?			1
5.6.3 (c)	¿Incluyen las necesidades de recursos?			1

Continua 

Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
6	Gestión de los Recursos			
6.1	Provisión de los recursos			
6.1 (a)	¿La organización proporciona recursos para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia?		1	
6.1 (b)	¿Estos recursos ayudan a aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?		1	
6.2	Recursos humanos			
6.2.1	Generalidades			
	¿El personal es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada, según los requisitos establecidos?			1
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia			
6.2.2 (a)	¿La organización determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos dentro de la misma?		1	
6.2.2 (b)	¿La organización proporciona formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria?			1
6.2.2 (c)	¿La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas en cuanto al personal?			1
6.2.2 (d)	¿La organización se asegura 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?		1	
6.2.2 (e)	¿La organización mantiene los registros en base de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?			1
6.3	Infraestructura			
	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?		1	
6.3 (a)	¿La infraestructura incluye edificios, espacio del trabajo y servicios asociados, si es necesario?		1	
6.3 (b)	¿La infraestructura incluye equipo para los procesos (tanto hardware como software), si es necesario?		1	
6.3 (c)	¿La infraestructura incluye servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), si es necesario?	1		
6.4	Ambiente de Trabajo			
	¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, (cabe recalcar que ambiente de trabajo está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo como ruido, temperatura, humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)?		1	
7	Realización del Producto			
7.1	Planificación de la realización del producto			
	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?			1
	¿La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad?			1
	Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando sea apropiado lo siguiente:			
7.1 (a)	¿Los objetivos de la calidad y los requisitos del producto?			1
7.1 (b)	¿Establecer procesos y documentos, y proporcionar recursos específicos para el producto?			1
7.1 (c)	¿Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, y ensayo/pruebas específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo?		1	

Continúa



Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
7.1 (d)	¿Los registros que sean necesarios que proporciona evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos?			1
	¿El resultado de la planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?			1
7.2	Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto			
7.2.1 (a)	¿La organización determina los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?		1	
7.2.1 (b)	¿La organización determina los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto?			1
7.2.1 (c)	¿La organización determina los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto?		1	
7.2.1 (d)	¿La organización determina cualquier requisito adicional que la organización considere necesario?		1	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto			
	¿La organización asegura que están revisados los requisitos relacionados con el producto antes de entregar el producto al cliente?		1	
7.2.2 (a)	¿La organización asegura que están definidos los requisitos del producto?	1		
7.2.2 (b)	¿La organización asegura que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	1		
7.2.2 (c)	¿La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?		1	
	¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?			1
	¿Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma los requisitos del cliente antes de su aceptación?		1	
	¿Cuando se cambian los requisitos del producto, la organización asegura de que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados?		1	
7.2.3	Comunicación Con el Cliente			
	¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes?, relativas a:		1	
7.2.3 (a)	La información sobre el producto		1	
7.2.3 (b)	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones		1	
7.2.3 (c)	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas			1
7.3	Diseño y Desarrollo			
	Excluido			
7.4	Compras			
7.4.1	Proceso de compras			
	¿La organización se asegurara que el producto adquirido, cumple con los requisitos de compra especificados?		1	
	¿El tipo y el grado de control que se aplica al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto sobre el producto final.?			1
	¿La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.?			1
	¿Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación, al proveedor.?			1

Continua 

Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
	Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se tome.?			1
7.4.2	Información de las compras			
	La información de las compras debe describir el producto a comprar , incluyendo, cuando sea apropiado :		1	
7.4.2 (a)	Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos			1
7.4.2 (b)	Los requisitos para la calificación del personal			1
7.4.2 (c)	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad			1
	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor		1	
7.4.3	Verificación de los productos comprados			
	¿La organización establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?			1
	Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, ¿La organización establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.?			1
7.5	Producción y prestación del servicio			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio			
	¿La organización planifica y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas?		1	
7.5.1 (a)	¿Las condiciones controladas, incluyen cuando sea aplicable la disponibilidad de información que describa las características del producto?			1
7.5.1 (b)	¿Las condiciones controladas, incluyen cuando sea necesario la disponibilidad de instrucciones de trabajo?			1
7.5.1 (c)	¿Las condiciones controladas, incluyen cuando sea necesario, el uso de equipo apropiado?			1
7.5.1 (d)	¿Las condiciones controladas, incluyen cuando sea necesario, la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición			1
7.5.1 (e)	¿Las condiciones controladas, incluyen cuando sea necesario, la implementación del seguimiento y de la medición?		1	
7.5.1 (f)	¿Las condiciones controladas, incluyen cuando sea necesario, la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto?			1
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio			
	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 está siendo utilizado o se haya prestado el servicio			1
	La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados			1
	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:			1
7.5.2 (a)	Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos			1
7.5.2 (b)	La aprobación de los equipos y la calificación del personal			1
7.5.2 (c)	El uso de métodos y procedimientos específicos			1
7.5.2 (d)	Los requisitos de los registros y la revalidación			1
7.5.2 (e)	La revalidación			1

Continua



Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
7.5.3	Identificación y trazabilidad			
	¿Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto?		1	
	¿La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto?	1		
	¿La organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros de trazabilidad?			1
7.5.4	Propiedad del cliente			
	¿La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.?	1		
	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?	1		
	¿Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización informa de ello al cliente y se mantienen registros?	1		
7.5.5	Preservación del producto			
	¿La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?	1		
	Según sea aplicable, ¿la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección?	1		
	¿La preservación se aplica también a las partes constitutivas de un producto?	1		
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición			
	¿La organización determina 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?	1		
	¿La organización establece procesos para asegurarse que el seguimiento y medición puedan realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?		1	
	¿Cuando sea necesario la organización se asegura de la validez de los resultados?	1		
7.6 (a)	¿El equipo de medición se calibra o verifica, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones se registra la base utilizada para la calibración o la verificación?	1		
7.6 (b)	¿El equipo de medición se ajusta o reajusta según sea necesario?	1		
7.6 (c)	¿El equipo de medición es identificado para poder determinar su estado de calibración?	1		
7.6 (d)	¿El equipo de medición se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?	1		
7.6 (e)	¿El equipo de medición se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento?	1		
	¿La organización evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos?	1		
	¿La organización toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado?	1		
	¿Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación?	1		
	¿Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados?	1		

Continua



Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
8	Medición, análisis y mejora			
8.1	Generalidades			
	¿La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento medición, análisis y mejora necesarias comprendiendo la determinación de los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización?, para:			1
8.1 (a)	Demostrar la conformidad con los requisitos del producto			1
8.1 (b)	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad			1
8.1 (c)	Mejor continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad			1
8.2	Seguimiento y medición			
8.2.1	Satisfacción del cliente			
	¿La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?		1	
	¿Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información?		1	
8.2.2	Auditoria interna			
	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?, para determinar si el sistema de gestión de calidad:			1
8.2.2 (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			1
8.2.2 (b)	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz			1
	Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas			1
	Se deben definir los criterios de auditoria, el alcance de la misma su frecuencia y la metodología			1
	La selección de los auditores y la realización de las auditorias debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria			1
	¿Los auditores auditan su propio trabajo?			1
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados			1
	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados			1
	La dirección responsable del área que este siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas			1
	Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las actividades tomadas y el informe de los resultados de la verificación.			1
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos			
	¿La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.?			1
	¿Cuando no se alcancen los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente?			1
8.2.4	Seguimiento y medición del producto			
	¿La organización hace el seguimiento y mide las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto.?		1	

Continua



Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
	¿Se mantiene evidencia de la conformidad de los criterios de aceptación?			1
	¿Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente?		1	
	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.	1		
8.3	Control del producto no conforme			
	¿La organización se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados?			1
	¿Se establece un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme?			1
	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:			
8.3 (a)	Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;		1	
8.3 (b)	Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente		1	
8.3 (c)	Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente			1
8.3 (d)	Tomando acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.			1
	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.		1	
	¿Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.?			1
8.4	Análisis de datos			
	¿La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			1
	¿Se incluye los datos generales del resultado de seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes?			1
	El análisis de datos debe proporcionar información sobre:			
8.4(a)	La satisfacción del cliente		1	
8.4(b)	La conformidad con los requisitos del producto		1	
8.4(c)	Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas			1
8.4(d)	Los proveedores		1	
8.5	Mejora			
8.5.1	Mejora continua			
	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la 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.			1

Continua



Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
8.5.2	Acción correctiva			
	¿La organización toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir?			1
	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?			1
	¿Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos? para:			1
8.5.2 (a)	Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)			1
8.5.2 (b)	Determinar las causas de las no conformidades			1
8.5.2 (c)	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades vuelvan a ocurrir			1
8.5.2 (d)	Determinar e implementar las acciones necesarias			1
8.5.2 (e)	Registrar los resultados de las acciones tomadas			1
8.5.2 (f)	Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas			1
8.5.3	Acción Preventiva			
	¿La organización determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?		1	
	¿Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales?			1
	¿Se establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos? para:			1
8.5.3(a)	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas			1
8.5.3(b)	Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades			1
8.5.3(c)	Determinar e implementar las acciones necesarias			1
8.5.3(d)	Registrar los resultados de las acciones tomadas			1
8.5.3(e)	Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas			1

Nota de Tabla 1. En cuesta realizada al personal de GML

- **Interpretación de los resultados de la Evaluación a GML respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.**

CUADRO 1.

Resultados de Evaluación a los Requisito 4 al 8 de la Norma.

Requisito de la Norma	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Total Ítems
No.4	0	7	17	24
No.5	0	7	29	36
No.6	1	8	4	13
No.7	20	18	32	70
No.8	1	11	43	55

CUADRO 2.

Resultados de Evaluación a los Requisitos 4 al 8 de la Norma en Porcentaje (%).

Requisito de la Norma	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Total Items
No.4	0	29.2	70.8	100
No.5	0	19.4	80.6	100
No.6	7.7	61.5	30.8	100
No.7	28.6	25.7	45.7	100
No.8	1.8	20	78.2	100

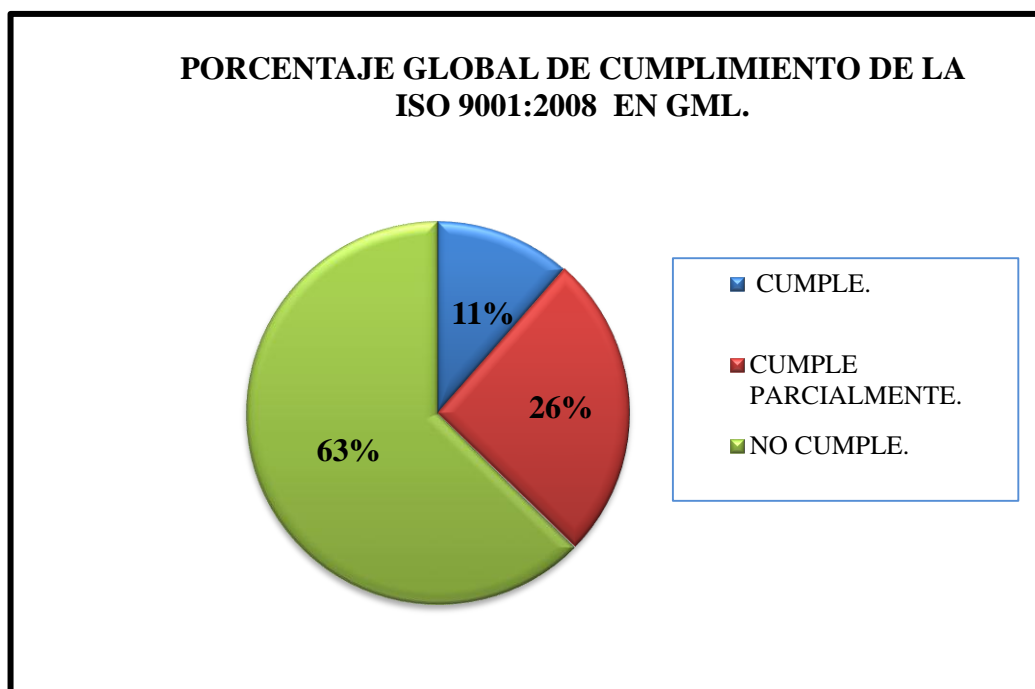


FIGURA 15. Porcentaje global de Cumplimiento de la ISO 9001:2008 en GML.

Una vez obtenidos estos resultados mostrados en el Cuadro 1, Cuadro 2 y en la Figura 15, se concluye que la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda, en su mayoría no cumple con los requisitos del Capítulo 4,5,6 y 8, mientras que del Capítulo 7 solo cumple un 28,6% del total de los requisitos del Capítulo estipulado. Estos porcentajes son debido a que la empresa no posee actualmente un SGC que contenga un Manual de Calidad, procedimientos documentados, registros establecidos por la Norma, procesos

definidos ni a la vez no se puede destacar un compromiso de la dirección visible al no tener una política de calidad estructurada. Sus objetivos de calidad por otro lado son parte de los objetivos generales de la empresa, sin embargo posee ciertos registros los cuales son identificados y recuperables al momento de su uso.

Dentro del Capítulo 5 también se destaca que la empresa no posee o elige un representante de la dirección en donde vele por el cumplimiento del SGC y mantenga registros de las revisiones del sistema ya que no se posee ningún tipo de evidencia de estas.

De otra manera, en el capítulo 6, se determina que la organización proporciona recursos para satisfacer las necesidades del cliente, pero a la vez debe enfocarse en la formación, competencia y toma de conciencia del recurso humano ya que no se mantiene registros en que el personal cumpla con estos requisitos. Por otro lado GML gestiona el ambiente de trabajo adecuado, pero los requisitos legales como el permiso ambiental de funcionamiento.


El Capítulo 7 tiene un cumplimiento del 28.6% y un incumplimiento del 45.7%, ya que a su medida se cumple con los requisitos de propiedad del cliente, la preservación del producto y el control de los equipos de seguimiento y de medición, pero a la vez no cumple con los requisitos de control de la producción y de la prestación del servicio y la validación de los procesos de la producción, en cuanto a la identificación y trazabilidad, los registros de soporte, no se han establecido por el momento.

GML ,dentro del Capítulo 8 de la Norma, cumple con el 1,8% de los requisitos, el 20% cumple parcialmente y el 78,2% no cumple, debido a que la organización no planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, no posee auditorías internas ni acciones correctivas ni acciones preventivas a la vez la mejora continua no es gestionada dentro de GML. De igual forma la satisfacción del cliente es realizada únicamente preguntando directamente al cliente si presenta alguna

queja, mas no se ha establecido documentos, procedimientos o algún otro tipo de método para obtener dicha información, por lo que no se puede establecer un control a esta actividad y no se pueden establecer acciones correctivas o acciones preventivas según corresponda.


3.1 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Dados los resultados del diagnóstico inicial (Figura 15), se ha determinado que se debe realizar un Manual de Calidad, cumpliendo con el requisito 4.2.2 de la ISO 9001:2008, este manual de calidad no se debe confundir con el manual de sistema de gestión de la calidad, el manual de calidad se describe a continuación:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN – GC - 003 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

MANUAL DE CALIDAD DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. (GML) CUMPLIENDO EL REQUISITO 4.2.2 DE LA ISO 9001:2008

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN – GC - 003 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento con código MAN – GC – 003, describe los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 dentro del numeral 4.2.2, en donde se determina el alcance del SGC y sus exclusiones, los 6 procedimientos documentados referenciados y una descripción de la interacción de los procesos del SGC.


2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

2.1 ALCANCE.

Se aplica al Servicio de Alquiler de Equipos de Control Litológico de la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., abarcando los procesos gobernantes, principales y de apoyo que la empresa posee actualmente, cumpliendo con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

2.2 EXCLUSIONES.

Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., es una empresa que brinda servicios, en donde se excluye la cláusula 7.3 “Diseño y Desarrollo”, ya que la organización brinda un servicio estándar es decir un servicio que ya está establecido, por otro lado al excluir esta cláusula no afecta a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos o servicios que cumplan con los requisitos.

 <p>Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.</p>	<p>GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MAN – GC - 003 REV: 001 VERSION: 001</p>
---	--	--

3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS.


Dentro de la norma se plantean 6 procedimientos documentados obligatorios los cuales son:

- Control de Documentos (4.2.3⁶), *Código:* DOC – GC – 006.
- Control de Registros (4.2.4), *Código:* DOC - GC – 007.
- Auditoría Interna de calidad (8.2.2), *Código:* DOC – GC – 008.
- Control de producto no conforme (8.3), *Código:* DOC – GC – 009.
- Acción Correctiva y Preventiva (8.5.2) y (8.5.3), *Código:* DOC – GC – 010.

Estos procedimientos documentados se encuentran dentro del Manual de Procesos con código: MAN – GC – 001.

4. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES.

Durante la investigación realizada, se ha determinado que Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., tiene diferentes procesos para realizar su actividad, más sus áreas no se han definido claramente razón por la cual sus actividades confunden entre los diferentes procesos de la empresa.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN – GC - 003 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Los procesos que actualmente GML posee, por un lado, no están enfocados en procesos, sino en un enfoque tradicional, es decir no mantiene un ciclo PHVA.

TABLA 2.
Procesos Actuales de GML Vs Procesos Propuestos.

TIPO DE PROCESO	PROCESOS ACTUALES	PROCESOS PROPUESTOS
Gobernantes	Planificación Estratégica	Gestión de la Dirección (5.1, 5.2, 5.3,5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 7.1, 8,4) Gestión de Calidad (4.1, 4.2, 7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5)
Principales	Ventas del Servicio Servicio Mantenimiento Compras Facturación	Gestión de Ventas (5.2, 7.2) Gestión de Operaciones (7.5, 7.6, 8.2.1)
Apoyo	Contabilidad	Gestión Financiera (6.1, 6.3, 7.5) Gestión de Recursos Humanos (6.2, 6.4). Adquisiciones (7.4)

5. INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS DEL SGC.

Se ha desarrollado de manera gráfica dentro del mapa de procesos:

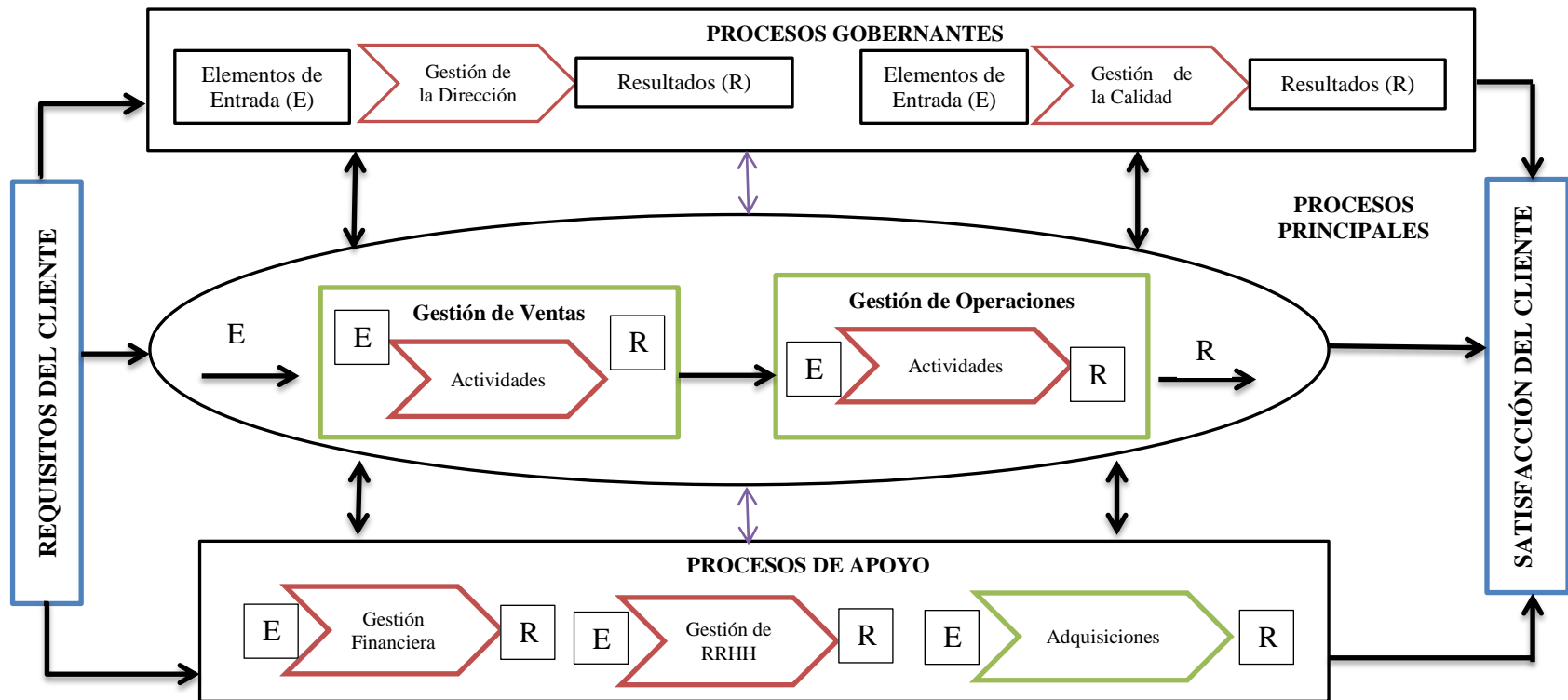



FIGURA 16. Del Manual de Calidad. Secuencia de procesos de GML y sus interacciones.

CAPÍTULO IV: APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN GML

4. DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN GML


4.1 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dentro de este capítulo se desarrollara cada requisito de la Norma ISO 9001:2008, para ello se ha realizado un Manual del Sistema de Gestión de Calidad con código MAN – GC – 002, en donde se describe cada requisito de la norma, se describe a continuación:

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001: 2008 DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--


1. Introducción

Este es un documento de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. denominado “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, con código: MAN – GC - 002 ”, en donde incluye los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad exigido por la ISO 9001:2008, el mismo presenta ocho (8) apartados los cuales hacen referencia a los requisitos de la norma en mención.

2. Presentación de la Organización

Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. (GML), es una empresa familiar dedicada a brindar servicios en asesoramiento y gestión en geología; dentro de ello su actividad principal consiste en prestar el servicio de alquiler de cabinas de control litológico, donde ocupa equipos especiales y personal especializado en el servicio.

Servicio de la empresa: Dentro del servicio de alquiler de cabinas de control litológico, actualmente cuenta con 6, las mismas que se encuentran activas en la ciudad del Coca, tienen una serie de equipos especializados para el servicio, y a la vez poseen 2 tipos diferentes de hardware con los nombres PETRON Y PASON. Para garantizar el servicio que ofrece Grupo Maruri & Lozano, cuenta con un soporte técnico de parte de proveedores extranjeros como: Pason Offshore Corp. De Houston – USA y N – LAB de Croacia..

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Por otro lado, la propuesta de implementar un SGC ha llevado a que se organice de mejor manera a la empresa y que las funciones del personal no se mezclen, por lo que se ha visto la necesidad de mejorar desde su organigrama estructural cumpliendo con los procesos propuestos, el mismo es:

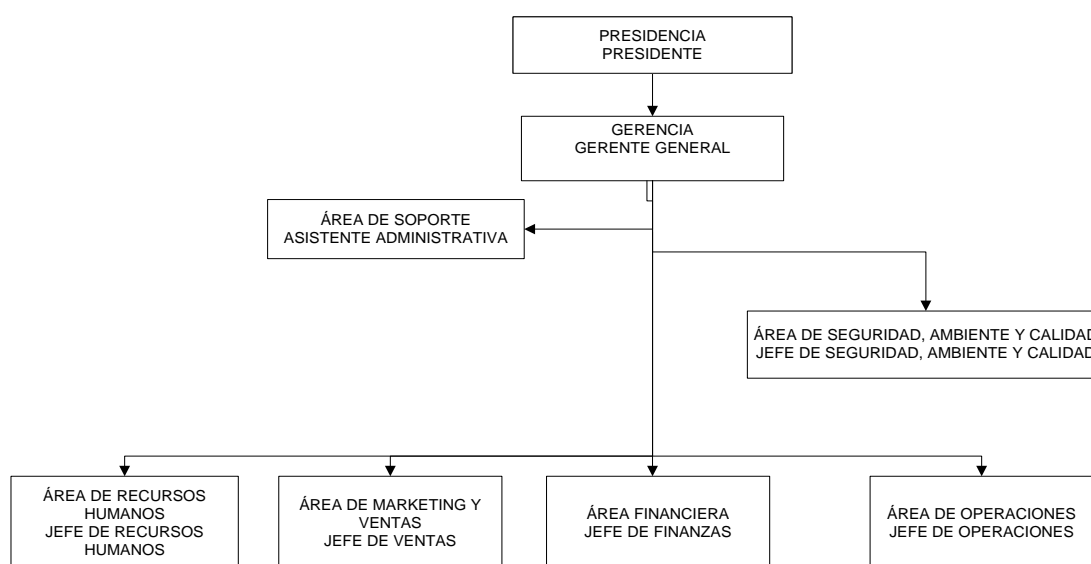



FIGURA 17. Organigrama Estructural Propuesto.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

3. Objeto y Definiciones

3.1 Objeto.

Dentro del presente documento se describe como Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para poder demostrar la capacidad de proporcionar al cliente, el servicio de Alquiler de Cabinas de Control Litológico.

3.2 Definiciones.

Cabina de Control Litológico: “Oficina Móvil de estructura metálica donde existe un área de trabajo adecuado para el personal de campo y posee equipos adecuados para la prestación del servicio en el área de control litológico.”

SGC: “Sistema de Gestión de la Calidad.”


ISO 9000:2015

GML: “Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.”

GML

Trazabilidad: “Medidas, acciones o procedimientos que permiten determinar el historial desde el inicio a fin de un producto o servicio.”

GML

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos Generales.


GML establece, documenta, implementa y mantiene un SGC y este se mejora de una manera continua y eficaz, de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.

La determinación de los procesos necesarios de GML están descritos dentro del Manual de Procesos con código: **MAN-GC-001**, con su secuencia y la interacción de los mismos (Mapa de Procesos), la caracterización de procesos (controles, recursos, entradas, salidas, objetivo y actividades) y la descripción de los procesos.

Además, la interacción de los procesos, se lo puede visualizar en el Manual de Calidad con código: **MAN – GC – 003**.

Una forma de determinar los criterios y los métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficientes, es mediante indicadores de gestión los cuales están descritos en cada caracterización de cada proceso, por otro lado las auditorías internas que se realizan según el procedimiento de auditorías internas de calidad con código: **DOC - GC - 008**, también permitirán realizar el seguimiento, el análisis y la medición de los procesos.

Para implementar las acciones necesarias, se toma en cuenta el procedimiento de acciones correctivas y preventivas con código: **DOC - GC - 010**, el procedimiento de Planificación del SGC con código: **DOC - GC – 002** y el procedimiento de

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Planificación de la Dirección con código: **DOC - GD – 002**, en donde se toma en cuenta los resultados planificados.

4.2 Requisitos de la documentación.


4.2.1 Generalidades.

La documentación del SGC, incluye:

- Política de Calidad y Objetivos de Calidad (4.2.1.a), *Código: DOC - GC - 003* y *Código: DOC - GC – 004* correspondientemente, presentados como Anexos del Presente Manual.
- Manual del Calidad (4.2.1.a), *Código: MAN - GC – 003*.
- 6 Procedimientos Documentados: (4.2.1.c)
 - Control de Documentos (4.2.3), *Código: DOC – GC – 006*.
 - Control de Registros (4.2.4), *Código: DOC - GC – 007*.
 - Auditoria Interna (8.2.2), *Código: DOC - GC – 008*.
 - Control de Producto No Conforme (8.3), *Código: DOC - GC – 009*.
 - Acciones Correctivas (8.5.2) y Acciones Preventivas (8.5.3), *Código: DOC - GC – 010*.
 - Otros documentos y registros (4.2.1. c) (4.2.1.d) con codificación diferente.

4.2.2 Manual de Calidad.

La presente clausula se cumple mediante el presente documento con código **MAN - GC - 003**, donde se incluye el alcance del SGC, la referencia de los 6 procedimientos mandatorios y la descripción de la interacción entre los procesos.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

4.2.3 Control de los documentos.

Es un procedimiento documentado, el cual contiene un código: **DOC – GC – 006**, en donde los documentos del SGC son controlados. Dentro de este procedimiento documentado, se tiene un control para aprobar, revisar, actualizar, distribuir, identificar cambios y versiones además de asegurarse que los documentos permanezcan legibles e identificables.


4.2.4 Control de los registros.

Es un procedimiento documentado el cual contiene un código: **DOC - GC - 007**, en donde se controla la identificación, almacenamiento, protección, retención y disposición de los registros del SGC.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la dirección.

La empresa GML, tiene una alta dirección, la cual cumple con el desarrollo e implementación del SGC, comunicando a la organización la importancia de cumplir con los requisitos del cliente. A la vez, la alta dirección establece la política de calidad (Anexo 1), objetivos de calidad (Anexo 2), revisiones por la dirección y se asegura de la disponibilidad de los recursos en los procesos (Caracterización de Procesos), se puede tener como referencia al procedimiento de planificación del SGC con código: **DOC - GC – 002**.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

5.2 Enfoque al cliente.

La alta dirección se asegura que se determinan los requisitos del cliente en el procedimiento de ventas con código: **DOC – GV – 002**.


5.3 Política de Calidad.

La política de calidad propuesta para GML es la siguiente:

POLITICA DE CALIDAD

GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA., provee servicios de calidad en asesoría y gestión de geología, logrando la satisfacción del cliente, cumpliendo sus objetivos de calidad así como sus requisitos, mejorando continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, con la participación y colaboración de sus funcionarios y con el compromiso de la alta dirección en la revisión permanente de su sistema de calidad y en la socialización de esta política dentro de la organización.

La misma se encuentra documentada en **DOC – GC – 003**, la misma esta anexada en el presente manual del sistema de gestión de calidad, como Anexo 1.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

5.4 Planificación.

5.4.1 *Objetivos de Calidad.*

Los objetivos de calidad de GML, son coherentes con la política de calidad propuesta, los mismos se presentan según las perspectivas del BSC, es decir perspectivas financieras, cliente, proceso interno y formación o crecimiento. Por otro lado los objetivos están basados en la metodología SMART en donde:

S = Specific (Específico), M = Measurable (Medible), A=Attainable (Alcanzable), R= Realist (Realista), T = Timely (Tiempo).

Estos objetivos se los puede encontrar en el Anexo 2 del presente manual. Por otro lado se documentan dentro de **DOC – GC- 004**.


5.4.2 *Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.*

La alta dirección de GML se encargará de definir el SGC de tal manera que se cumple los requisitos generales de la ISO 9001:2008, se puede verificar esto dentro del procedimiento de planificación del SGC con código: **DOC – GC – 002**.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1 *Responsabilidad y autoridad.*

Para poder definir las responsabilidades y autoridades de la organización se ha diseñado un manual de funciones con código: **MAN – RH – 001**.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

5.5.2 Representante de la dirección.

Al representante de la dirección se lo nombra mediante un comunicado a la persona asignada y mediante la aceptación de la misma, sus responsabilidades y autoridades están definidas en el manual de funciones con código: **MAN – RH – 001**. Se tiene referencia el procedimiento de planificación del SGC con código: **DOC – GC – 002**, en donde se establece como elegir el representante de la dirección.

5.5.3 Comunicación Interna.


La comunicación interna de la organización se define mediante correos electrónicos, llamadas, comunicados, post, carteles de avisos y reuniones periódicas

cada que se designe una ya sea por cronograma de reuniones internas o por reuniones no programadas.

5.6 Revisión por la dirección.

5.6.1 Generalidades.

Existe un calendario del SGC, especificado para la revisión del SGC con código: **REG - GC - 006**, conjunto con las auditorías internas planificadas, las revisiones se las hace por parte de la alta dirección, los mismos que registran en las actas de revisión de SGC, con código: **DOC – GD- 004**, determinando si existen oportunidades de mejora en el SGC que poseen o a la vez determinando cambios, además se toma en cuenta el Registro de Resultados de desempeño del SGC, con código: **REG – GC – 005**.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

5.6.2 Información de entrada para la revisión.

La información a revisarse incluirá los siguientes apartados, dentro de la información se incluyen los registros mencionados en el apartado 5.6.1:

- Los resultados de las auditorías.
- Una retroalimentación de la información del cliente.
- Los indicadores de los procesos (Últimos resultados).
- La satisfacción del cliente en base al servicio brindado (resultados de encuestas).
- El estado de las acciones correctivas, preventivas y de seguimiento acordadas que se hayan realizado.
- Las propuestas de mejora y cambios del SGC.


5.6.3 Resultados de la revisión.

Dentro de las actas de revisión constan las decisiones y acciones tomadas relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y la necesidad de los recursos para tomar estas acciones.

6. Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de los recursos.

La provisión de los recursos se genera en base al presupuesto anual que tiene la empresa, el mismo que asigna a cada proceso un porcentaje del presupuesto. Esto ayuda a la organización para poder implementar, mantener y cumplir con el SGC con el fin de aumentar la satisfacción del cliente. Se establece la asignación de recursos dentro de la

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

caracterización de procesos, los cuales se encuentran dentro del Manual de Procesos con código: **MAN – GC - 001**.

6.2 Recursos Humanos.

6.2.1 Competencia, Formación y toma de conciencia.


Dentro del procedimiento de gestión de recursos humanos con código: **DOC – RH - 002** se determina como se evalúa las habilidades, educación, formación y experiencia apropiadas a cada puesto de trabajo evitando que esto afecte a la conformidad con el servicio que brinda GML a sus clientes. Los registros de la competencia se encuentran archivados en las carpetas de cada empleado.

Por otro lado, se toman acciones necesarias en caso de que el trabajador no alcance las competencias exigidas por la organización. Estas acciones se efectúan en las actividades de Capacitación del Personal definido en el Procedimiento de gestión de Recursos Humanos con código: **DOC – RH – 002**.

Para poder evaluar la eficacia de las acciones tomadas, se toman evaluaciones y se registran dentro de la eficacia de capacitación con código: **REG – RH – 002**.

6.3 Infraestructura.

Para lograr la conformidad del servicio brindado, la organización ha establecido, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la satisfacción del cliente la cual consta de una oficina identificando las áreas y espacio necesarios.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

6.4 Ambiente de Trabajo.


Para poder determinar y gestionar un ambiente adecuado de trabajo, GML ha determinado un Reglamento Interno de Trabajo, el mismo que normaliza el comportamiento del personal dentro de GML, de igual forma se implementa un Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en donde se define las condiciones del trabajo y la dotación para cumplir con el servicio.

7. Realización del Servicio

7.1 Planificación de la realización del producto.

La organización para poder planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio ha utilizado un Manual de Procesos en donde se define los procedimientos y las actividades que debe seguir la empresa para brindar un servicio conforme a los requisitos. A su vez, la planificación del servicio se hace mediante los contratos establecidos entre el cliente y la empresa, con lo cual la empresa puede operar. Se llevan también instructivos y documentos cerrados que dan pautas para la realización del servicio de GML.

Se tiene que tener en cuenta el procedimiento de gestión de operaciones con código: **DOC – GO – 002** ya que se mantienen registros de que el servicio brindado cumple con los requisitos del cliente.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	---

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1 *Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.*

Los requisitos están establecidos en los contratos entre el cliente y GML, a su vez los requisitos y el servicio que se va a efectuar están especificados dentro de las propuestas técnicas que se realiza en un principio al cliente.

GML, para su debido funcionamiento ha cumplido previamente con los requisitos que las leyes y los reglamentos que la República del Ecuador exigen para su debido funcionamiento.


A más de ello, cualquier otro requisito adicional del servicio se establece entre el Cliente y el Gerente General.

7.2.2 *Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.*

Previo a la realización del servicio, los requisitos establecidos dentro de la propuesta o ya sea dentro del contrato se verifican para evitar cualquier no conformidad, el registro que se implementa para la revisión de los requisitos es el contrato o propuesta firmados por GML y el cliente dando conformidad al servicio que va a brindar. Los requisitos se verifican dentro del Procedimiento de Ventas con código: **DOC – GV - 002**.

7.2.3 *Comunicación con el cliente.*

La comunicación que se mantiene con el cliente es constante, los medios que se utilizan para una comunicación eficaz son llamadas telefónicas, correos electrónicos, correspondencia impresa, reuniones, o fax.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Posterior al servicio brindado se retroalimenta al cliente telefónicamente, en donde se indica si hay falencias en el servicio o si se presenta queja alguna para a la vez tomar acciones correctivas. Las quejas se pueden presentar dentro de las encuestas de Servicio al Cliente con código: **REG – GC – 016**.

7.3 Diseño y Desarrollo.

Este requisito de la Norma está excluido ya que la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda, no se encarga de diseñar ni desarrollar productos.


7.4 Compras.

7.4.1 *Proceso de Compras.*

El proceso de compras en GML, es conocido como el “Procedimiento de Adquisiciones”, el mismo que posee un procedimiento con código: **DOC – AQ – 002**, para explicar cómo maneja las compras de la organización, y como maneja a sus proveedores. Por otro lado, el grado aplicado al proveedor se verifica dentro del Documento Clasificación de Proveedores con código: **DOC – AQ – 003**.

7.4.2 *Información de Compras y verificación de los productos comprados.*

La información de los productos compras y la verificación de los productos compras se controlan mediante el procedimiento de adquisiciones con código: **DOC – AQ – 002**.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

7.5 Producción y prestación del servicio.

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

La disponibilidad de información acerca del servicio de brinda al cliente dentro de la presentación del servicio por licitaciones y a la vez la información se encuentra disponible dentro de las instalaciones de GML; los productos asociados con la prestación del servicio al cliente están identificados y controlados en el Inventario de Equipos por Cabina: **REG – GO – 001**. El procedimiento que controla la producción, la prestación del servicio y el control para la liberación de los productos dentro del servicio es el procedimiento de gestión de operaciones con código: **DOC – GO – 002**.


Las instrucciones de trabajo, el equipo de protección personal, así como los equipos de seguimiento y medición se encuentran en las áreas correspondientes en caso de poseerlas bajo el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

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

GML valida los procesos de la prestación del servicio de alquiler de cabinas de control litológico, con el monitoreo continuo y ajuste de parámetros para asegurarse que los datos sean confiables, el seguimiento o medición posterior que se realizar a este servicio es las encuestas dirigidas al cliente con código: **REG – GC – 016**.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Las cabinas de GML están identificadas por su código respectivo, y los equipos están registrados dentro del inventario de equipos con código: **REG – GO- 001**. El estado

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

de los equipos a ser utilizados dentro del servicio se determina en el procedimiento de gestión de operaciones con código: **DOC – GO – 002**. La identificación del servicio a brindarse se realiza por número de contrato.

Se lleva una carpeta con los resultados finales (encuestas) del servicio brindado a los clientes para determinar la trazabilidad del servicio posterior a su liberación dentro de la carpeta de cada cliente.

La trazabilidad del servicio de alquiler de cabinas de control litológico, está dentro de los documentos y registros que se identifican en la Lista Maestra de Documentos y Registros con códigos: **REG – GC – 001** y **REG – GC – 003** correspondientemente.


7.5.4 Propiedad del cliente.

Los bienes que son propiedad del cliente se cuidan bajo el Instructivo de Seguridad de la Información y Propiedad del cliente, con código: **DOC – GO – 003**.

(Documento determinado como cerrado para propósitos de este proyecto de investigación).

7.5.5 Preservación del servicio.

La preservación del servicio se realiza desde el inicio del mismo hasta el final manteniendo los registros necesarios y generando diariamente los mismos, los cuales se realizan mediante los procedimientos establecidos en GML, cuando sea necesario se embala, almacena y protege los equipos implicados dentro del servicio de GML, para ello se utiliza el procedimiento de gestión de operaciones con código: **DOC – GO – 002**.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.

La medición de los equipos que utiliza GML, se puede identificar mediante los registros implementados dentro del procedimiento de Gestión de Operaciones con código: **DOC – GO – 002**. Este procedimiento describe a las actividades a realizarse dentro de las actividades de Servicio y Mantenimiento, en donde se puede asegurar la validez de los equipos de seguimiento y medición antes de su uso mediante el mantenimiento correctivo y preventivo, además de explicar cómo se calibran los equipos que se utilizan dentro de la empresa GML, donde se registran los resultados de mediciones y que acciones se toman sobre los productos que fallan y que se utilizan dentro del servicio.

8. Medición, Análisis y Mejora


8.1 Generalidades.

Se realiza el procedimiento de planificación del SGC y el procedimiento de planificación de la dirección, en donde parte de sus actividades definen como mejorar continuamente el SGC.

8.2 Seguimiento y medición.

8.2.1 Satisfacción del cliente.

Se procede a realizar el seguimiento antes del servicio, durante el servicio y posterior al servicio brindado por GML, en donde:

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Antes: Se procede a velar con las condiciones y términos del contrato con el cliente, esto se realiza dentro del procedimiento de ventas con código: **DOC – GV – 002**.

Durante el servicio: Se procede a preguntar al cliente, si existe o no algún inconveniente durante el servicio.

Después del servicio: se procede a realizar una encuesta de satisfacción del cliente y se determinan las quejas presentadas.

8.2.2 Auditoría Interna.


Para cumplir la planificación de la auditoría interna de calidad, se considera un programa de auditoría especificado en el procedimiento de Auditorías Interna de Calidad con código: **DOC – GC – 008**. Para determinar el estado e importancia de los procesos se toma en cuenta la Matriz de Factibilidad de Impacto con código: **REG – GC – 007**.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y del producto.

Para el seguimiento y medición de los procesos se utilizan indicadores adecuados descritos dentro de la caracterización del proceso. Los registros que indican la liberación del servicio al cliente se presenta dentro del Registro Inventario de Equipos con Código: **REG – GO – 001**, cabe recalcar que ninguna cabina de control litológico no se puede liberar para su servicio sin previa autorización del gerente general o su delegado.

8.3 Control de Producto No Conforme.

Para el producto o servicio no conforme se registra dentro del procedimiento de servicio no conforme con código: **DOC – GC – 009**, identificando las acciones necesarias

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE SGC	CÓDIGO: MAN – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

para eliminar la no conformidad detectada con los registros que implican, los registros se identifican dentro del procedimiento señalado.

8.4 Análisis de Datos.

La recopilación de los resultados de los registros tanto como la encuesta de satisfacción al cliente, las no conformidades, los indicadores generados dentro de los procesos, acciones preventivas, correctivas y la evaluación de los proveedores se encuentran en cada procedimiento designado y se presentan cada que se determine en el procedimiento o por decisión de gerencia o la alta dirección.

8.5 Mejora.


8.5.1 Mejora Continua.

GML, mantiene la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de la auditoría, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva y Preventiva.

La revisión determinación de las no conformidades y las no conformidades potenciales junto con la evaluación de las acciones correctivas y preventivas son descritas dentro del procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas con código: **DOC – GC – 010.**


ANEXOS:

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. POLÍTICA DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC - 003 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

POLÍTICA DE CALIDAD DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.

GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. (GML), provee servicios de calidad en asesoría y gestión de geología, *logrando la satisfacción del cliente*, cumpliendo sus objetivos de calidad así como *sus requisitos, mejorando continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, con la participación y colaboración de sus funcionarios y con el compromiso de la alta dirección en la revisión permanente de su sistema de calidad y en la socialización de esta política dentro de la organización.*

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. OBJETIVOS DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC - 004 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--


**OBJETIVOS DE CALIDAD DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA.
LTDA.**

PERSPECTIVA	OBJETIVOS
FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> - Disminuir el gasto en un 5% anualmente. - Aumentar las ventas en un 5% anualmente. - Aumentar la rotación de cuentas por cobrar en un 5% semestralmente.
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Conseguir que la insatisfacción del cliente no aumente en un 3% anualmente.</i> - <i>Aumentar los contratos con clientes en un 25% anualmente.</i> - <i>Cumplir con los requisitos del cliente en u 100% constantemente, en cada servicio brindado.</i>
PROCESO INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Realizar el seguimiento del SGC para una mejora continua mensualmente.</i> - Minimizar la generación de desechos sólidos en el proceso de mantenimiento en un 10% anualmente. - Cumplir con los requisitos legales, de la norma y de la organización al 100% constantemente en cada servicio brindado. - <i>Comunicar al personal interno mensualmente sobre los cambios en el SGC.</i>
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar la productividad del personal trimestralmente según el proceso asignado.

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

4.2 Manual de Procesos.

Dentro de este manual se describen los procesos que se encuentran dentro de la organización, los procedimientos documentados que exige la norma y los procedimientos a seguir en cada proceso. El presente manual no posee código, mas es identificado por su nombre. Este es único manual que no cumple con el procedimiento de control de documentos, más es identificado con el código: MAN – GC – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO: MAN – GC – 001. REV: 001 VERSION: 001
---	--	---

MANUAL DE PROCESOS DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

1. INTRODUCCIÓN

Este manual denominado “Manual de Procesos”, con código MAN-GC-001, es diseñado con el propósito de determinar los procesos de la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. (GML), en su versión mejorada, en su diferente clasificación tal como es: procesos gobernantes, principales y de apoyo. Se detalla a continuación las partes de los procesos tales como son las entradas, salidas, actividades, controles, recursos y la eficacia que presenta cada proceso para que GML puede desempeñar sus actividades dentro del mercado.

2. PARTES DEL MANUAL

2.1 Mapa de Procesos e Inventario.

Esta parte posee la esencia del manual, puesto que se identifica la base denominada Mapa de Procesos de la empresa GML, el cual determina los procesos gobernantes, los principales o cadena de valor, y los procesos de apoyo. En este caso la empresa que brinda el servicio de alquiler de cabinas de control litológico tiene 2 procesos gobernantes los cuales son: Gestión de la Dirección y Gestión de la Calidad, 5 procesos principales que son Gestión de ventas y Gestión de Operaciones, por último tiene 3 procesos de apoyo que son gestión financiera y gestión de recursos humanos y adquisiciones.

Por otro lado dentro del inventario de procesos se procede a determinar cuáles son los subprocesos y a codificar los mismos.

Posterior a ello se procederá a realizar un Análisis de Procesos para determinar los procesos críticos de la empresa y poderlos controlar en un futuro.

2.2 Caracterizaciones.

Dentro de este punto se determina 12 partes principales, las cuales son:

1. **Recursos:** Existen 6 tipos de recursos (Mano de Obra, Método de Trabajo, Materiales, Maquinaria y Equipos, Moneda, Medio Ambiente o Infraestructura), los mismos facilitan al desarrollo de las actividades para la transformación de los insumos.
2. **Procedimientos:** Grado menor al proceso, la secuencia del proceso.
3. **Clientes:** A quien va dirigido el proceso.
4. **Entradas:** Elementos, documentos o personas que van a sufrir transformación a través de las actividades del proceso. Las mismas no son expresadas como acciones.
5. **Objetivo:** Marca por qué y para que estamos realizando dicho proceso.
6. **Salidas:** Elementos, documentos o personas resultado de la transformación de las entradas a través de las actividades. Las mismas son el reflejo del objetivo del proceso y no deben expresarse como acciones
7. **Indicadores:** Sirven para el control del proceso, es decir si se producen cambios en los resultados de los mismos, los mismos deben ser en términos precisos es decir que se describan claramente lo que se está midiendo.
8. **Controles:** Son sistemas que facilitan a la evaluación y análisis del desempeño del proceso. Pueden ser: procedimientos, políticas, reglas, leyes, reglamentos, instructivos, registros o documentos.

2.3 Procedimientos Documentados.

Los procedimientos documentados describen las actividades de los subprocesos, estos procedimientos no contienen flujo gramas ya que brinda mayor facilidad de entendimiento para los integrantes de la empresa por ende, estos procedimientos contienen:

1. **Objetivo:** Cual es la razón por la que se realiza dicho procedimiento.
2. **Alcance:** Hasta donde llega el procedimiento.
3. **Referencias:** Documentos referenciales de GML.

4. **Definiciones:** Términos relacionados con el procedimiento.
5. **Identificación:** Nombre y codificación del procedimiento.
6. **Recomendaciones Generales para Procedimientos de Control de Documentos:** Recomendaciones del procedimiento
7. **Procedimiento:** Descripción de las actividades del procedimiento con su responsable y su documento de referencia.
8. **Anexos:** Registros o Documentos anexados para el control de los procedimientos.
9. **Control de Cambios Históricos:** Determina si surgen cambios en el procedimiento.

Los procedimientos poseen una clasificación de:


1. *Documentos abiertos:* Se pueden dar lectura abiertamente como los procedimientos a continuación descritos. Se incluyen instructivos abiertos.
2. *Documentos cerrados:* Propios de la empresa los cuales no se pueden visualizar en el presente proyecto de investigación, son únicamente respaldo propio de la organización GML. Se incluyen instructivos cerrados.

Para propósitos de este proyecto de investigación, se ha tomado en cuenta que los procedimientos de Gestión Financiera, están descritos mediante documentos cerrados y solo el personal de GML puede visualizar los mismos.

Dentro de este manual se incluirán los 6 procedimientos documentados obligatorios por la norma.

3. DESARROLLO

3.1 Mapa de Procesos.

 <p>Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.</p>	<p>GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.</p> <p>MAPA DE PROCESOS DE GML</p>	<p>CÓDIGO: DOC – GC – 012 REV: 001 VERSION: 001</p>
--	--	--

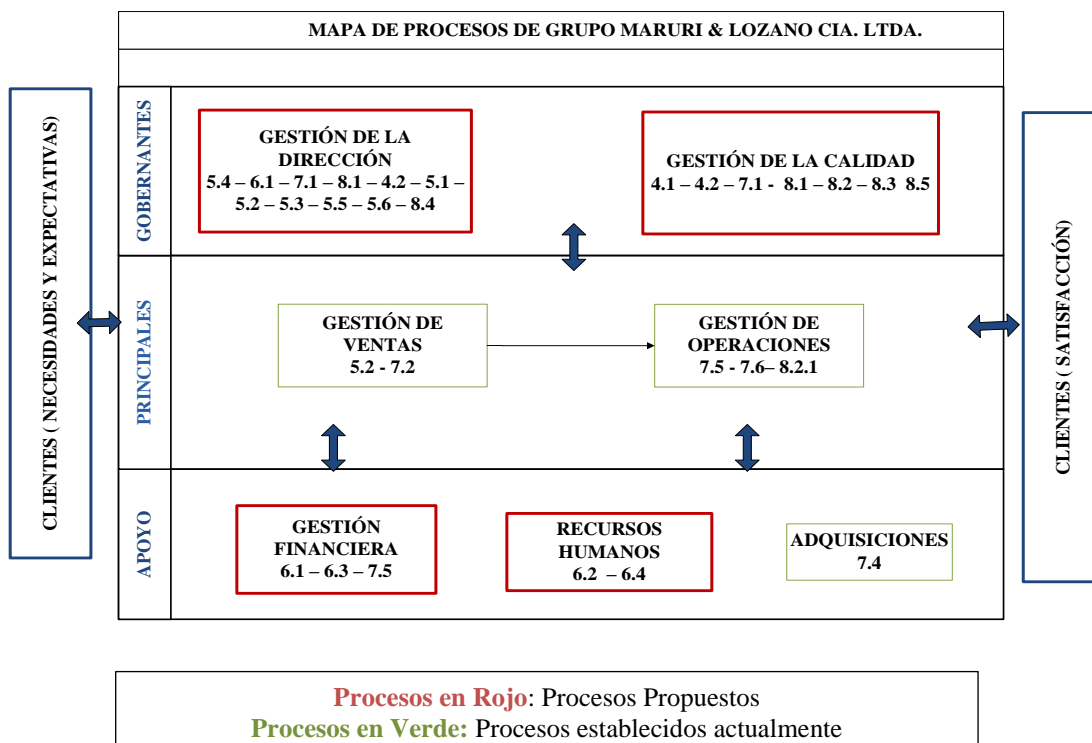



FIGURA 18. Mapa de Procesos (del Manual de Procesos).

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

3.2 Inventario de Procesos.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. INVENTARIO DE PROCESOS	CÓDIGO: DOC – GC – 013. REV: 001 VERSION: 001
---	--	---

CÓDIGO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	TIPO
	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	Planificación de la Dirección. Aprobación de Documentos y Registros.	Gobernante
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Planificación del SGC. Control de Documentos Control de Registros Auditoría Interna de Calidad Control de Producto No Conforme Acciones Correctivas Y Preventivas	Gobernante
	GESTIÓN DE VENTAS		Principales
	GESTIÓN DE OPERACIONES	Servicios Mantenimiento	Principales
	GESTIÓN FINANCIERA	Contabilidad Facturación y Cobranzas	Apoyo
	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Selección del personal Manejo de Relaciones Laborales Capacitación del personal Seguridad y Salud Ocupacional	Apoyo
	ADQUISICIÓN	Análisis de Proveedores Ejecución de la Compra	Apoyo

FIGURA 19. del Manual de Procesos. Inventario de Procesos

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

3.3 Caracterización de Procesos.

La caracterización se realiza generalmente a todos los procesos de la empresa, se comenzara a realizar desde los procesos gobernantes, principales y posteriormente los de apoyo, adjuntados a continuación. La caracterización de los procesos se distingue una de otra por su codificación.

- **Caracterización del Proceso de Gestión de la Dirección:**



		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN		CÓDIGO: DOC - GD - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001	
OBJETIVO DEL PROCESO: Asegurarse que los objetivos de la empresa se cumplan eficientemente. RESPONSABLE: Gerente General				TIPO DE PROCESO: Gobernante	
CONTROLES					
Reglamento Interno de la empresa GML, Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, Definiciones Basadas en la norma ISO 9000:2005, Manual del Sistema de Gestión de Calidad de GML, Registro de Objetivos, Acta de revisión por la dirección, Cronograma de Actividades.					
INDICADORES					
NOMBRE DEL INDICADOR		FÓRMULA		FRECUENCIA	% OPTIMO
Desempeño de la organización		$(\text{Objetivos cumplidos} / \text{Objetivos Totales}) * 100$		Trimestral	90 % - 100 %
Índice de Gestión Gerencial		$(\text{No. Acciones Cumplidas} / \text{No. De Acciones Planificadas en Revisión}) * 100$		Trimestral	90 % - 100 %
ENTRADAS			SALIDAS		
PROVEEDOR U ORIGEN	NOMBRE	PROCEDIMIENTOS CON CÓDIGO		NOMBRE	CLENTE O DESTINO
Todos los procesos	Resumen de resultados de los procesos, necesidades del proceso.			Soluciones en cuanto a problemas obtenidos en procesos	Todos los procesos
G. Financiera	Balance de Situación Financiera (BG), Estado de Resultados (PG)	Valores contables verificados, presupuesto aprobado			
Cliente	Requerimientos de Clientes	Metas, Objetivos, Actividades Semanales, Tareas, Cronograma de Actividades, Asig. Recursos			
	Ideas de Proyectos	Acta de la Revisión por la Dirección	Asistente Administrativo		
Todos los procesos	Documentos, registros que necesiten aprobación	(DOC - GD - 003) Aprobación de Documentos y Registros Mandatorios		Documentos o Registros Aprobados	Todos los procesos
RECURSOS					
Materiales	Monetarios	Maquinaria	Método	Medio Ambiente	M.O
Documentos, Esferos Manuales Registros Instructivos	Asignación de Presupuesto	Computadora	Planificar las actividades, metas u objetivos en conformidad a los requisitos del cliente.	Oficina principal	Gerente General, Asistente Administrativa

FIGURA 20. Del Manual de Procesos. Caracterización de Gestión de la Dirección.

- **Caracterización del Proceso de Gestión de la Calidad:**

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: DOC - GC - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001	
OBJETIVO DEL PROCESO: Controlar el SGC mediante los procedimientos dentro del proceso de Gestión de la Calidad dentro de GML. RESPONSABLE: Jefe de Calidad (Responsable Inmediato de la funcionabilidad del proceso)		TIPO DE PROCESO: Gobernante	
CONTROLES			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, ISO 9000:2005, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Calendario del SGC, Acta de Revisión por la dirección, Manual de Calidad, Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, Caracterización de los Procesos de GML, Lista Maestra de Documentos y Registros, Matriz de Factibilidad de Impacto, Plan, programa y Reporte, check - list de Auditoría Interna., solicitud de acción correctiva (SACs), Registro de Servicio No conforme, Registro de Servicio No Conforme, Registro de Distribución de Documentos, Encuestas al Cliente, Lista de Oficios, Procedimiento de Control de Documentos, Procedimiento de Control de Registros, Procedimiento de Auditoría Interna, Procedimiento de Servicio No Conforme, Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, Procedimiento de Gestión de la Calidad.			
INDICADORES			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	% OPTIMO
Quejas del Cliente	(Quejas del Cliente Solucionadas / Quejas del Cliente Recibidas) * 100	Por Cliente	97 % - 100%
No Conformidades en Auditoría	(No Conformidades detectadas en auditorías solucionadas / No Conformidades detectadas en Auditoría)*100	Por Auditoría	100%

 Continúa
 

ENTRADAS		PROCEDIMIENTOS CON CÓDIGO	SALIDAS	
PROVEEDOR U ORIGEN	NOMBRE		NOMBRE	CLIENTE O DESTINO
G. Dirección	Requerimiento de Alta dirección y representante de la dirección	(DOC - GC - 002) Planificación del SGC	Documento de Nombramiento RD Y Alta Dirección	Representante de Dirección y Alta Dirección
Cliente	Requisitos del Cliente		Implementación de Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Manual de SGC, Caracterizaciones de procesos y procedimientos aprobados	Todos los Procesos
			Registro de Resultados de desempeño del SGC	Gerente General
Todos los procesos	Documentos ha ser elaborados	(DOC - GC - 006) Control de Documentos	Documentos Aprobados Registro de Distribución de Documentos Lista Maestra de Documentos actualizada	Todos los Procesos
Todos los procesos	Registros o oficios ha ser elaborados	(DOC - GC - 007) Control de Registros	Lista de Oficios Lista Maestra de Registros Actualizada	Asistente Administrativo Todos los Procesos
Todos los procesos	Prioridad de los procesos Áreas, procesos, procedimientos a ser auditados	(DOC - GC - 008) Auditoría Interna de Calidad	Matriz de Factibilidad e Impacto de GML Plan y Programa de Auditoría Lista de Verificación de Reunión de Apertura y de Cierre completado Check - List de Auditoría Completado Reporte de Auditoría Interna Productos, Servicios No Conformes o No Conformidades	Equipo Auditor Procesos Auditados, Equipo Auditor Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

Continua 

Todos los procesos	Registro de Servicio No Conforme Interno	(DOC - GC - 009) Control de Producto No Conforme	Soluciones Inmediatas implementadas, Registro de Servicio No conforme Interno con soluciones propuestas	Todos los Procesos	
Proveedor Interno	Productos, Servicios No Conformes o No Conformidades				
Cliente	Quejas por parte del Cliente				Quejas Solucionadas
Todos los procesos	Registro de Servicio No Conforme Interno	(DOC - GC - 010) Acciones Correctivas y Preventivas	Registro de Servicio no Conforme completado	Equipo Auditor	
			Identificación de Problemas similares dentro de otros procesos		
			Implementación de Acciones Preventivas y Correctivas	Todos los Procesos	
Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad	Productos, Servicios No Conformes o No Conformidades		Solicitud de Acción Correctiva (SACs)	Equipo Auditor	
RECURSOS					
Materiales	Monetarios	Maquinaria	Método	Medio Ambiente	M.O
Registros, Documentos, Manuales, esferos	Asignación de Presupuesto	Computadora, Infraestructura general	Designar las responsabilidades y actividades según la necesidad del proceso	Oficina principal	Jefes de Procesos, Equipo Auditor, Jefe de Calidad

FIGURA 21. Del Manual de Procesos. Caracterización de Gestión de la Calidad.

• **Caracterización del Proceso de Gestión de Ventas:**


		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO DE GESTIÓN DE VENTAS		CÓDIGO: DOC - GV - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001		
OBJETIVO DEL PROCESO: Generar ordenes de servicios o contratos con los clientes				TIPO DE PROCESO: Principal		
RESPONSABLE: Jefe de Ventas						
CONTROLES						
Contratos, prestación del servicio, catálogo de servicios, procedimiento de ventas, contratos.						
INDICADORES						
NOMBRE DEL INDICADOR		FÓRMULA		FRECUENCIA	% OPTIMO	
Contratos firmados		(Contratos Firmados con clientes / Contratos propuestos)*100		Trimestral	70 - 100 %	
Ventas Generadas		(Ventas Anteriores registrado en ERI / Ventas Actuales en ERI)*100		Trimestral	25 - 100 %	
ENTRADAS			PROCEDIMIENTO		SALIDAS	
PROVEEDOR U ORIGEN	NOMBRE				NOMBRE	CLIENTE O DESTINO
Cliente	Datos del Cliente		(DOC - GV - 002) Ventas		Lista de clientes actualizado	
	Requerimientos del Cliente				Re - Negociación	
	Contratos Vigentes					
	Citación con el Cliente					
Gerente General	Presentación de Servicio				Orden de Servicio	
	Propuesta Técnica				Contrato Firmado	
RECURSOS						
Materiales		Monetarios	Maquinaria	Método	Medio Ambiente	M.O
Presentación de la empresa		Asignación de Presupuesto	Hardware Software	Contar con una lista de clientes	Oficina principal	Jefe de Ventas
Internet	Infocus			Hacer seguimiento periódico de los requerimientos del cliente		
Registros				Regalo de souvenirs		
Souvenirs						

FIGURA 22. Del Manual de Procesos. Caracterización de Gestión de Ventas.

• **Caracterización del Proceso de Gestión de Operaciones:**

		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES			CÓDIGO: DOC - GO - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001	
OBJETIVO DEL PROCESO: Ejecutar un servicio y mantenimiento eficiente				TIPO DE PROCESO: Principal		
RESPONSABLE: Jefe de Operaciones						
CONTROLES						
Manual de Sistema de Gestión de Calidad, Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, ISO 9000:2005, Registro Inventario de Equipos por cabina, contratos u órdenes de servicio, instructivo de Seguridad de Información y Propiedad del Cliente, Acta de Recepción - Entrega, Solicitud de Mantenimiento Correctivo, Registro de Equipos de Baja, Registro de Mantenimiento, Inventario de Equipos a mantener, Instructivo de Verificación de Equipos de Seguimiento y Medición, Registro de Verificación de Funcionamiento de Equipos y Transductor de Presión, Registro de Inventario de Bodega.						
INDICADORES						
NOMBRE DEL INDICADOR		FÓRMULA		FRECUENCIA	% OPTIMO	
Quejas del Cliente		$(\text{Quejas del Cliente Solucionadas} / \text{Quejas del Cliente Recibidas}) * 100$		Por Cliente	97 % - 100%	
Mantenimiento de Equipos Preventivo		$(\text{N}^\circ \text{ de Equipos en Mantenimiento Preventivo} / \text{Equipos Instalados por Contrato}) * 100$		Por Cliente	90 % - 100%	
Mantenimiento de Equipos Correctivo		$(\text{N}^\circ \text{ de Equipos en Mantenimiento Correctivo} / \text{Equipos Instalados por Contrato}) * 100$		Por Cliente	90 % - 100%	
ENTRADAS		PROCEDIMIENTOS			SALIDAS	
PROVEEDOR U ORIGEN	NOMBRE	(DOC - GO - 002) Gestión de Operaciones			NOMBRE	CLIENTE O DESTINO
G. Ventas	Contrato				Inventario de Equipos por cabina lleno	JO
	Orden de Servicio				Acta- Recepción Entrega	Cliente
Adquisiciones	Equipos Nuevos				Equipos Mantenidos	Cliente
Cliente	Información y Propiedad del Cliente				Registro de Inventario de Bodega, Registro de Equipos de Baja	JO
Cliente	Queja del Cliente				Equipos Mantenidos	Cliente
G. Dirección	Presupuesto Aprobado				Calibración de Equipos realizado	JO
					Encuesta de Satisfacción del cliente	G. Calidad
G. Operaciones	Equipos dañados					
RECURSOS						
Materiales		Monetarios	Maquinaria	Método	Medio Ambiente	M.O
Equipo de Mantenimiento	Internet Cajas para embalaje	Asignación de Presupuesto	Sensores Calibradores	Servicio a tiempo	Base del Coca	Jefe de Operaciones, Gerente General
Registros	Pinturas					
Suministros de Oficina						

FIGURA 23. Del Manual de Procesos. Caracterización de Gestión de Operaciones.

- **Caracterización del Proceso de Gestión Financiera.**



		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		CÓDIGO: DOC - GF - 001	
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		REV: 001	
		PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		VERSIÓN: 001	
OBJETIVO DEL PROCESO: Llevar un control de los ingresos y egresos de la empresa GML				TIPO DE PROCESO: Apoyo	
RESPONSABLE: Jefe Financiero - Contador					
CONTROLES					
Instructivo de Contabilidad - Facturas Fiscales - Pre - Facturas - Contratos - Balance de Situación Financiera - Estado de Resultados					
INDICADORES					
NOMBRE DEL INDICADOR		FÓRMULA		FRECUENCIA	% OPTIMO
Nivel de Cobranzas		$(\text{Facturas Cobradas} / \text{Facturas Emitidas}) * 100$		Por Cliente - mensual	100%
Grado de Liquidez		Activo Corriente / Pasivo Corriente		Mensual	\$ 1,5 - 2
Cumplimiento de Actividades de Contabilidad		$(\text{Actividades realizadas} / \text{Actividades Programadas}) * 100$		Mensual	50 % - 99 %
ENTRADAS		PROCEDIMIENTO		SALIDAS	
PROVEEDOR U ORIGEN	NOMBRE			NOMBRE	CLIENTE O DESTINO
Adquisiciones	Facturas por pagar, Retenciones	(Documento cerrado) Contabilidad		Balance de Situación Financiera (BG), Estado de Resultados (PG)	G. Dirección
Ventas	Ingresos			Pagos efectuados, Retenciones	Proveedores
Todos los procesos	Egresos			Pre - Factura	Cliente
G. Ventas	Contrato	(DOC - GF - 002) Facturación y Cobranzas		Factura Cobrada	Contador
G. Operaciones	Inventario de Equipos				
RECURSOS					
Materiales	Monetarios	Maquinaria	Método	Medio Ambiente	M.O
Facturas, Retenciones, Papeles de Trabajo, Documentos Contables.	Asignación de Presupuesto	Programa Contable	Registrar los ingresos y egresos a tiempo y cobrar a tiempos determinados	Oficina principal	Contador/a

FIGURA 24. Del Manual de Procesos. Caracterización de Gestión Financiera.

- **Caracterización del Proceso de Gestión de Recursos Humanos:**

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC - RH - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001	
OBJETIVO DEL PROCESO: Contratar personal que cuente con la competencia que requiere la empresa. RESPONSABLE: Jefe de Recursos Humanos		TIPO DE PROCESO: Apoyo	
CONTROLES			
Reglamento Interno de GML, Manual de Funciones, Código del Trabajo, Registro de Eficacia de Capacitación, Evaluaciones de Competencias, Planes de Capacitaciones del Personal, Registro de Asistencias, Instructivo de Liquidación según el MRL, Instructivo de Pagos, Carta de Solicitud de Anticipos, Contratos de Trabajo, Hojas de Vida, Formulario de Solicitud de Contratación de Personal			
INDICADORES			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	% OPTIMO
Selección del Personal	(Personal Contratado / Personal Requerido)*100	Trimestral	98% - 100%
Evaluación de Competencias	(Metas cumplidas / Metas Totales)*100	Anual	90% - 100%
Eficacia de Capacitación	Resultados de Conocimientos adquiridos en cursos o seminario	Mensual ddc	18/20 o 7/10

Continua →

ENTRADAS		PROCEDIMIENTOS	SALIDAS			
PROVEEDOR U ORIGEN	NOMBRE		NOMBRE	CLIENTE O DESTINO		
Todas las áreas	Necesidad de Contratación	(DOC - RH - 002) Gestión de Recursos Humanos	Personal Contratado	Todos los procesos		
Hojas de Vida	Nuevos Aspirantes		Contrato de Trabajo	JRHH		
Todos los procesos	Personal a Capacitar		Personal Capacitado	Todos los procesos		
JRH	Plan de Capacitación		Resultados de Evaluación del Personal	Carpetas de Empleados, Capacitaciones		
Todos los procesos	Registro de Asistencias		Rol de Pagos	Todos los procesos		
	Pedido de Anticipos		Finiquito	Personal que sale		
	Pedido de Permisos		Solicitud de Permiso Tomado	JRH		
RECURSOS						
Materiales	Monetarios		Maquinaria	Método	Medio Ambiente	M.O
Internet Registros Teléfono, E-mail	Asignación de Presupuesto		Computadoras	Hablar claramente con el empleado sobre los pros y contra de trabajar dentro de GML.	Oficina principal	Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Procesos

Nota: ddc: después de capacitación.

FIGURA 25. Del Manual de Procesos. Caracterización de Gestión de Recursos Humanos.

- **Caracterización del Proceso de Adquisiciones:**



		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.			CÓDIGO: DOC - AQ - 001	
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			REV: 001	
		PROCESO DE ADQUISICIONES			VERSIÓN: 001	
OBJETIVO DEL PROCESO: Abastecer a las áreas de GML, los recursos materiales necesarios para la operación dentro del área.					TIPO DE PROCESO: Apoyo	
RESPONSABLE: Asistente Administrativa						
CONTROLES						
Requerimiento de Compra, Presupuesto, Procedimiento de Adquisiciones, Evaluación de Proveedores, Documento Calificación de Proveedores, Lista de Proveedores Calificados, Facturas, Cotización de Productos, Orden de Compra						
INDICADORES						
NOMBRE DEL INDICADOR		FÓRMULA			FRECUENCIA	% OPTIMO
Proveedor		$(\text{Proveedores Tipo A calificados} / \text{Proveedores Registrados}) * 100$			Semestral	De 90 a 100 %
Compras		$(\text{Número de ítems entregados} / \text{Número de ítems solicitados}) * 100$			Mensual	De 90 a 100 %
ENTRADAS		PROCEDIMIENTOS			SALIDAS	
PROVEEDOR U ORIGEN	NOMBRE				NOMBRE	CLIENTE O DESTINO
Proveedor	Datos del Proveedor	(DOC - AQ - 002) Adquisiciones			Lista de Proveedores Calificados	Asistente Administrativa
					Re - evaluación de Proveedores	
					Evaluación de Proveedores	
Todos los Procesos	Requerimiento de Compra				Retención a realizarse	Contador
					Registro de Materiales	Todos los Procesos
					Factura a pagar, retenciones	G. Financiera
Proveedor	Proforma o Prefactura				Equipos Nuevos	Todos los Procesos
RECURSOS						
Materiales		Monetarios	Maquinaria	Método	Medio Ambiente	M.O
Teléfono, Computadora, E - mails, registros, internet		Asignación de Presupuesto	Computadores	Realizar un análisis de Proveedores, evaluación y re - evaluación.	Oficina Principal, Bodega	Asistente Administrativo Proveedores

FIGURA 26. Del Manual de Procesos. Caracterización de Adquisiciones.

3.4 Procedimientos Documentados del Sistema de Gestión de la Calidad.


Cada procedimiento documentado de cada proceso contiene su propio encabezado y código, como se establece en el procedimiento de control de documentos con código: DOC – GC – 004.

Cada documento original se encuentra almacenado dentro del proceso correspondiente.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: DOC – GD - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: DOC – GD - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN

1. OBJETIVO

Planificar las actividades y lineamientos mandatorios para todas las áreas de GML.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a los procesos y el personal de GML.


3. REFERENCIAS

- a) Reglamento Interno de la empresa GML
- b) Requisitos de la norma ISO 9001: 2008.
- c) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015.
- d) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC – 002.

4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.” **GML**

Recurso Imprevisto: “Recursos que no se programaron a tiempo por los jefes de procesos y se programan a lo largo de un período.” **GML**

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: DOC – GD - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

5. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Planificación de la Dirección”, con Código: DOC – GD – 002.


6. RECOMENDACIONES GENERALES

El Gerente General, debe estar pendiente de los cambios en leyes y riesgos económicos globales.


7. PROCEDIMIENTO

GG: Gerente General, AA: Asistente Administrativa, JP: Jefe de Proceso


N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> • El GG planifica reuniones periódicas y el asistente administrativo comunica vía e-mail o presencialmente a los jefes de procesos sobre la reunión que se va a realizar. • Dentro de las reuniones se toman decisiones diferentes referentes a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados de los procesos. 2. Revisión de la contabilidad. 3. Designación de actividades. 4. Planificación Estratégica. 5. Otros. 	GG	

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: DOC – GD - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

2	<ul style="list-style-type: none"> • Para la revisión de los resultados de los procesos: El jefe de cada proceso realiza un resumen mensual de los resultados de los indicadores del proceso; si los indicadores botan resultados cada trimestre, semestre, por año u otro valor diferente al mensual, se realiza un resumen de los problemas macro que presento el proceso durante el mes. 	JP	Registro de Objetivos, con código: REG – GD – 001.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Se discuten los resultados y las soluciones en cuanto a los problemas obtenidos y se anotarán en un acta de revisión por la dirección, la cual es firmada por el GG. 	GG	Acta de revisión por la dirección con código: DOC – GD- 004.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Se toma en cuenta el segundo punto en cuando a la revisión de la contabilidad, para ello el área financiera elabora un balance de situación financiera mensual. Y el GG procede a verificar los valores contables y se toma una decisión en caso de que se necesite la aprobación de un presupuesto, • El resultado final de la revisión se registra en el acta de revisión por la dirección. 	GG	Balance de Situación Financiera Acta de revisión por la dirección con código: DOC – GD- 004.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Se procede a tratar el tercer punto de designación de las actividades en donde el GG discute los nuevos requerimientos de clientes y se plantea metas u objetivos, con los jefes de procesos. • Las resoluciones se registran dentro del acta de revisión por la dirección. 	GG	Requerimientos de los clientes. Acta de revisión por la dirección con código: DOC – GD- 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: DOC – GD - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

6	<ul style="list-style-type: none"> El GG asigna las actividades a realizarse semanalmente, según los objetivos planteados. Los jefes de procesos re-designan a sus delegados tareas para que los objetivos sean cumplidos, las actividades son registradas dentro del cronograma de actividades y son enviadas vía e-mail a todos los integrantes de las áreas. 	JP	Cronograma de Actividades REG – GD – 002.
7	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a tomar en cuenta la planificación estratégica. Se define la misión, visión, objetivo principal, y objetivos secundarios, metas a cumplirse semanales, asignación de recursos materiales, financieros y recursos humanos en donde se toma en cuenta las actividades que se asignaron. 	GG	Acta de revisión por la dirección con código: DOC – GD- 004.
8	<ul style="list-style-type: none"> Para el caso de un recurso imprevisto, se elabora una orden de compra o petición de recursos realizada por cada jefe de proceso, la misma que envía al asistente administrativo, el cual imprimirá y entregará al GG para su aprobación. El asistente reenviará a la persona que solicito el recurso y se procederá con el proceso de adquisiciones. 	AA	Orden de Compra
9	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de la reunión, como actividad extra, el GG procede a delegar al personal necesario para la búsqueda de proyectos o líneas de negocios nuevas, en donde se realiza una investigación de mercado apropiada en caso de necesitarse. 	GG	Acta de revisión por la dirección con código: DOC – GD- 004.
10	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a tratar otros temas previstos en caso de necesitarse. 		
11	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza una reunión de cierre y se archiva el acta de revisión por la dirección con las resoluciones tomadas en una carpeta de GML. 	GG	Acta de revisión por la dirección con código: DOC – GD- 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: DOC – GD - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

	Se realizan copias del acta, esta es entregada por el AA con un sello de copia y se hace llenar el respectivo registro de entrega de documentos.	AA	Registro Entrega de Documentos
1 2	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a registrar las no conformidades generadas dentro de este procedimiento dentro del Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013, en caso de presentarse. 		Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013.


8. ANEXOS

- **Anexo 1.** Registro de Objetivos, con código: REG – GD – 001.
- **Anexo 2.** Cronograma de Actividades: REG – GD – 002.
- **Anexo 3.** Acta de revisión por la dirección con código: DOC – GD- 004.

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

- **ANEXOS:**

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: DOC – GD - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

ANEXO 1. Registro de Objetivos, con código: REG – GD – 001.


 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. REGISTRO DE OBJETIVOS			CÓDIGO: REG – GD - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001	
REGISTRO DE OBJETIVOS No. XXX					
ÁREA	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS PROPUESTOS	OBJETIVOS CUMPLIDOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PERSONA QUE REGISTRA

FIGURA 27. Registro de Objetivos, con código: REG – GD – 001.

ANEXO 2. Cronograma de Actividades: REG – GD – 002.




 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				CÓDIGO: REG – GD - 002 REV: 001 VERSIÓN: 001	
CRONOGRAMA MENSUAL DE ACTIVIDADES No. XXX					MES:	
					AÑO:	
ÁREA	Tiempo en que se cumplirán las actividades					Nombres de los responsables
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	

FIGURA 28. Cronograma de Actividades: REG – GD – 002.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: DOC – GD - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

ANEXO 3. Acta de revisión por la dirección con código: DOC – GD- 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: DOC – GD - 004 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN No. XXX

Puntos / Temas Tratados:

Tema 1.

Tema 2.

Tema 3.

Tema 4.

Tema 5.

Soluciones Propuestas:

Firmas de Asistencia:

Persona 1.


Persona 2.

Persona 3.

Persona 4.


ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Dactilo preguato	FIRMA: Dactilo preguato
FECHA:	FECHA:

FIGURA 29. Acta de revisión por la dirección con código: DOC – GD- 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GD - 003 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GD - 003 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

1. OBJETIVO

Dar a conocer al personal de GML, cómo se aprueban los documentos y registros por parte del Gerente General dentro de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a todos los documentos y registros que necesiten una previa aprobación por parte de la gerencia para su liberación o utilización.

3. REFERENCIAS


- a) Requisitos de la norma ISO-9001: 2008
- b) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015.

4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda” **GML**

5. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Aprobación de Documentos y Registros”, con Código: DOC – GD – 003.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GD - 003 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

6. RECOMENDACIONES GENERALES

Identificar si el documento o registro debe tener una aprobación por parte de la gerencia antes de su liberación o utilización.

7. PROCEDIMIENTO

GG: Gerente General, AA: Asistente Administrativa.

N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se realice un documento, manual, instructivo, registro u oficio por parte de las diferentes áreas y se necesite una aprobación por el gerente general, antes de su utilización serán enviados físicamente o vía e-mail escaneados en formato PDF, al asistente administrativo, el mismo que imprimirá y entregará al gerente general para su debida aprobación. 	AA	Documentos Varios que necesiten la debida aprobación del GG.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El Gerente General revisará detalladamente la información del documento y preguntará al asistente administrativo de que se trata el documento y que área o persona lo solicita. En caso de ser aprobado el documento o registro, el GG firmará con una rúbrica. 	GG	Registros, Documentos que necesiten aprobación.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez aprobados los documentos o registros, el asistente administrativo reenviará vía e-mail o físicamente el documento solicitado con la aprobación respectiva. 	AA	Registros, Documentos aprobados.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GD - 003 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

4	<ul style="list-style-type: none"> En caso de no ser aprobados, el asistente administrativo, se comunica con el área que reenvió los documentos vía e-mail el motivo del porque no fueron aprobados. 	AA	
5	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a registrar las no conformidades generadas dentro de este procedimiento dentro del Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013, en caso de presentarse. 	AA	Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013.

8. ANEXOS

Ninguno

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SGC.	CÓDIGO: DOC – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SGC.	CÓDIGO: DOC – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos a seguir dentro de GML para la implementación, control, seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para la organización a todas las áreas de la organización.

3. REFERENCIAS


- a) Requisitos de la norma ISO-9001: 2008.
- b) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015.

4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.” **GML**

Errores Menores: “Errores sin necesidad de cambios mandatorios” **GML**

Cambios Mandatorios: “Cambios que se deben realizar con aprobación del gerente general y la alta dirección” **GML**

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SGC.	CÓDIGO: DOC – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

5. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)”, con Código: DOC – GC – 002.

6. RECOMENDACIONES GENERALES

Verificar que se mantenga la integridad del sistema de gestión de calidad, cuando se planifican e implementan cambios dentro del SGC.


7. PROCEDIMIENTO

GG: Gerente General, AD: Alta Dirección, AA: Asistente Administrativo, RD: Representante de la Dirección, JP: Jefe del Proceso, EA: Equipo Auditor.


N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro de una reunión planificada previamente, se procede a elegir al comité de la alta dirección, y un representante de la dirección. • La decisión se redactará dentro de un acta de revisión por la dirección. 	GG	Acta de Revisión por la dirección con código: DOC – GD – 004.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El AA realiza un oficio dirigidos a la alta dirección, los cuales firmarán con la aceptación de las nuevas funciones y actividades que deberán desempeñar. 	AA	Oficio de aceptación de alta dirección
3	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza una reunión por parte de la alta dirección, en donde se define o replantea la política de calidad, los objetivos de calidad y el manual del sistema de gestión de la calidad, según los requisitos del cliente. • En caso de poseer una política de calidad ya 	AD	Política de Calidad. Objetivos de Calidad.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SGC.	CÓDIGO: DOC – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

	<p>estructurada, pero la misma necesite cambios que se detectan por el RD, se reestructurará dentro de las reuniones de la alta dirección, como un punto a tomar en cuenta, así como también los objetivos de calidad, para ello se toma en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la planificación estratégica de la organización.</p>		Manual del SGC
4	<ul style="list-style-type: none"> Posterior a ello se comunicará al personal vía e-mail sobre las resoluciones tomadas. 	AD	Resolución de Decisiones Tomadas
5	<ul style="list-style-type: none"> Mediante las resoluciones tomadas, los jefes de los procesos verifican que la caracterización de procesos y los procedimientos estén acordes a la política y objetivos de calidad. En caso de una creación de cada procedimiento nuevo, estos son revisados y aprobados por el representante de la dirección, en caso de ser necesario se realizan las mejoras respectivas a los procedimientos y se proceden a corregir por los jefes de los procesos. 	JP - RD	Caracterización de los Procesos Política de Calidad Procedimiento documentado
6	<ul style="list-style-type: none"> El jefe de calidad crea o replantea, los procedimientos documentados mandatorios, referenciándose en el manual del SGC y los requisitos de la norma ISO 9001:2008. 	JC	Procedimientos Documentados Mandatorios
7	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos, son revisados y aprobados por el representante de la dirección o a su vez por el gerente general. 	RD	
8	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a implementar los procedimientos documentados y la implementación de los requerimientos físicos del SGC correspondientes, mediante una implementación piloto, aplicándolos acorde a su planificación. 	JP	Procedimientos Documentados

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SGC.	CÓDIGO: DOC – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

9	<ul style="list-style-type: none"> La alta dirección, revisa el desempeño del SGC, en donde se incluye los resultados de las auditorías, la retroalimentación del cliente, los resultados de los indicadores de los procesos, el estado de acciones correctivas y preventivas, los registros de resultados de desempeño del SGC previas, los cambios que podrían afectar al SGC y las recomendaciones para la mejora. 	AD	Documentos de Revisión.
10	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados de la implementación piloto, se registra dentro de un registro de resultados del desempeño de SGC y se procede a establecer las mejoras necesarias de la eficacia del sistema. Se toma en cuenta la mejora del producto en caso de haberse presentado según los requisitos del cliente y las necesidades de los recursos. 	RD	Registro de Resultados de desempeño del SGC, con código: REG – GC – 005.
11	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados de desempeño y mejoras del SGC, son revisados por la alta dirección y el gerente general mediante una reunión programada dentro de un calendario del SGC. 	AD - GG	Calendario del SGC, con código: REG – GC- 006.
12	<ul style="list-style-type: none"> Una vez establecido e implementado, junto con los resultados, las acciones de mejora son implementadas mediante el procedimiento de acciones correctivas y preventivas con código: DOC – GC – 010. 		Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, con código: DOC – GC – 010.
13	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a evaluar las acciones tomadas mediante el procedimiento de Auditoría Interna con código: DOC – GC – 008. 	EA	Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad
14	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a registrar las no conformidades generadas dentro de este procedimiento dentro del Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013, en caso de presentarse. 	AA	Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SGC.	CÓDIGO: DOC – GC - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

ANEXO 2. Calendario del SGC, con código: REG – GC- 006.




 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. CALENDARIO DEL SGC				CÓDIGO: REG - GC - 006 REV: 001 VERSIÓN: 001							
CALENDARIO No. XXX												
Actividad	Enero			Febrero			Marzo			Abril		
	Mayo			Junio			Julio			Agosto		
	Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre		

FIGURA 31. Calendario del SGC, con código: REG – GC- 006.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE VENTAS	CÓDIGO: DOC – GV - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO DE VENTAS

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE VENTAS	CÓDIGO: DOC – GV - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO DE VENTAS

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento a ser efectuado para las Ventas del Servicio dentro de la empresa GML.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a los posibles clientes del servicio de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.

3. REFERENCIAS

- a) Reglamento Interno de la empresa GML
- b) Requisitos de la norma ISO-9001: 2008
- c) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015
- d) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC – 002.
- e) Caracterización del Proceso de Gestión de Ventas, *Código:* DOC – GV – 001.


4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda”

GML

5. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento mandatorio se identifica con el nombre de “Procedimiento de Ventas”, con Código: DOC – GV – 002.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE VENTAS	CÓDIGO: DOC – GV - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--


6. RECOMENDACIONES GENERALES

Ninguna

7. PROCEDIMIENTO

JV: Jefe de Ventas, GG: Gerente General


N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> Se busca nuevos clientes para proponer el servicio de GMI, la búsqueda puede ser mediante internet, correos electrónicos, teléfono o publicidad. 	JV	Propuesta de Servicios
2	<ul style="list-style-type: none"> Una vez con el cliente nuevo, se registran los datos con los clientes nuevos dentro de la lista de clientes. Dentro de la Lista de clientes se tiene: “Tipo de Cliente” en donde se indica si el cliente es nuevo o antiguo. Y el estado de seguimiento: en donde se indica si el seguimiento se ha realizado o no, una vez ya presentada la propuesta al cliente. 	JV	Lista de Clientes con código: REG – GV – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE VENTAS	CÓDIGO: DOC – GV - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

3	<ul style="list-style-type: none"> Se procede hacer una licitación en caso de ser nuevos clientes, en donde se toma en cuenta los requisitos de los clientes. 	JV	
4	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a concretar una cita con el cliente para la licitación. En caso de ser un cliente potencial se procede a solicitar una “entrevista personal”. 	JV	
5	<ul style="list-style-type: none"> Con la cita programada, se procede a la presentación de los servicios mediante la propuesta técnica y documentos que apoyan la presentación, la misma lo realiza el Gerente General o su delegado. Dentro de esta presentación se establecen los parámetros en los cuales se va a realizar el servicio y los requisitos del cliente a ser cubiertos por GML. 	GG	Propuesta Técnica
6	<ul style="list-style-type: none"> Posterior a ello se espera una respuesta por parte del cliente en caso de aceptar o no la propuesta técnica de GML. 		
7	<ul style="list-style-type: none"> Al ser positiva la respuesta del cliente, se procede a entrar en una negociación velando por los términos y condiciones de un contrato o ya sea por una orden de servicio, los mismos que son realizados una vez acordado todos los parámetros de tiempo de ejecución del servicio, actividades, costos, pagos y condiciones generales. 	GG	Contrato Orden de Servicio
8	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a registrar las no conformidades generadas dentro de este procedimiento dentro del Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013, en caso de presentarse. 	JV	Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013.

8. ANEXOS

- Anexo 1:** Lista de Clientes con código: REG – GV – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE VENTAS	CÓDIGO: DOC – GV - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

- ANEXOS.

ANEXO 1: Lista de Clientes con código: REG – GV – 001.



 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. LISTA DE CLIENTES					CÓDIGO: REG – GV - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001
Tipo de Cliente	Nombre del Cliente	Contacto	Dirección	Teléfono	E - mail	Estado de Seguimiento

FIGURA 32. Lista de Clientes con código: REG – GV – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 <p>Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.</p>	<p>GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES</p>	<p>CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001</p>
---	--	---

PROCEDIMIENGO DE GESTIÓN DE OPERACIONES

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento a seguir para la Gestión de Operaciones dentro de la empresa GML.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a los subprocesos de Servicios y Mantenimiento que se manejan dentro de la empresa GML.

3. REFERENCIAS


- a) Requisitos de la norma ISO-9001: 2008
- b) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2005
- c) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC – 002.
- d) Caracterización del Proceso de Gestión de Operaciones, *Código:* DOC – GO – 001.

4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.” **GML**

Mantenimiento Preventivo: “Mantenimiento como su nombre lo indica que previene daño alguno con el pasar del tiempo.” **ISO 9000:2005**

Mantenimiento Correctivo: “Mantenimiento Inmediato.” **ISO 9000:2005**

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

5. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Gestión de Operaciones”, con Código: DOC – GO – 002.

6. RECOMENDACIONES GENERALES: Ninguna

7. PROCEDIMIENTO

JO: Jefe de Operaciones, JC: Jefe de Calidad, GG: Gerente General

N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> • Para la ejecución del servicio, en primer lugar se hace una identificación de los equipos a utilizar según la orden de servicio o el contrato y se verifica que los equipos a ser entregados estén con el mantenimiento adecuado y estén registrados dentro del registro Inventario de equipos con código: REG – GO - 001. En caso de no poseer el equipo solicitado por el cliente, se hace una petición a adquisiciones. • Se verifica que los bienes que son propiedad del cliente estén bajo control según el Instructivo de Seguridad de la Información y Propiedad del cliente (documento cerrado) con código: DOC – GO – 003. 	JO	Inventario de Equipos por cabina, código: REG – GO – 001. Contrato u Orden de Servicio Instructivo de Seguridad de Información y Propiedad del Cliente con código: DOC – GO – 003.

 <p>Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.</p>	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

2	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a realizar un registro con el nombre de “acta de recepción - entrega” donde se evidencia lo que recibe el cliente de acuerdo al contrato u orden de servicio. 	JO	Acta de Recepción – Entrega, con código: REG – GO – 004.
3	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a realizar el mantenimiento respectivo de los equipos a ser utilizados en caso de que sea necesario. Para ello se hace: un Mantenimiento Correctivo o Preventivo según las necesidades del cliente u organización. 	JO	
4	<ul style="list-style-type: none"> Para el Mantenimiento Correctivo, primero el jefe de operaciones recibe una solicitud de mantenimiento correctivo escrita o verbal ya sea por la empresa o por queja del cliente. Se procede a determinar a qué categoría pertenece el equipo mediante el DOC – GO – 004. El JO procede a detectar la falla y encontrar la solución a la misma mediante la reposición, arreglo, reemplazo de la cabina o de los equipos que se encuentran dañados, en caso de no poder hacerlo se comunica con el Gerente General para dar solución al problema. 	JO - GG	Solicitud de Mantenimiento o correctivo escrita o verbal.
5	<ul style="list-style-type: none"> Se registran los equipos dañados y que no funcionan dentro de Registro de Equipos de Baja y se procede hacer un requerimiento a adquisiciones, en caso de necesitar el equipo dado de baja y que no se encuentre dentro de inventarios. Se procede a registrar el equipo nuevo que entra dentro del servicio (en caso de requerirse) dentro del inventario de equipos por cabina. Luego del mantenimiento correctivo, se registra dentro del Registro de Mantenimiento, con código REG – GO – 003. 	JO	Equipos de Baja, con código: REG – GO – 003. Inventario de Equipos por cabina, código: REG – GO – 001. Registro de Mantenimiento, con código: REG – GO – 003.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

6	<ul style="list-style-type: none"> • Para el Mantenimiento Preventivo: Una vez terminado el servicio con el cliente, la cabina pasa al área de operaciones, en donde se verifica que la misma cantidad de los equipos que se liberaron antes para el servicio, se encuentren dentro de la cabina que ingresara al área mencionada, se verifica mediante el inventario de equipos por cabina, con código: REG – GO – 001. • El jefe de operaciones determina los daños encontrados y las novedades que se presentan, registrando en el Inventario de Equipos a Mantener con código: REG – GO – 002 y se procede a realizar el pintado de la cabina, mantenimiento de pisos, paredes y limpieza de base, techo y sky. 	JO	<p>Inventario de Equipos por Cabina: REG – GO – 001.</p> <p>Inventario De Equipos a Mantener con código: REG – GO – 002.</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> • Se procede a verificar la seguridad de puertas. • Verificación del funcionamiento de aires acondicionados, ventilación y luz eléctrica. • Ubicación de señalética y reposición de muebles internos. • Los equipos a ser mantenidos se registran dentro del inventario de equipos a mantener con código: REG – GO – 002 y el registro de mantenimiento con código: REG – GO – 005, una vez ya efectuado el mantenimiento. 	JO	<p>Inventario De Equipos a Mantener con código: REG – GO – 002.</p> <p>Registro de Mantenimiento, con código: REG – GO – 005.</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> • Se procede a realizar la calibración de equipos para los equipos de seguimiento y medición los cuales son: Cromatógrafo, Transductor de Presión y Sensores de H2S, los mismos que cuentan con patrones de trazabilidad que son calibrados por el personal de GML de acuerdo con el Instructivo de Verificación de Equipos de Seguimiento y Medición (considerado como documento cerrado). 	JO	<p>Registro de Verificación de Funcionamiento de Equipos, con código: REG – GO – 006.</p>

 <p>Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.</p>	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> En el caso del Cromatógrafo se verifica la existencia del Registro externo de Certificado de análisis de la mezcla del patrón de calibración, código NA, ubicada en cada botella y/o en la carpeta de registros y certificados de calibración. Después de la verificación el equipo se llenará el registro correspondiente, así: Registro de Verificación de Transductor de Presión; Registro de Verificación de Funcionamiento (para sensores de H2S), registro de verificación de Cromatógrafo y se utiliza el Registro de Caducidad de Patrones de Calibración. 	JO	Instructivo de Verificación de Equipos de Seguimiento y Medición con código: DOC – GO – 005.
9	<ul style="list-style-type: none"> Posterior a ello se realiza un Registro de Mantenimiento de los Equipos por número de Cabina. En caso de que los equipos no funcionen y sean necesarios para el siguiente servicio, se hace un requerimiento a adquisiciones y se registran dentro del registro de Equipos de Baja, con código: REG – GO – 003. 	JO	Registro de Equipos de Baja, con código: REG – GO – 003.
10	<ul style="list-style-type: none"> Una vez mantenidos los equipos y registrados correspondientemente, se procede a realizar el bodegaje de los equipos dentro de la bodega de GML, con su inventario respectivo de los equipos que no se ocupen o que no consten dentro del contrato o la orden de servicio. 	JO	Registro de Inventario de Bodega con código: REG – GO – 010.
11	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a registrar las no conformidades generadas dentro de este procedimiento dentro del Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013, en caso de presentarse. 	JO	Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013.

8. ANEXOS

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

- **Anexo 1:** Inventario de Equipos por cabina, con código: REG – GO – 001.
- **Anexo 2:** Inventario de Equipos a Mantener, con código: REG – GO – 002.
- **Anexo 3:** Registro de Equipo de Baja, con código: REG – GO – 003.
- **Anexo 4:** Categoría de Equipos con código: DOC – GO - 004.
- **Anexo 5.** Acta de Recepción – Entrega, con código: REG – GO – 004.
- **Anexo 6.** Registro de Mantenimiento con código: REG – GO – 005.
- **Anexo 7.** Registro de Control de Funcionamiento de Equipos, con código: REG – GO – 006.
- **Anexo 8.** Registro de Verificación de Transductor de Presión, con código: REG – GO – 007.
- **Anexo 9.** Registro de Caducidad de Patrones de Calibración, con código: REG – GO – 008.
- **Anexo 10.** Registro de Inventario de Bodega con código: REG – GO – 010.

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

ANEXO 3: Registro de Equipo de Baja, con código: REG – GO – 003.


 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. REGISTRO DE EQUIPO DE BAJA		CÓDIGO: REG – GO - 003 REV: 001 VERSIÓN: 001	
REGISTRO DE EQUIPO DE BAJA No. XXX				
Nombre del Equipo	Código de Equipo	Fecha de Baja	Causa de Baja	Observaciones

FIGURA 35. Registro de Equipo de Baja, con código: REG – GO – 003.

ANEXO 4: Categoría de Equipos con código: DOC – GO - 004.



 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. CATEGORÍA DE EQUIPOS		CÓDIGO: DOC – GO - 004 REV: 001 VERSION: 001		
<p>Se ha categorizado los Equipos según su función y su importancia dentro de las cabinas de control litológico para su respectivo embalaje cuando el equipo este destinado dentro del servicio.</p> <p>Los equipos a ser embalados son los de categoría A, los equipos de categoría B y C son equipos necesarios pero a la vez equipos que no se necesitan embalar.</p>					
CATEGORÍAS					
Categoría A		Categoría B		Categoría C	
Sensores	Monitores Remotos	Cables	Sillas		
Computadoras	Sistema de Gas	Aire Acondicionado	Mesas		
Cromatógrafos	Sistema de Adquisición	Transformador	Extintor		
Fluoroscopios	Teléfonos	UPS			
Impresoras	Trampa de Gas	Mangueras			
Microscopio	Detector de Gas	Herramientas			

FIGURA 36. Categoría de Equipos con código: DOC – GO - 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

ANEXO 5: Acta de Recepción – Entrega, con código: REG – GO – 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. ACTA DE RECEPCIÓN - ENTREGA DE CABINA	CÓDIGO: REG – GO - 004 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Lugar y Fecha: _____

ACTA DE RECEPCIÓN - ENTREGA DE CABINA No. XXX

Por medio de la presente, se realiza la entrega de la Cabina N° ____ al Cliente _____, con su hardware y software funcionando de acuerdo a los requisitos señalados en el contrato u orden de servicio. Los equipos adjuntos se presentan a continuación:

EQUIPOS	ESTADO	OBSERVACIONES

Entrega Conforme


Recibo Conforme

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: <i>Darcelo propucito</i>	FIRMA: <i>Darcelo propucito</i>
FECHA:	FECHA:

FIGURA 37. Acta de Recepción – Entrega, con código: REG – GO – 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	CÓDIGO: DOC – GO - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

ANEXO 8. Registro de Verificación de Transductor de Presión, con código: REG – GO – 007.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. REGISTRO VERIFICACIÓN DE TRANSDUCTOR DE PRESIÓN		CÓDIGO: REG – GO - 007 REV: 001 VERSION: 001		
REGISTRO VERIFICACIÓN DE TRANSDUCTOR DE PRESIÓN No. XXX						
TRANSDUCTOR		Manómetro		Multímetro		Condiciones controladas ok?
Fecha de Verificación		Certificado de calibración válido hasta:		Certificado de calibración válido hasta:		
Marca		Marca		Marca		
Modelo		Modelo		Modelo		
Serie		Serie		Serie		
Rango [psi]						
Cubina						
Procedente						

Presión [psi]	Corriente medida [mA]	Presión [psi]	Corriente medida [mA]	Promedio de medición [mA]	Valor teórico [mA]	Error [%] (Vmed-Vteo)/Vteo*100
0		0				
500		500				
1000		1000				
1500		1500				
2000		2000				
2500		2500				
3000		3000				
3500		3500				
4000		4000				
4500		4500				
5000		5000				
5500		5500				
6000		6000				
6500		6500				
7000		7000				
7500		7500				
8000		8000				
8500		8500				
9000		9000				
9500		9500				
10000		10000				

OBSERVACIONES: Promedio [%]:+-5%

RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN:

Transductor analizado apto para su uso?


SI	NO
----	----

Responsable:

FIRMA


NOMBRE

FIGURA 40. Registro de Verificación de Transductor de Presión, con código: REG – GO – 007.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS	CÓDIGO: DOC – GF - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS	CÓDIGO: DOC – GF - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS

1. OBJETIVO.

Describir los lineamientos a seguir dentro de facturación y cobranzas para la organización GML.

2. ALCANCE.

Este procedimiento involucra las actividades que se deben cumplir dentro de facturación y cobranzas.

3. REFERENCIAS.

- a) Requisitos de la norma ISO-9001: 2008
- b) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015
- c) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC – 002.
- d) Caracterización del Proceso de Gestión Financiera, *Código:* DOC – GF – 001.

4. DEFINICIONES.

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.”

GML

5. IDENTIFICACIÓN


Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Facturación y Cobranzas”, con Código: DOC – GF – 002.

6. RECOMENDACIONES GENERALES


Ninguna

7. PROCEDIMIENTO

JF: Jefe Financiero, JP: Jefe de Cada Proceso o su delegado, C: Contador/a.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS	CÓDIGO: DOC – GF - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> Se recopila la información y documentos necesarios para la creación correspondiente de la pre-factura, estos documentos se incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Orden de Servicio - Inventario de Equipos - Pro-forma 	C	Orden de Servicio Inventario de Equipos Pro-forma
2	<ul style="list-style-type: none"> Se elabora la pre-factura con el detalle de los equipos alquilados. Se envía al Gerente General la pre-factura para su aprobación y continuamente se envía al cliente. 	C - GG	Pre-Factura
	<ul style="list-style-type: none"> Una vez aprobada la pre-factura se elabora la factura fiscal y se envía al cliente a través de una persona delegada. Una vez llegada al cliente, este firma un acta de recepción de facturas y la persona delegada entrega la factura correspondiente. 	C	Factura Fiscal Acta de Recepción de Facturas
	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a cobrar el valor de la factura según la forma de cobro y el tiempo establecido en el contrato. Cuando no se pueda cobrar al cliente, se realizará un seguimiento de cobro por parte del jefe financiero. 	JF - C	Contrato Factura
5	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a registrar las no conformidades generadas dentro de este procedimiento dentro del Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013, en caso de presentarse. 	JF	Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS	CÓDIGO: DOC – GF - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

8. ANEXOS

- **Anexo 1.** Acta de Recepción de Facturas con código: REG – GF – 001.

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

- **ANEXOS**

ANEXO 1. Acta de Recepción de Facturas con código: REG – GF – 001.




 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. ACTA DE RECEPCIÓN DE FACTURAS	CÓDIGO: REG – GF - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001			
ACTA DE RECEPCIÓN DE FACTURAS No. XXX					
Cant.	No de Factura	Cliente	Nombre de Quien recibe	Fecha de Recibimiento	Firma

FIGURA 43. Acta de Recepción de Facturas con código: REG – GF – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. OBJETIVO


Documentar al proceso de Gestión de Recursos Humanos aplicado para los aspirantes, funcionarios y colaboradores dentro de la empresa GML.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a los subprocesos de Ejecución de Compra y Análisis de Proveedores que se manejan dentro de la empresa GML.

3. REFERENCIAS

- a) Reglamento Interno de GML.
- b) Requisitos de la norma ISO-9001: 2008.
- c) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015.
- d) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC – 002.
- e) Caracterización del Proceso de Gestión de Recursos Humanos, *Código:* DOC – RH – 001.
- f) Código del Trabajo.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.” **GML**

Perfil de Competencias: “Documento que referencia a la educación, formación, habilidades y experiencia que la persona necesita para la realización de las actividades en conformidad con las necesidades del producto/servicio.” **GML**

Pruebas de conocimientos: “Examen con preguntas de temas específicos en donde se evalúa el grado de conocimiento respectivo del aspirante.” **GML**

Pruebas psicotécnicas: “Examen donde se evalúa las habilidades y capacidades del aspirante.” **GML**

5. IDENTIFICACIÓN


Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos”, con Código: DOC – RH – 002.

6. RECOMENDACIONES GENERALES


Ninguna


7. PROCEDIMIENTO

JRH: Jefe de Recursos Humanos, GG: Gerente General, JA: Jefe del Área.


 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> • En primer lugar se determina la necesidad de contratación en los siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando un área solicita apoyo en actividades. 2. Por suplir una vacante 3. Cuando se abre otra área específica dentro de la organización. 	JRH	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez determinada la necesidad, el área que solicita la vacante se comunicara con el Gerente General vía e-mail, indicando su requerimiento dentro de un formulario de Solicitud de Contratación de Personal en donde se especifica la razón de la solicitud y se adjunta el Perfil de Competencias en donde se indica la experiencia, educación, formación y habilidades según la posición que deba cubrir el aspirante. 	JRH	Formulario de Solicitud de Contratación de Personal con código: REG – RH - 001 Perfil de Competencias.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El Gerente General aprobará la Solicitud y pedirá al área de RRHH que continúe con el proceso de reclutamiento respectivo de personal. • Dentro del manual de Funciones se especifican las responsabilidades y se registran las competencias del cargo a ejecutarse. 	GG	Manual de Funciones con código: MAN – RH – 001.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Se procede a comunicar públicamente sobre la vacante libre que se requiere vía internet o utilizando publicaciones en periódicos. 	JRH	Publicaciones en Periódicos.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Se pide que envíen los aspirantes sus hojas de vida al correo: rmaruri2000@yahoo.com o a la vez se pide a los aspirantes que se acerquen a entregarla en las oficinas de GML ubicadas en Quito. 	JRH	Hojas de Vida de Aspirantes.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Para la selección del personal, dentro de las hojas de vida receptadas se elegirán de 5 a 10 hojas según la cantidad de aspirantes, en caso de ser menor a 5 aspirantes se receptorá el número máximo de hojas de vida recibidas. 	JRH	Hojas de Vida pre-seleccionadas


 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001	
7	<ul style="list-style-type: none"> Para la clasificación de las hojas de vida de los aspirantes, esto dependerá de las características de la hoja de vida versus el Perfil de Competencias aprobado. Estas hojas de vida se denominan hojas de vida pre-seleccionadas. 	JRH	Perfil de Competencias.
8	<ul style="list-style-type: none"> El JRH, o su delegado se contactan con las personas pre-seleccionadas para la evaluación de las competencias y habilidades. Las evaluaciones serán 2: la primera de conocimientos referente al área que aplica y la segunda se refiere a pruebas psicotécnicas en donde se evalúa las capacidades y habilidades de la persona. Estas pruebas se califican según una base de respuestas y según la interpretación de las respuestas en las pruebas psicotécnicas. La calificación se hace manualmente. 	JRH	Pruebas de Conocimiento Pruebas Psicotécnicas Resultados de Pruebas de Conocimiento
9	<ul style="list-style-type: none"> Según los resultados de las pruebas, se llamaran a las 2 personas con las mejores calificaciones o a la vez a la persona con la mayor calificación para una entrevista personal con el jefe del área que solicito la vacante. De no ser favorable el resultado de ningún aspirante, se reiniciara la búsqueda del personal. 	JA	Resultados de Pruebas Psicotécnicas Resultados de Entrevistas
10	<ul style="list-style-type: none"> Posterior a la entrevista con el jefe del área, el mismo tomará una decisión, la cual comunicará al área de Recursos Humanos que se tendrán que poner en contacto con el aspirante seleccionado. 	JRH	
11	<ul style="list-style-type: none"> Para la contratación, El JRH elabora una propuesta de trabajo bajo las condiciones tomadas en la entrevista con el jefe del área y hace que el aspirante revise de la propuesta de trabajo, para que acepte o no la propuesta. Se realizará el contrato de trabajo respectivo en donde firmaran el aspirante y el Gerente General 		Propuesta de Trabajo Contrato de Trabajo

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

1 2	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza el aviso de entrada al IESS y el ingreso del contrato en la página de MRL. Se crea una carpeta de cada empleado y se archiva los documentos que se van generando. 	JRH	Aviso de Entrada al IESS
1 3	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a dar las pautas necesarias al nuevo empleado el primer día de labores, por parte del área de RH y el área de Seguridad, Ambiente y Calidad, esta actividad es conocida como inducción, además se da a conocer la importancia de sus actividades y como ayudan al logro de los objetivos de calidad. 	JRH	Inducción
1 4	<ul style="list-style-type: none"> Para la evaluación del personal, se realiza conforme al desempeño y el cumplimiento de funciones dentro de la organización cada 12 meses después de su ingreso. Las evaluaciones las realizaran los cargos superiores a los menores sucesivamente. El JRH procesara los resultados de las evaluaciones y las archivara en las carpetas de cada empleado. Los resultados serán para definir aspectos de mejora y capacitaciones. En caso de no cumplir con los resultados esperados se procede con la capacitación respectiva, los mismos que se dan por: <ol style="list-style-type: none"> Plan de Capacitación del Personal Evaluación de Competencias. 	JP	Resultados de Evaluaciones Carpetas de los empleados Evaluación de Competencias.
1 5	<ul style="list-style-type: none"> Los planes de Capacitación se elaboraran cada 6 meses o se realizaran en caso de que el personal presente falencias en las actividades del área, los mismos serán aprobados por el Gerente General y difundidos al personal de la empresa. El plan se ejecutara de acuerdo a las mejoras del personal, en donde se vaya a realizar cursos y seminarios en tiempos definidos; en caso de no poder llevarse a cabo se re planteara los tiempos de los cursos y seminarios. 	JRH	Planes de Capacitaciones del Personal. Evaluación de Competencias.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--


1 6	<ul style="list-style-type: none"> El empleado que realice los cursos y reciba algún certificado, entregará una copia del certificado otorgado por el curso para el respectivo archivo en las carpetas de cada empleado. Posterior a ello, se evaluará los conocimientos adquiridos en el curso después de 1 mes mediante preguntas escritas o verbales del curso seguido. Lo cual lo realizara el Jefe de cada proceso y registrará en el Registro de Eficacia de Capacitación. En caso de no aprobar el curso se aplicara una sanción económica establecida dentro del Reglamento Interno de la empresa. 	JRH	Certificados de cursos o seminarios. Preguntas Escritas/ Verbales Registro de Eficacia de Capacitación, con código: REG – RH – 002.
1 7	<ul style="list-style-type: none"> A la par, se procede a realizar la nómina correspondiente, en donde se registran los ingresos, ingresos adicionales y egresos de los empleados. Se toma en cuenta el registro de asistencia de los empleados. Se envía al contador para su aprobación y en caso de existir una novedad se corrigen los errores por el mismo contador. Se imprime 2 roles, uno para el registro en cada carpeta del trabajador y otro para realizar el comprobante de egreso y el pago respectivo al empleado. Una vez realizada la nómina correspondiente se realiza los archivos de la base imponible, impuesto a la renta y conciliación del IESS correspondientes. 	JRH Contador	Registro de Asistencias con código: REG – RH – 003. Rol de Pagos de Empleados Nómina Mensual
1 8	<p>En caso de existir finiquitos, se realizara el proceso según el código de trabajo y el reglamento interno de la empresa y el documento “liquidación según el MRL.”</p> <ul style="list-style-type: none"> Se firma a satisfacción del empleado y el empleador, en donde se entregara el cheque correspondiente al pago y se hará firmar un comprobante de egreso al empleado. . 		Código del Trabajo Reglamento Interno de GML. Liquidación según el Ministerio de Relaciones

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> El comprobante y el acta de finiquito, serán escaneadas y subidas a la página de MRL y se dará de baja el contrato de trabajo. Los documentos se archivarán en la carpeta de ex empleado 		Laborables, con código: INS - RH – 001.
19	<ul style="list-style-type: none"> Cuando haya, Pagos de Décimos, Utilidades, Vacaciones, Fondos de Reserva y Bonos, se deberá seguir el Instructivo de Pagos (documento cerrado). 	JRH	Instructivo de Pagos con código: INS - RH – 002.
20	<ul style="list-style-type: none"> Consecutivamente, se realiza la solicitud de permisos, se registrarán en la Solicitud de Permiso por horas o en Solicitud de Vacaciones dependiendo el tiempo que requiera el empleado, (si es de 8 horas o más, se registra en vacaciones). 	JRH	Solicitud de Permisos por Horas Solicitud de Vacaciones
21	<ul style="list-style-type: none"> Cuando se soliciten anticipos (en caso de necesitarse), el JRH, emitirá una carta de solicitud de anticipos dirigida al Gerente General, el mismo que deberá aprobar o no el anticipo. En caso de ser aprobado se llenará una carta compromiso por parte del empleador y se entregará una copia de la solicitud de anticipo aprobada, al área financiera para que se pueda emitir un cheque a nombre del empleado o se pague por vía roles de pago. 	JRH	Carta Compromiso. Carta de Solicitud de Anticipos.
22	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a registrar las no conformidades generadas dentro de este procedimiento dentro del Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013, en caso de presentarse. 	JRH	Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013.

8. ANEXOS

- **Anexo 1.** Formulario de Solicitud de Contratación de Personal, con código: REG – RH – 001.
- **Anexo 2.** Perfil de Competencias, con código: DOC – RH – 003.
- **Anexo 3.** Registro de Eficacia de Capacitación, con código: REG – RH – 002.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--


- **Anexo 4.** Registro de Asistencias, con código: REG – RH – 003.
- **Anexo 5.** Solicitud de Vacaciones: REG – RH – 004.

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

- **ANEXOS:**

ANEXO 1: Solicitud de Contratación de Personal, con código: REG – RH – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. SOLICITUD DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	CÓDIGO: REG - RH - 001 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

SOLICITUD DE CONTRATACION DEL PERSONAL No. XXX

AREA QUE SOLICITA: _____

CARGO A DESEMPEÑAR: _____

FECHA DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL: _____

FECHA ESTIMADA DE CONTRATACION DEL PERSONAL: _____

TIPO DE PERSONAL: Operativo: ____ Administrativo: ____

MOTIVO DEL REQUERIMIENTO: _____

LUGAR DE TRABAJO: _____

SOLICITADO POR: _____


COMENTARIOS:

PERFIL DE COMPETENCIAS ADJUNTO.

FECHA APROBACION GERENTE GENERAL: _____

FIRMA GERENTE GENERAL: _____

FIGURA 44. Solicitud de Contratación de Personal, con código: REG – RH – 001.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

ANEXO 2: Perfil de Competencias, con código: DOC – RH – 003.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PERFIL DE COMPETENCIAS PERFIL DE COMPETENCIAS No. XXX	CÓDIGO: DOC - RH - 003 REV: 001 VERSIÓN: 001
---	---	--

ÁREA EN LA QUE SE EMPLEA:
ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR:


CARGO QUE DESEMPEÑARÍA:

EDUCACIÓN	FORMACIÓN
Formación en:	Cursos y Seminarios:
EXPERIENCIA	HABILIDADES
Tiempo y Actividades:	Conocimientos en:

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:


FIGURA 45. Perfil de Competencias, con código: DOC – RH – 003.

ANEXO 3. Registro de Eficacia de Capacitación, con código: REG – RH – 002.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. EFICACIA DE CAPACITACIÓN REGISTRO DE EFICACIA DE CAPACITACIÓN No. XXX	CÓDIGO: REG - RH - 002 REV: 001 VERSIÓN: 001
---	---	--

No.	EMPLEADO	ÁREA	CURSO O SEMINARIO	PREGUNTAS VERBALES / ESCRITAS	RESULTADOS OBTENIDOS	EVALUADOR	FECHA FIN DEL CURSO	OBSERVACIONES

FIGURA 46. Registro de Eficacia de Capacitación, con código: REG – RH – 002.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: DOC – RH - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

ANEXO 4. Registro de Asistencias, con código: REG – RH – 003.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. REGISTRO DE ASISTENCIAS						CÓDIGO: REG - RH - 003 REV: 001 VERSIÓN: 001	
REGISTRO DE ASISTENCIAS No. XXX								
FECHA:								
DÍA:								
Nombre y Apellido	Hora de Entrada	Firma	Hora de Salida Almuerzo	Firma	Hora de Entrada	Firma	Hora de Salida	Firma

FIGURA 47. Registro de Asistencias, con código: REG – RH – 003.

ANEXO 5. Solicitud de Vacaciones: REG – RH – 004.




	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. SOLICITUD DE VACACIONES	CÓDIGO: REG - RH - 004 REV: 001 VERSIÓN: 001
SOLICITUD DE VACACIONES No. XXX		
Nombres y Apellidos del Empleado: _____		
Sumatoria Días a Tomar: _____		
Fecha de Inicio de Vacaciones: _____		
Fecha de Finalización de Vacaciones: _____		
Día que retorna a los labores el empleado: _____		
Valor del Día: 1.25 Valor del Día Pasantes: 2.50		
Solicitado Por:	Autorizado Por:	
_____	_____	

FIGURA 48. Solicitud de Vacaciones: REG – RH – 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento a ser efectuado para Adquisiciones o también llamado Compras, dentro de la empresa GML.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a los subprocesos de Ejecución de Compra y Análisis de Proveedores que se manejan dentro de la empresa GML.


3. REFERENCIAS

- a) Requisitos de la norma ISO-9001: 2008
- b) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2005
- c) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015
- d) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC – 002.
- e) Caracterización del Proceso de Gestión de Adquisiciones, *Código:* DOC – AQ – 001.

4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.”

GML

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

Adquisiciones: “Compras generales.” **GML**

Proveedor: “Organización o persona que proporciona un producto o servicio.” **ISO 9000:2015**

Orden de Compra: “Documento que legaliza la compra con un proveedor.” **GML**

5. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Adquisiciones”, con Código: DOC – AQ – 002.


6. RECOMENDACIONES GENERALES

Ninguna


7. PROCEDIMIENTO

AA: Asistente Administrativa, GG: Gerente General, C: Contador/a.


N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> En primer lugar se realiza una revisión de los recursos, en donde se ingresa un requerimiento de compra al área de soporte por parte de las áreas dentro de GML. El AA, revisa si existe en Bodega el producto solicitado y a la vez realiza una revisión si existe el presupuesto para la compra, en caso de existir se procede aceptar el requerimiento de compra. 	AA	Requerimiento de Compra, con código: REG – AQ – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

2	<ul style="list-style-type: none"> El AA pide una aprobación del Gerente General del Requerimiento de Compra, una vez aprobado, el AA se contacta con el proveedor calificado y solicita una proforma o pre factura de los equipos o suministros solicitados por GML, vía telefónica, e-mail, mensaje o fax. Los proveedores calificados se encuentran dentro del Registro Lista de Proveedores Calificados con código: REG – AQ – 004. 	AA	Requerimiento de Compra. Lista de Proveedores Calificados, REG – AQ-004.
3	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza el análisis de proveedores pertinente (en caso de no contar con un proveedor calificado), en donde se procede con la Selección de Proveedores, se busca proveedores que brinden productos o servicios conformes a los requerimientos de compra de GML. 	AA	
4	<ul style="list-style-type: none"> Se pide que el proveedor realice una presentación del producto a ser comprado en caso de que el producto afecte con el producto final (Proveedores tipo A), estos proveedores se seleccionan según una evaluación interna donde constan variables de selección de acuerdo a la necesidad de GML; las variables son: calidad, precio, otros, entrega y características generales del producto. Para los proveedores Tipo B y Tipo C, no es necesario que realicen una presentación. 	AA	Documento Calificación de Proveedores con código: DOC – AQ – 003.
5	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a evaluar a los proveedores en donde se evalúa a los Proveedores de Tipo A, los proveedores de Tipo B y tipo C no son necesarios, ya que no afectan con el Servicio que realiza GML según la evaluación de proveedores con código: REG – AQ- 005. La Evaluación se hace cada 6 meses desde la primera compra y se lleva un Registro de la evaluación de cada proveedor de Tipo A. 		Evaluación de Proveedores, con código: REG – AQ – 005. Documento Calificación de Proveedores con código: DOC – AQ – 003.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--


6	<ul style="list-style-type: none"> Los proveedores calificados se registran dentro de la lista de proveedores calificados, cuando incumpla con alguna variable se registra dentro de observaciones. 		
7	<ul style="list-style-type: none"> Una vez obtenido el proveedor optimo, se procede hacer la orden de compra necesaria. El AA procede a registrar la información del proveedor dentro de la Lista de Proveedores Calificados y dentro de la lista de Proveedores que es una constancia de los proveedores A,B y C 	AA	Lista de Proveedores Calificados, REG – AQ-004.
8	<ul style="list-style-type: none"> Conjuntamente se solicita al proveedor calificado, que envíe una cotización de los productos a ser comprados. 	AA	Cotizaciones de productos
9	<ul style="list-style-type: none"> Se envía el requerimiento de compra conjuntamente con la orden de compra al GG para la debida aprobación, si el proveedor es de tipo A, en caso de ser de otro tipo no necesita la aprobación del GG, al menos que el monte sea mayor de \$100. En caso de aceptar la cotización, el AA procede a realizar la compra solicitada, en donde el Contador realiza el cheque por el valor de la compra y la debida retención. La factura recibida por el Contador de parte del proveedor la registra dentro del Sistema Contable y dentro del Registro de Facturas a Pagar por Mes. Cuando se realicen compras directas, estas pueden ser realizadas por el gerente general o presidente con respaldo de una factura a nombre de GML. 	GG - C	Orden de Compra, con código REG – AQ – 003. Requerimiento de Compra. Registro de Facturas a Pagar por Mes con código: REG – AQ – 006. Facturas

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

10	<ul style="list-style-type: none"> Una vez recibido el producto se procede a realizar el pago respectivo y la verificación del mismo, en donde se compara los requisitos del producto del requerimiento de compra vs la factura recibida, la comparación es manual. 	AA	Factura Recibida
11	<ul style="list-style-type: none"> Para realizar el despacho de materiales, se realiza el registro de Materiales enviados al área que solicito el equipo o suministro, en donde consta quien envió y quien recibió los materiales. Junto con los materiales solicitados se envía el Registro de Materiales Enviados, la persona que recibe da por recibido, y el registro es enviado nuevamente al área de soporte para su archivo correspondiente. La comparación del producto para determinar si cumple o no con los requisitos de compra, se hace una vez desempaquetado en cada área correspondiente versus el requerimiento de compra. 	AA	Registro de Materiales Enviados, con código: REG – AQ – 002. Requerimiento de Compra.
12	<ul style="list-style-type: none"> Posterior a ello, se realiza una re-evaluación de proveedores, después de 12 meses desde la primera compra y se procede con el mismo procedimiento de evaluación de proveedores. 	AA	Lista de Proveedores Calificados con código: REG – AQ-004.
13	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a registrar las no conformidades generadas dentro de este procedimiento dentro del Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013, en caso de presentarse. 	AA	Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013.

8. ANEXOS

- **Anexo 1:** Requerimiento de Compra, con código: REG – AQ – 001.
- **Anexo 2:** . Registro de Materiales Enviados con código: REG – AQ – 002.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

- **Anexo 3.** Orden de Compra, con código REG – AQ – 003.
- **Anexo 4.** Lista de Proveedores Calificados con código: REG – AQ- 004.
- **Anexo 5.** Lista de Proveedores Generales con código: REG – AQ – 006.
- **Anexo 6.** Evaluación de Proveedores, con código: REG – AQ – 005.
- **Anexo 7.** Documento Calificación de Proveedores con código: DOC – AQ – 003.

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

• ANEXOS:


ANEXO 1: Requerimiento de Compra, con código: REG – AQ – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. REQUERIMIENTO DE COMPRA	CÓDIGO: REG – AQ - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001
REQUERIMIENTO No. XXX		
Área Solicitante:		
Solicitado por:		
Fecha de Solicitud:		
Cant.	Requerimiento	Observaciones

Solicitado Por

Aprobado Por

FIGURA 49. Requerimiento de Compra, con código: REG – AQ – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

ANEXO 4. Lista de Proveedores Calificados con código: REG – AQ - 004.


 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. LISTA DE PROVEEDORES CALIFICADOS	CÓDIGO: REG – AQ - 004 REV: 001 VERSIÓN: 001					
LISTA DE PROVEEDORES CALIFICADOS No. XXX							
Nombre del Proveedor	Tipo de Proveedor (A, B, C)	Calificación	Contacto	Teléfono	E - mail	Ubicación	Observaciones

FIGURA 52. Lista de Proveedores Calificados con código: REG – AQ - 004.

ANEXO 5. Lista de Proveedores con código: REG – AQ - 006.



 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. LISTA DE PROVEEDORES EN GENERAL	CÓDIGO: REG – AQ - 006 REV: 001 VERSIÓN: 001							
LISTA DE PORVEEDORES EN GENERAL No. XXX									
RUC	Nombre del Proveedor	Tipo de Proveedor (A,B,C)	Persona de Contacto	Teléfonos	E-mail	Dirección	Ubicación	Productos / Servicios	Observaciones

FIGURA 53. Lista de Proveedores con código: REG – AQ - 006.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

ANEXO 6. Evaluación de Proveedores, con código: REG – AQ – 005.




 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. EVALUACIÓN DE PROVEEDOR	CÓDIGO: REG – AQ - 005 REV: 001 VERSIÓN: 001																																															
EVALUACIÓN DE PROVEEDOR No. XXX																																																	
Nombre del proveedor:	Evaluación <input type="text"/>																																																
Producto:	Re - Evaluación <input type="text"/>																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>A: Calidad</th> <th>Puntaje Ideal</th> <th>Puntaje Obtenido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>No hay reclamos</td><td>25</td><td></td></tr> <tr><td>Rara vez hay reclamos</td><td>23</td><td></td></tr> <tr><td>A veces hay reclamos</td><td>20</td><td></td></tr> <tr><td>A menudo hay reclamos</td><td>15</td><td></td></tr> <tr><td>Muy frecuentemente hay reclamos</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Problemas serios de calidad</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	A: Calidad	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido	No hay reclamos	25		Rara vez hay reclamos	23		A veces hay reclamos	20		A menudo hay reclamos	15		Muy frecuentemente hay reclamos	5		Problemas serios de calidad	0		Total			<table border="1"> <thead> <tr> <th>B: Precio</th> <th>Puntaje/ Ideal</th> <th>Puntaje/ Obtenido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Nivel de precios razonable</td><td>25</td><td></td></tr> <tr><td>Precio por debajo de los competidores</td><td>23</td><td></td></tr> <tr><td>Precios 2 a 5% por sobre los competidores</td><td>20</td><td></td></tr> <tr><td>Precio sobre el 5 al 10% sobre los competidores</td><td>15</td><td></td></tr> <tr><td>Precios mas del 10% por ciento sobre los competidores</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Precios fuera de mercado</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	B: Precio	Puntaje/ Ideal	Puntaje/ Obtenido	Nivel de precios razonable	25		Precio por debajo de los competidores	23		Precios 2 a 5% por sobre los competidores	20		Precio sobre el 5 al 10% sobre los competidores	15		Precios mas del 10% por ciento sobre los competidores	5		Precios fuera de mercado	0		Total		
A: Calidad	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido																																															
No hay reclamos	25																																																
Rara vez hay reclamos	23																																																
A veces hay reclamos	20																																																
A menudo hay reclamos	15																																																
Muy frecuentemente hay reclamos	5																																																
Problemas serios de calidad	0																																																
Total																																																	
B: Precio	Puntaje/ Ideal	Puntaje/ Obtenido																																															
Nivel de precios razonable	25																																																
Precio por debajo de los competidores	23																																																
Precios 2 a 5% por sobre los competidores	20																																																
Precio sobre el 5 al 10% sobre los competidores	15																																																
Precios mas del 10% por ciento sobre los competidores	5																																																
Precios fuera de mercado	0																																																
Total																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>C: Entregas</th> <th>Puntaje Ideal</th> <th>Puntaje Obtenido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Siempre cumple con los plazos fijados</td><td>25</td><td></td></tr> <tr><td>hay muy pocas demoras</td><td>23</td><td></td></tr> <tr><td>A veces hay demoras</td><td>20</td><td></td></tr> <tr><td>A menudo hay demoras</td><td>15</td><td></td></tr> <tr><td>Generalmente entrega con retraso</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Todas las entregas tiene retraso</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	C: Entregas	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido	Siempre cumple con los plazos fijados	25		hay muy pocas demoras	23		A veces hay demoras	20		A menudo hay demoras	15		Generalmente entrega con retraso	5		Todas las entregas tiene retraso	0		Total			<table border="1"> <thead> <tr> <th>D: Características del Producto</th> <th>Puntaje Ideal</th> <th>Puntaje Obtenido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Rinde Perfectamente</td><td>25</td><td></td></tr> <tr><td>A veces algunos problemas menores</td><td>23</td><td></td></tr> <tr><td>A veces problemas de cierta importancia</td><td>20</td><td></td></tr> <tr><td>Servicio / Producto no reconocido aun</td><td>15</td><td></td></tr> <tr><td>Servicio / Producto deficiente</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Servicio / Producto malo</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	D: Características del Producto	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido	Rinde Perfectamente	25		A veces algunos problemas menores	23		A veces problemas de cierta importancia	20		Servicio / Producto no reconocido aun	15		Servicio / Producto deficiente	5		Servicio / Producto malo	0		Total		
C: Entregas	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido																																															
Siempre cumple con los plazos fijados	25																																																
hay muy pocas demoras	23																																																
A veces hay demoras	20																																																
A menudo hay demoras	15																																																
Generalmente entrega con retraso	5																																																
Todas las entregas tiene retraso	0																																																
Total																																																	
D: Características del Producto	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido																																															
Rinde Perfectamente	25																																																
A veces algunos problemas menores	23																																																
A veces problemas de cierta importancia	20																																																
Servicio / Producto no reconocido aun	15																																																
Servicio / Producto deficiente	5																																																
Servicio / Producto malo	0																																																
Total																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>E: Otros</th> <th>Puntaje/ Ideal</th> <th>Puntaje/ Obtenido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Empresa legalmente constituida</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Mantine un buen stock</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Garantiza Provision de Repuesto original</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Acepta devoluciones</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Busca Alternativas para solucionar nuevos problemas</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Ofrece servicio de Post-venta</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	E: Otros	Puntaje/ Ideal	Puntaje/ Obtenido	Empresa legalmente constituida	5		Mantine un buen stock	5		Garantiza Provision de Repuesto original	5		Acepta devoluciones	5		Busca Alternativas para solucionar nuevos problemas	5		Ofrece servicio de Post-venta	5		Total																											
E: Otros	Puntaje/ Ideal	Puntaje/ Obtenido																																															
Empresa legalmente constituida	5																																																
Mantine un buen stock	5																																																
Garantiza Provision de Repuesto original	5																																																
Acepta devoluciones	5																																																
Busca Alternativas para solucionar nuevos problemas	5																																																
Ofrece servicio de Post-venta	5																																																
Total																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resumen</th> <th>Puntaje</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>A: Calidad</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>B: Precio</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>C: Entregas</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>D: Servicio /Seriedad</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>E: Otros</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td>0</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Resumen	Puntaje	Observaciones	A: Calidad	0		B: Precio	0		C: Entregas	0		D: Servicio /Seriedad	0		E: Otros	0		Total	0																													
Resumen	Puntaje	Observaciones																																															
A: Calidad	0																																																
B: Precio	0																																																
C: Entregas	0																																																
D: Servicio /Seriedad	0																																																
E: Otros	0																																																
Total	0																																																
Calificacion																																																	
<table border="1"> <tr> <td>Calificado por:</td> <td>117-130</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td></td> <td>91-116</td> <td>Bueno</td> </tr> <tr> <td></td> <td>65-90</td> <td>Suficiente</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>menos 65</td> <td>Pobre, Buscar nuevo proveedor</td> </tr> </table>	Calificado por:	117-130	Excelente		91-116	Bueno		65-90	Suficiente	Fecha:	menos 65	Pobre, Buscar nuevo proveedor																																					
Calificado por:	117-130	Excelente																																															
	91-116	Bueno																																															
	65-90	Suficiente																																															
Fecha:	menos 65	Pobre, Buscar nuevo proveedor																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">HISTORIAL DE RECLAMOS EN COMPRAS</th> </tr> <tr> <th>ASUNTO</th> <th>FECHA</th> <th>O C</th> <th>PROBLEMA</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			HISTORIAL DE RECLAMOS EN COMPRAS					ASUNTO	FECHA	O C	PROBLEMA																																						
HISTORIAL DE RECLAMOS EN COMPRAS																																																	
ASUNTO	FECHA	O C	PROBLEMA																																														

FIGURA 54. Evaluación de Proveedores, con código: REG – AQ – 005.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	CÓDIGO: DOC – AQ - 002 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

ANEXO 7. Documento Calificación de Proveedores con código: DOC – AQ – 003.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. DOC. CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: DOC – AQ - 003 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

Documento Calificación de Proveedores

Proveedores Tipo A: Proveedores cuyo producto o servicio afecta directamente con el servicio que ofrece GM. Se debe adjuntar el registro de RUC, el contacto, teléfono, ubicación, producto y servicios que ofrecen.

Proveedores Tipo B: Su producto o servicio no afecta con el servicio que brinda GML. Se sitúan empresas que brindan suministros de oficina o suministros de soporte de área.

Proveedores Tipo C: Su producto o servicio no afecta con el servicio que brinda GML. Pertenecen a las Instituciones del Estado.


ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

FIGURA 55. Documento Calificación de Proveedores con código: DOC – AQ – 003.

3.5 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS MANDATORIOS SEGÚN


LA NORMA ISO 9001:2008.

Se encuentran codificados como el procedimiento de control de documentos lo indica.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: DOC – GC – 006 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: DOC – GC – 006 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda (GML).


2. ALCANCE

Aplica a los documentos definidos en el SGC de GML para los siguientes niveles:

- Nivel I: Manual del Sistema de Gestión de Calidad
- Nivel II: Manual de Calidad
- Nivel III: Procedimientos
- Nivel IV: Instructivos de trabajo
- Nivel V: Documentos Externos necesarios para la planificación y operación para el SGC de GML.

3. REFERENCIAS

- a) Reglamento Interno de la empresa GML
- b) Requerimientos de la norma ISO 9001: 2008
- c) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015
- d) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC - 002

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: DOC – GC – 006 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

4. DEFINICIONES.

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda” **GML**

Documento: “Información y su medio de transporte.” **ISO 9001:2015**

Procedimiento Documentado: “Procedimiento establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos.” **ISO 9001:2008**

Procedimiento: “Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.” **ISO 9000:2015**

Documento Obsoleto: “Documento en el cual su contenido, fecha, versión o cualquier característica de este, pierde su vigencia” **GML**

Documento Externo: “Documento que ayudan o guían al desarrollo del SGC, puede ser documentos no elaborados dentro de GML” **GML**

5. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento mandatorio se identifica con el nombre de “Procedimiento para el control de documentos”, con Código: DOC – GC – 006.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: DOC – GC – 006 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

6. RECOMENDACIONES GENERALES

6.1 En los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad en el encabezado podría contener:

LOGO DE LA EMPRESA	NOMBRE DE LA EMPRESA NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO	CÓDIGO: REV: VERSIÓN:
---------------------------	---	--

6.2 El pie de página, podría contener:

Primer Página:


ELABORADO POR: NOMBRE PERSONA	APROBADO POR: NOMBRE PERSONA
FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:

A partir de la segunda página:

Documento Confidencial
Copyright © año - Derechos Reservados GML Cia. Ltda.

NOTA: Para los documentos pre-impresos que se encuentren establecidos antes de la aprobación de este manual, no se tomara en cuenta este tipo de formato. No se toma en cuenta el tipo de formato para los oficios que se creen.

Documento Confidencial
Copyright © año - Derechos Reservados GML Cia. Ltda.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: DOC – GC – 006 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

6.3 Identificación:

Codificación de los **documentos externos** del SGC, donde XXX es una secuencia numérica de 3 dígitos. Los cuales, irán desde el 001 hasta el número de documentos que se esté ocupando o que se necesite.

En cuanto a la codificación de los **documentos internos** del SGC, se identificara de acuerdo a: **AAA – BB – 000**


Donde: **AAA**, Representa el Tipo de Documento al que pertenece:

MAN: Manuales
DOC: Documentos
INS: Instructivos

Los registros se pueden identificar mediante el código REG.

BB, Representa el proceso al que pertenece:

GD: Gestión de la Dirección
GC: Gestión de Calidad
GV: Gestión de Ventas

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: DOC – GC – 006 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

GO: Gestión de Operaciones
GF: Gestión Financiera
RH: Gestión de Recursos Humanos
AQ: Adquisiciones

000, representa el número de documento realizado, de la misma área, su secuencia por el momento va de 001 a 099.

Para identificar la secuencia del mismo documento se utiliza la codificación de XXX, en donde, su codificación comenzará desde el 001 hasta el número de documentos que se esté ocupando o que se necesite.

Por otro lado la Versión es la consecución de la actualización del documento,

La revisión se codifica del 001 hasta el número de revisión que realice por documento o registro. Esta revisión se realiza por el gerente general en documentos mientras que en registros se revisa por los jefes del proceso o del área.

El Registro de los documentos externos, permanece dentro de una Lista Maestra de Documentos, el mismo que mantiene un código: REG – GC – 001. Se identifican en la pestaña “Tipo”.

7. PROCEDIMIENTO


RD: Representante de la Dirección, JP: Jefe de Proceso, JC: Jefe de Calidad

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: DOC – GC – 006 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

N	PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCIONES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> La Elaboración de los documentos, es responsabilidad del jefe de proceso o persona asignada en cada área, el cual revisará la aplicabilidad del procedimiento documentado. 	JP	Documentos de cada área
2	<ul style="list-style-type: none"> Se procede a realizar la revisión del documento. Cuando se ejecute un cambio o modificación, se realizar una nueva Revisión y Actualización pertinente del documento, la cual será por solicitud verbal del jefe del proceso hacia el representante de la dirección. 		
3	<ul style="list-style-type: none"> Para la Aprobación de los documentos relativos al SGC, estos son revisados por el representante de la dirección o su delegado, previo a su liberación. 	RD – JP	Lista Maestra de Documentos código: REG – GC – 001.
4	<ul style="list-style-type: none"> Una vez aprobados, son evidenciados en la Lista Maestra de Documentos con código REG – GC – 001, por el jefe del proceso y son comunicados al personal. 		
5	<ul style="list-style-type: none"> Se asegura que los cambios en los documentos internos (procedimientos, manuales, instructivos), del SGC son identificados con el <i>control de cambios históricos</i> al final de cada documento, en el que se registra el último cambio y actualización realizada. La versión vigente, será registrada en la Lista Maestra de Documentos código REG – GC – 001, por el jefe de cada proceso o su delegado. Los documentos mandatorios del SGC, deberán ser revisados mínimo una vez por año por el Jefe de Calidad. 	JP	Lista Maestra de Documentos código: REG – GC – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: DOC – GC – 006 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

6	<ul style="list-style-type: none"> • Para la Distribución y puntos de Uso, los documentos originales se mantienen identificados con una nota de “Documento Original”, en la Primera Página del documento, estos documentos los poseen cada jefe del proceso dentro de carpetas y estas carpetas se mantienen en archivadores aéreos de cada área. • Para distribuir estos documentos, se asegura que el documento sea el último documento aprobado con la versión vigente. • Cuando se generen copias del documento se marcara con un sello de “Copia” • Su distribución se controla mediante un Registro de Distribución de Documentos con código: REG – GC – 002, identificando a quien se distribuyó. 	JP	Registro de Distribución de Documentos con código: REG – GC – 002.
7	<ul style="list-style-type: none"> • Para el Manejo de Documentos Externos, estos son identificados mediante su nombre y numeración en caso de poseerla. • Son controlados en la Lista Maestra de Documentos con código REG – GC – 001, en donde se identifican mediante “Tipo” por el jefe de proceso o su delegado. • Su Distribución se la maneja mediante el Registro de Distribución de Documentos con código: REG – GC – 002, por el jefe del proceso. 	JP	Lista Maestra de Documentos con código: REG – GC – 001. Registro de Distribución de Documentos con código: REG – GC – 002
8	<ul style="list-style-type: none"> • Para el Manejo de Documentos Obsoletos, son guardados en una carpeta de documentos obsoletos, por el Jefe del proceso y dentro de la lista maestra de documentos en la parte de TIPO se ubica como “Documento obsoleto”. • Se realiza esto, una vez que se tenga el documento nuevo aprobado con los cambios respectivos y la nueva versión aprobada. 	JC	Lista Maestra de Documentos con código REG – GC – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: DOC – GC – 006 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

8. ANEXOS

- **Anexo 1:** Lista Maestra de Documentos con código REG – GC – 001.
- **Anexo 2:** Registro de Distribución de Documentos con código: REG – GC – 002.

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

- ANEXOS:

ANEXO 1: Lista Maestra de Documentos con código REG – GC – 001.


 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS						CÓDIGO: REG - GC - 001 REV: 001 VERSIÓN: 001
Proceso	Nombre del Documento	Código	Tipo	Elaborado por	Aprobado por	Revisión N°	Versión N°
<i>GOBERANTES</i>							
GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN							
GESTIÓN DE LA CALIDAD							
<i>PRINCIPALES</i>							
GESTIÓN DE VENTAS							
GESTIÓN DE OPERACIONES							
<i>APOYO</i>							
GESTIÓN FINANCIERA							
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS							
ADQUISICIONES							

FIGURA 56. Lista Maestra de Documentos con código REG – GC – 001.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GC – 007 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GC – 007 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de control de los registros del SGC de GML, según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros del SGC.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los registros generados en el SGC de GML.

3. REFERENCIAS

- a) Requerimientos de la norma ISO-9001: 2008.
- b) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2005.
- c) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015.
- d) Manual de Procesos.
- e) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC – 002.
- f) Procedimiento para el control de documento, *Código:* DOC – GC – 004.

4. DEFINICIONES

Procedimiento: “Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.”

ISO 9000:2015

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GC – 007 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Procedimiento Documentado: “Procedimiento establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos.” **ISO 9001:2008**

Registro: “Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.” **ISO 9000:2005**

Formatos: “Son un tipo especial de documentos, que tienen definida una forma, y que al ser llenados se convierten en registros.” **GML**

Proceso: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.” **ISO 9000:2015**

Archivo activo: “Es el archivo que se mantiene en uso.” **GML**

Archivo pasivo: “Es aquel que se mantiene como respaldo y se libera del control del SGC.” **GML**

5. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Control de Registros”, con Código: DOC – GC – 007.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GC – 007 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

6. RECOMENDACIONES GENERALES:

En los registros del SGC se debería utilizar el formato recomendado en el Procedimiento de Control de Documentos Con Código: DOC – GC – 006, sin embargo, en caso de requerirse otro formato por el cliente, se utilizarán los formatos definidos que el mismo proponga.

7. PROCEDIMIENTO

JP: Jefe del Proceso, JC: Jefe de Calidad, AA: Asistente Administrativo.

N	PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCIONES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> La Realización de los Registros, la hace cada jefe de proceso o su delegado, los mismos que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008, los cuales permanecen legibles. 	JP	Registros de los procesos
2	<ul style="list-style-type: none"> Para su debido control, los registros se alimentan mediante la Lista Maestra de Registros con código: REG – GC – 003, por cada jefe del proceso, esta lista posee cada área, guardada en su carpeta virtual correspondiente. La lista se imprimirá una cada mes. 	JP	Lista Maestra de Registros con código: REG – GC – 003.
3	<ul style="list-style-type: none"> En el caso del registro de oficios, el asistente administrativo ocupa una Lista de Oficios con código REG – GC – 004, la lista se alimenta cada que existe un nuevo oficio y permanece virtualmente, bajo responsabilidad del AA. 	AA	Lista de Oficios con código: REG – GC – 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GC – 007 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

4	<ul style="list-style-type: none"> • La identificación de los registros se realiza por su nombre y se diferencia un registro del otro por la fecha del registro, número secuencial o el concepto de registro, esto se realiza mediante la creación de nuevos registros en cada proceso por el jefe del proceso o su delegado. 	JP	Procedimiento de Control de Documentos Con Código: DOC – GC – 006.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez creados e identificados, se procede a realiza el almacenamiento de registros, el cual se lo hará tanto digital como físico. <ol style="list-style-type: none"> 1. Almacenamiento Físico: Se lo hará dentro de la Lista Maestra de Registros con código: REG – GC – 003 y dentro de la Lista de Oficios en caso de ser un oficio. La lista maestra la posee cada jefe de proceso en su respectiva área dentro una carpeta en caso de que se haya impreso la lista por mes, las cuales se encuentran ubicadas en los archivadores. Estos se archivan por número secuencial de registro o cronológico, su uso es responsabilidad de cada jefe del proceso 2. Almacenamiento Digital: Los registros son almacenados digitalmente por su identificación en carpetas virtuales en formato PDF dentro de los ordenadores de cada Jefe de proceso. En la Lista Maestra de Registros se alimentan los registros nuevos que ingresan o salen del área. 	JP	Lista Maestra de Registros, Código: REG – GC – 003.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Para la Protección de registros, se utiliza de 2 maneras: la protección física y la protección virtual. 		

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GC – 007 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protección física: se archivan los registros dentro de carpetas en cada área diferente, estas están protegidas contra viento, agua, calor y cualquier daño material ya que se encuentran ubicadas dentro de archivadores aéreos. 2. Protección digital: Se utiliza para registros virtuales y se archivan los registros dentro de las carpetas virtuales en cada ordenador de jefe del proceso, las cuales poseen una clave de acceso con contraseña. Además el ordenador posee una clave de acceso exclusiva de cada jefe del proceso, las claves las posee el gerente general en caso de requerirse. 	JC	Lista Maestra de Registros, Código: REG – GC - 003
7	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez protegidos los registros, se estima el tiempo de retención a tener, el cual se maneja por 2 formas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de Retención Activo: Dura hasta 1 año de acuerdo a la importancia del registro en el área que maneje. 2. Tiempo de Retención Pasivo: Dura según lo establecido por las leyes, reglamento interno de GML o reglamentos gobernantes. • En caso de necesitar más tiempo de retención de los registros se pondrá en la parte de Observaciones dentro de la Lista Maestra de Registros. • Una vez acabado el tiempo de retención se procede a archivar en documentos obsoletos en la parte física y en la parte virtual se procede a eliminar del archivo correspondiente. 	JP	Lista Maestra de Registros, Código: REG – GC – 003.
8	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de perder un registro, la recuperación de registros se da físicamente donde se saca una copia de los registros a necesitarse, los mismos que son marcados con el sello de 	JP	Archivo de Registros en Carpetas

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: DOC – GC – 007 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

	“Copia”, virtualmente se pide nuevamente a la persona que envió el registro.		
9	• La Disposición Final de los registros , se encargara el jefe de cada proceso o responsable autorizado después del tiempo de retención establecido y se registra dentro de la Lista Maestra de Registros.	JP	Lista Maestra de Registros, Código: REG – GC – 003.
10	• En caso se haber cambios en este procedimiento se registrara en la parte de control de cambios históricos por parte del Jefe de Calidad.	JC	

8. ANEXOS

- **Anexo 1:** Lista Maestra de Registros, Código: REG – GC – 003.
- **Anexo 2:** Lista de Oficios, Código: REG – GC – 004.

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

- **ANEXOS:**

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: 176 DOC-GC-007 REV: 001 VERSION: 001


ANEXO 1: Lista Maestra de Registros, Código: REG – GC – 003.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. LISTA MAESTRA DE REGISTROS	CÓDIGO: REG – GC - 003 REV: 001 VERSIÓN: 001

Proceso	Identificación			Recuperación		Responsable del Registro	Almacenamiento		Nombre del Archivo	Tiempo de Retención			Disposición Final
	Nombre	Código	Fecha de Registro	Rev.	Fecha Revisión		Físico	Archivo		Activo (Meses)	Pasivo (Meses)	Observaciones	
GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN													
GESTIÓN DE LA CALIDAD													
GESTIÓN DE VENTAS													
GESTIÓN DE OPERACIONES													
GESTIÓN FINANCIERA													
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS													
ADQUISICIONES													


FIGURA 58. Lista Maestra de Registros, Código: REG – GC – 003.

ANEXO 2: Lista de Oficios, Código: REG – GC – 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. REGISTRO DE OFICIOS	CÓDIGO: REG – GC - 004 REV: 001 VERSIÓN: 001

REGISTRO DE OFICIOS No. XXX							
No. Oficio	Fecha de Oficio	Nombre de Oficio	A quien va dirigido	Observaciones	Estado de Oficio		
					Entregado	En trámite	Finalizado

FIGURA 59. Lista de Oficios, Código: REG – GC – 004.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC – 008 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC – 008 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

1. OBJETIVO

Definir las actividades y los lineamientos necesarios para cumplir con este procedimiento mandatorio dentro de GML.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra las actividades necesarias para la realización de auditorías internas de calidad dentro de GML.

3. REFERENCIAS

- a) Requisitos de la norma ISO 9001: 2008
- b) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015
- c) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2005
- d) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, con *Código*: MAN – GC – 002.
- e) Manual de Procesos, *Código*: MAN – GC – 001.

4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.”

GML

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC – 008 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Auditoría: “Proceso Sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.” **ISO 9000:2015**

Criterios de Auditoría: “Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos, usados como referencia frente a la cual se compara una evidencia objetiva” **ISO 9000:2005**

Evidencia de Auditoría: “Registros, declaraciones de hechos u otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.” **ISO 9000:2015**


Hallazgos de Auditoría: “Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.” **ISO 9000:2015**

No conformidad: “Incumplimiento de un Requisito.” **ISO 9000:2005**

Auditor: “Persona que lleva a cabo una auditoría.” **ISO 9000:2015**

SGC: “Sistema de Gestión de la Calidad.” **ISO 9000:2015**

Competencia: “Se define como los atributos personales y de aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades.” **ISO 9000:2005**

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC – 008 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Alcance de Auditoría: “Extensión y límites de una auditoría.” **ISO 9000:2015**

Programa de auditoría: “Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.” **ISO 9000:2015**

Equipo Auditor: “Uno o más personas que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario de un equipo técnico.” **ISO 9000:2015**

Plan de Auditoría: “Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.” **ISO 9000:2015**

CLIO: “Requisitos del Cliente – Legales – ISO 9001:2008 y de la Organización”
GML

5. IDENTIFICACIÓN


Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad”, con Código: DOC – GC – 008.

6. RECOMENDACIONES GENERALES

Ninguna

7. PROCEDIMIENTO

RD: Representante de la Dirección, EA: Equipo Auditor.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC – 008 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> Para un adecuado control y seguimiento de la implementación del SGC, el RD o su delegado planifican mínimo 2 veces al año una auditoría de calidad, a través de un plan de auditoría que se ejecuta en el programa de auditorías, en donde se comprueba la eficacia del SGC. 	RD	Plan de Auditoría con código: REG – GC – 009.
2	<ul style="list-style-type: none"> Para desarrollar este procedimiento, en primer lugar el representante de la dirección realiza una Matriz de Factibilidad de Impacto de GML con código: REG - GC - 007 , dentro de la matriz se evalúa la prioridad de los procesos a ser auditados. 	RD	Matriz de Factibilidad e Impacto de GML con código: REG - GC - 007.
3	<ul style="list-style-type: none"> Conjuntamente, el RD elabora un programa de auditoría con código: REG – GC - 008 considerando el tipo de auditoría, el área, procesos o procedimiento a ser auditado y la planificación de tiempos cuando se va a efectuar los planes de auditorías. 	RD	Programa de Auditoría, con código: REG – GC – 008.
4	<ul style="list-style-type: none"> Una vez con el programa y la matriz establecidos, el RD, establece un equipo auditor donde se nombra al auditor líder, y a los miembros del equipo, para ello se toma en cuenta el alcance, criterios, ubicaciones, objetivos de auditoría y nivel de competencia. Una vez elegidos los miembros, estos son notificados vía e-mail que procederán a realizar las auditorías correspondientes y se les entregará el programa y la matriz de factibilidad e impacto. En caso de no tener una persona competente que realice las auditorías, se involucrará al personal dentro del plan de capacitaciones 	RD	Programa de Auditoría, con código: REG – GC – 008. Plan de Capacitación.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC – 008 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

5	<ul style="list-style-type: none"> Posterior a ello, el RD, realiza el plan de auditorías con código: REG – GC – 009, donde se toma en cuenta las actividades para la realización de la auditoría, el área y los procesos auditar, el auditor líder, el objetivo y alcance de auditoria, duración de la auditoría, los miembros del equipo auditor, número de visita y el tipo de auditoría a realizarse y es traspasado al EA. 	RD	Plan de Auditoría con código: REG – GC – 009.
6	<ul style="list-style-type: none"> El equipo auditor se reúne para la asignación de responsabilidades, actividades y tareas de cada miembro del equipo auditor, las cuales son descritas dentro de los Planes de Auditoría. 	EA	Plan de Auditoría con código: REG – GC – 009
7	<ul style="list-style-type: none"> Posterior a ello y conforme a los programas de auditoria, se da inicio con la auditoría, realizando primero una reunión de apertura, donde están los jefes de los procesos o sus delegados y el equipo auditor y se explica lo que se va a realizar y quienes lo van a realizar y se llega a un acuerdo del alcance y objetivos de la auditoría. Para verificar que todos los puntos de la reunión necesarios sean tratados, se utiliza una lista de verificación de la reunión de apertura. 	EA	Lista de verificación de la reunión de apertura, con código: REG – GC – 010.
8	<ul style="list-style-type: none"> Una vez establecido esto, el equipo auditor procede a realizar una revisión documental y una revisión de sitio relevante al SGC, la misma que debe cumplir con los requisitos CLIO. Para ello, el equipo auditor utiliza un Check – List de Auditoría, comprobando que se cumplan los requisitos de la ISO 9001:2008. 	EA	Check – List de Auditoría, con código: REG – GC – 011.
9	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica las no conformidades mayores y menores, se procede a documentarlas dentro de un Reporte de Auditoría Interna con código: DOC – GC – 011. 	EA	Reporte de Auditoría Interna, con código: DOC – GC – 011.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC – 008 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

10	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza una reunión de cierre conforme a lo planificado y se presenta los hallazgos por parte del equipo auditor. Para verificar que todos los puntos de la reunión necesarios sean tratados, se utiliza una lista de verificación de la reunión de cierre. 	EA	Lista de verificación de la reunión de cierre con código: REG – GC – 012.
11	<ul style="list-style-type: none"> Para el seguimiento de la auditoría, el equipo auditor junto con los jefes de los procesos auditados, proponen oportunidades de mejora y se toma en cuenta que los responsables del área auditada con no conformidades, realizan las correcciones según el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, para eliminar las no conformidades. 	EA - JP	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, con código: DOC – GC – 010.
12	<ul style="list-style-type: none"> Una vez realizado las acciones de mejora se procede a realizar una nueva auditoría según el programa de auditorías, conjuntamente con un nuevo reporte de Auditoría Interna. 	EA	Programa de Auditorías Reporte de Auditoría Interna.

8. ANEXOS

- **Anexo 1:** Matriz de Factibilidad e Impacto de GML con código: REG - GC - 007.
- **Anexo 2:** Programa de Auditoría con código: REG – GC – 008.
- **Anexo 3:** Plan de Auditoría con código: REG – GC – 009.
- **Anexo 4.** Lista de Verificación de Reunión de Apertura con código: REG – GC – 010.
- **Anexo 5.** Check – List de Auditoría con código: REG – GC – 011.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: DOC – GC – 008 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

- **Anexo 6.** Reporte de Auditoría Interna con código: DOC – GC – 011.
- **Anexo 7.** Lista de verificación de la reunión de cierre con código: REG – GC – 012.

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

- ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de Factibilidad e Impacto de GML con código: REG - GC - 007.


			GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. MATRIZ DE FACTIBILIDAD E IMPACTO					CÓDIGO: REG – GC- 007 REV: 001 VERSIÓN: 001			
MATRIZ DE FACTIBILIDAD E IMPACTO DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA No. XXX											
RANGOS: ALTO			5	MEDIO			3	BAJO			1
ORDEN	CÓDIGO	NOMBRE DE PROCESOS	FACTIBILIDAD				IMPACTO			TOTAL	PRIORIDAD
			DISP. TECNOLÓGICA	DISP. FINANCIAMIENTO	DISP. TIEMPO	DISP. TALENTO HUMANO	SUBTOTAL	VALOR AGREGADO CLIENTE	CUMPLIR OBJETIVOS		
1		GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	15%	40%	30%	15%	100%	50%	50%	100%	0
2		GESTIÓN DE LA CALIDAD					0			0	0
3		GESTIÓN DE VENTAS					0			0	0
4		GESTIÓN DE OPERACIONES					0			0	0
5		GESTIÓN FINANCIERA					0			0	0
6		GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS					0			0	0
7		ADQUISICIONES					0			0	0
										MEDIA	0,00

FIGURA 60. Matriz de Factibilidad e Impacto de GML con código: REG - GC - 007.


	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.	CÓDIGO: DOC – GC – 008
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	REV: 001 VERSION: 001

Anexo 2: Programa de Auditoría con código: REG – GC – 008.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		CÓDIGO: REG - GC - 008 REV: 001 VERSIÓN: 001												
	PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA No. Xxx	AUDITORÍA No. Xxx		AÑO:											
Tipo de Auditoría <input type="checkbox"/> Auditoría Programada	<input type="checkbox"/> Auditoría Concluida y Satisfactoria <input type="checkbox"/> Auditoría Concluida e Insatisfactoria		<input type="checkbox"/> Fecha de Auditoría de Seguimiento de Acciones Correctivas <input type="checkbox"/> Auditoría de Seguimiento de Acciones Correctivas Concluida												
No.	CÓDIGO	NOMBRE DE PROCESOS / PROCEDIMIENTO / ÁREA	MESSES												PRIORIDAD
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE	

FIGURA 61. Programa de Auditoría con código: REG – GC – 008.

Anexo 3: Plan de Auditoría con código: REG – GC – 009.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PLAN DE AUDITORÍA		CÓDIGO: REG - GC - 009 REV: 001 VERSIÓN: 001	
	PLAN DE AUDITORÍA DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA No. XXX			
Área / Procedimiento / Proceso a ser auditado:				
Dirección		Auditor Líder:		Lenguaje de Auditoría:
Número de Visita:		Miembros de Equipo Auditor:		Fecha Actual:
Fecha de Visita Planteada:		Estandar:		Duración Aprox de la Auditoría:
Alcance de la Auditoría:				
Objetivo de Auditoría:				
Tipo de Auditoría: <input type="checkbox"/> Auditoría Programada <input type="checkbox"/> Auditoría Concluida y Satisfactoria <input type="checkbox"/> Auditoría Concluida e Insatisfactoria <input type="checkbox"/> Fecha de Auditoría de Seguimiento de Acciones Correctivas <input type="checkbox"/> Auditoría de Seguimiento de Acciones Correctivas Concluida				
Fecha	Hora	Auditor	Actividades	Contacto

Notas para el auditado:

FIGURA 62. Plan de Auditoría con código: REG – GC – 009.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: DOC – GC – 009 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR
FIRMA: Diseño propuesto.	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: DOC – GC – 009 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

1. OBJETIVO

Definir la forma de controlar el servicio no conforme cuando se lo genere por parte del cliente externo dentro de GML.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de GML.

3. REFERENCIAS

- a) Requisitos de la norma ISO-9001: 2008
- b) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015
- c) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC – 002.


4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.”

GML

Servicio No conforme: “Servicio que presenta un incumplimiento de un requisito.”

ISO 9000:2005

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: DOC – GC – 009 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

Proveedor Interno: “Organización que proporciona un producto o servicio.”

ISO 9000:2015

No Conformidad: “Incumplimiento de un criterio a cumplir dentro de un documento, a fin de declararse la conformidad con el documento” **ISO 9000:2005**

5. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Control del Servicio No conforme”, con Código: DOC – GC – 009.


6. RECOMENDACIONES GENERALES

Ninguna


7. PROCEDIMIENTO

PC: Personal Competente, JP: Jefe del Proceso, GG: Gerente General.

N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> En primer lugar, se identifican los productos o servicios no conformes que pueda generar el proveedor interno, previo a la liberación del producto o servicio final. Así como también, las acciones a tomarse, la fecha y los responsables de la realización o autorización de la liberación del producto interno, la misma se redacta en el Registro de Servicio No conforme Interno o a la vez se reporta a: rmaruri2000@yahoo.com. 	JP	Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: DOC – GC – 009 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> Se Registra al finalizar los procedimientos en cada área. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Una vez detectado el problema, se procede a corregirlo. Para corregirlo de manera inmediata, el personal involucrado en el proceso, en base a su competencia, propone y efectúa una solución inmediata, la misma se redacta en el Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013. 	PC	Registro de Servicio No Conforme Interno, con código: REG – GC – 013
3	<ul style="list-style-type: none"> En caso de ser repetitivo el problema, es responsabilidad del jefe del proceso o su delegado, corregir mediante el procedimiento de acciones correctivas y preventivas. 	JP	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
4	<ul style="list-style-type: none"> A la vez, se detecta las no conformidades que se generan posterior al servicio realizado, en las encuestas del servicio al cliente, estas son identificadas y se detallan dentro de las quejas por parte del cliente, y son tratadas una vez registradas por el jefe del proceso o a la vez por el gerente general. Se debe tomar en cuenta que dentro del servicio que brinda GML, se realiza un seguimiento constante al cliente comprometiéndose a que se va a corregir de manera inmediata el problema detectado. 	JP - GG	Encuestas de Servicio al Cliente con código: REG – GC – 016.
5	<ul style="list-style-type: none"> Una vez realizado el cambio o la solución mediante las acciones inmediatas, correctivas o preventivas, se procede a verificar si la solución brindada es la óptima para satisfacción interna o satisfacción externa. La verificación se hace con la implementación de la solución, el jefe del proceso es el responsable de autorizar el cambio si es por soluciones inmediatas. 	JP - GG	Registro de Producto No Conforme

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: DOC – GC – 009 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--


<ul style="list-style-type: none"> En caso de ser por acciones correctivas o preventivas, el jefe del proceso es el responsable de autorizar este cambio tanto total o parcialmente según sea el caso y se procede a verificar el cumplimiento de las soluciones mediante la realización de las auditorías internas de calidad, cuando se programen según el programa de auditoría de calidad. 	JP	Programa de Auditoría de Calidad, con código: REG – GC – 008.
---	----	---

8. ANEXOS

- Anexo 1:** Registro de No conformidades del proceso, con código: REG – GC – 013.

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: DOC – GC – 009 REV: 001 VERSION: 001
---	---	--

- ANEXOS:

ANEXO 1: Registro de No conformidades del proceso, con código: REG – GC – 013.




	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. REPORTE DE SERVICIO NO CONFORME INTERNO	CÓDIGO: REG- GC- 013 REV: 001 VERSIÓN: 001																		
Fecha de ocurrencia _____ Fecha de elaboración _____ Fecha de entrega al dueño del proceso _____ Responsable de autorización de liberación del producto _____																				
I- IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD																				
<input type="checkbox"/> Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Queja Interna <input type="checkbox"/> Queja Externa <input type="checkbox"/> Indicador de Gestión <input type="checkbox"/> Resultados Revisión por la Dirección <input type="checkbox"/> Otro																				
II- PROCISOS																				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">DE:</td> <td style="width: 50%; border: none;">HACIA:</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de la Dirección</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de la Dirección</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de la Calidad</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de la Calidad</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de Ventas</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de Ventas</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de Operaciones</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de Operaciones</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión Financiera</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión Financiera</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de Recursos Humanos</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Gestión de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Adquisición</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Adquisición</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Cliente</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Cliente</td> </tr> </table>			DE:	HACIA:	<input type="checkbox"/> Gestión de la Dirección	<input type="checkbox"/> Gestión de la Dirección	<input type="checkbox"/> Gestión de la Calidad	<input type="checkbox"/> Gestión de la Calidad	<input type="checkbox"/> Gestión de Ventas	<input type="checkbox"/> Gestión de Ventas	<input type="checkbox"/> Gestión de Operaciones	<input type="checkbox"/> Gestión de Operaciones	<input type="checkbox"/> Gestión Financiera	<input type="checkbox"/> Gestión Financiera	<input type="checkbox"/> Gestión de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/> Gestión de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/> Adquisición	<input type="checkbox"/> Adquisición	<input type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Cliente
DE:	HACIA:																			
<input type="checkbox"/> Gestión de la Dirección	<input type="checkbox"/> Gestión de la Dirección																			
<input type="checkbox"/> Gestión de la Calidad	<input type="checkbox"/> Gestión de la Calidad																			
<input type="checkbox"/> Gestión de Ventas	<input type="checkbox"/> Gestión de Ventas																			
<input type="checkbox"/> Gestión de Operaciones	<input type="checkbox"/> Gestión de Operaciones																			
<input type="checkbox"/> Gestión Financiera	<input type="checkbox"/> Gestión Financiera																			
<input type="checkbox"/> Gestión de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/> Gestión de Recursos Humanos																			
<input type="checkbox"/> Adquisición	<input type="checkbox"/> Adquisición																			
<input type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Cliente																			
III- DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD																				
_____ _____ _____																				
A SER LLENADO POR EL JEFE DEL PROCESO A QUIEN SE LE LEVANTA LA NO CONFORMIDAD																				
<i>(SI SE TIENE UNA ACCIÓN INMEDIATA NO LLENAR ÍTEM V, ni VI.)</i>																				
IV- ACCIÓN INMEDIATA																				
_____ _____ _____																				
V- ANÁLISIS DE CAUSA																				
_____ _____ _____																				
VI- ACCIONES A TOMAR																				
1.- _____		FECHA ESTIMADA 1.- _____																		
2.- _____		2.- _____																		
3.- _____		3.- _____																		
4.- _____		4.- _____																		
5.- _____		5.- _____																		

FIGURA 67. Registro de No conformidades del proceso, con código: REG – GC – 013.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: DOC – GC – 010 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)	APROBADO POR:
FIRMA: Diseño propuesto	FIRMA: Diseño propuesto
FECHA:	FECHA:

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: DOC – GC – 010 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. OBJETIVO

Definir las acciones para eliminar las causas de las no conformidades y las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de GML.


3. REFERENCIAS

- a) Requisitos de la norma ISO-9001: 2008
- b) Definiciones basadas en la norma ISO 9000:2015
- c) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, *Código:* MAN – GC – 002.

4. DEFINICIONES

GML: “Abreviatura de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.” **GML**

No conformidades: “Servicio que presenta un incumplimiento de un requisito.”
ISO 9000:2005

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: DOC – GC – 010 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

No conformidades potenciales: “Incumplimiento menor que no ha ocurrido, pero si no se hace algo al respectivo, será una no conformidad.” **GML**

Acción Correctiva: “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable y evitar que vuelva a ocurrir.”
ISO 9000:2015

Acción Preventiva: “Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.”

“Dentro de la acción preventiva se previene que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a suceder.” **ISO 9000:2015**

5. IDENTIFICACIÓN


Este procedimiento se identifica con el nombre de “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas”, con Código: DOC – GC – 010.

6. RECOMENDACIONES GENERALES


Ninguna

7. PROCEDIMIENTO


JC: Jefe de Calidad. EA: Equipo Auditor, AL: Auditor Líder, JP: Jefe del Proceso.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: DOC – GC – 010 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

N	PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	<ul style="list-style-type: none"> Para las Acciones Correctivas: Una vez que se identifica el producto o servicio no conforme o a la vez se identifican los hallazgos por parte de la auditoría interna, se registran las acciones correctivas dentro del Registro de Servicio No Conforme, por el jefe del proceso y las no conformidades dentro de las SACs (Solicitud de Acción Correctiva), en caso de haber sido una auditoría, se registra por parte del equipo auditor. 	EA - JP	Registro de Servicio No Conforme con código: REG – GC – 013. Registro de las SACs, con código: REG – GC – 014.
2	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica la causa de la no conformidad, o a la vez del producto o servicio no conforme que genere el proveedor interno; el jefe del proceso procede a investigar e identificar las causas raíces del problema, analizar los efectos de la no conformidad sobre el producto o servicio e identifica problemas similares dentro de las otras áreas donde la no conformidad pueda existir. 	JP	Registro de las SACs, con código: REG – GC – 014.
3	<ul style="list-style-type: none"> Para la resolución de los problemas se procede a: <ol style="list-style-type: none"> Para resolver la no conformidad detectada por auditoría, el RD y el auditado proponen un programa de acción correctiva a largo plazo en donde el auditor evaluará si las propuestas son las óptimas, asegurando que la acción reparadora inmediata es tomada y que la acción correctiva propuesta a largo plazo prevendrá una recurrencia de la no conformidad, o se tomarán acciones inmediatas para corregir la no conformidad, estas acciones se logran mediante la competencia del personal. Se registra en las SACs. Se acuerda una fecha límite entre el auditado y el equipo auditor para verificar el cumplimiento de la acción correctiva, en donde se notificará al auditor sobre la conformidad y se vincula con mediciones de la mejora continua. 	AL JP	Registro de las SACs, con código: REG – GC – 014.

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: DOC – GC – 010 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--


	<p>2. Para resolver el producto o servicio no conforme, se tomarán acciones inmediatas según la competencia del jefe del proceso o a la vez se recurrirán a los instructivos, procedimientos o propuestas de nuevas soluciones por parte del equipo que ejecuta el proceso dentro del SGC, o en tal caso cambio del procedimiento, si es necesario, esto se registra dentro del Registro de Servicio No Conforme.</p>	JP	<p>Registro de Servicio No Conforme con código: REG – GC – 013.</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> Una vez obtenidas las acciones correctivas, se procede a implementar las mismas dentro de la no conformidad o a la vez del producto no conforme, por parte del jefe del proceso o por el encargado del proceso. 	JP	
5	<ul style="list-style-type: none"> Para el monitoreo del progreso en el cumplimiento de las acciones correctivas, el jefe del proceso se percata que haya sido implementada y que se realice según la acción tomada, el mismo mantiene los registros. Además para realizar un adecuado seguimiento de las soluciones, se registra el estado de la solicitud de acción correctiva (SACs). 	JP	<p>Registro de Estado de las SACs, con código: REG – GC – 015.</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> Para el seguimiento respectivo se ordena que el EA realice una nueva auditoría interna de calidad en donde verifique la eficacia de la acción tomada en caso de existir no conformidad, según el procedimiento de auditoría interna de calidad con código: DOC – GC – 008. 	EA	<p>Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad: DOC – GC – 008.</p>

 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: DOC – GC – 010 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

7	<ul style="list-style-type: none"> Para las Acciones Preventivas: Se procederá a realizar el mismo procedimiento de acciones correctivas con diferencia que dentro de las SACs se identifican las no conformidades potenciales en caso de ser una auditoría, o a la vez dentro del registro de Servicio No Conforme. 	JP	Registro de las SACs. Registro de Servicio No Conforme con código: REG – GC – 013.
8	<ul style="list-style-type: none"> El jefe del proceso a través de su competencia sugiere soluciones que son registradas dentro del Registro de Servicio No Conforme o las SACs. 	JP	Registro de Servicio No Conforme con código: REG – GC – 013.
9	<ul style="list-style-type: none"> Una vez obtenidas las acciones preventivas, se procede a implementar las mismas dentro de la no conformidad o a la vez del producto no conforme, por parte del jefe del proceso o por el encargado del proceso 	JP	Registro de Servicio No Conforme con código: REG – GC – 013.
10	<ul style="list-style-type: none"> Se asegura de que la acción preventiva se implemente y que la no conformidad potencial se solucione. 	JP	
11	<ul style="list-style-type: none"> A la vez el jefe del proceso es el encargado de mantener los registros y verificar que la no conformidad potencial permanezca solucionada. 	JP	Registro de Servicio No Conforme con código: REG – GC – 013.

8. ANEXOS

- **Anexo 1:** Registro de las SACs, con código: REG – GC – 014.
- **Anexo 2:** Registro de Estado de las SACs, con código: REG – GC – 015.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: DOC – GC – 010 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

9. CONTROL DE CAMBIOS HISTORICOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO

- ANEXOS:

Anexo 1: Registro de las SACs, con código: REG – GC – 014.



	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SACs)	CÓDIGO: REG - GC - 014 REV: 001 VERSIÓN: 001
SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SACs) No. XXX		
Auditor Líder: Miembros de Equipo Auditor: Fecha de Auditoría:	Procedimiento / Área / Proceso auditado: Jefe del Proceso:	
Referencia de Auditoría:	Tipo de Auditoría:	
Detalles de la No Conformidad (Mayor - Menor)	Fecha de la No Conformidad:	
Acción Correctiva Tomada Para Prevenir la Recurrencia	Fecha de la Acción Correctiva Tomada:	

FIGURA 68. Registro de las SACs, con código: REG – GC – 014.

	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: DOC – GC – 010 REV: 001 VERSION: 001
---	--	--

Anexo 2: Registro de Estado de las SACs, con código: REG – GC – 015.


	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. ESTADO DE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SACs)	CÓDIGO: REG - GC - 015 REV: 001 VERSIÓN: 001
ESTADO DE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SACs)		
Auditor Líder: Miembros de Equipo Auditor: Fecha de Auditoria:	Procedimiento / Área / Proceso auditado: Jefe del Proceso:	
Referencia de SAC:	Tipo de Auditoria:	
Detalles de la No Conformidad (Mayor - Menor)	Fecha de la No Conformidad:	
Acción Correctiva Tomada Para Prevenir la Recurrencia	Fecha de la Acción Correctiva Tomada:	
Estado de la SAC		
Cumplida <input type="text"/>	En Proceso <input type="text"/>	En Papeles <input type="text"/>

FIGURA 69. Registro de Estado de las SACs, con código: REG – GC – 015.

CAPÍTULO V: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA GML

5. Plan de Implementación

En primer lugar se realizó un plan de implementación, identificando las actividades, responsabilidades y presupuesto necesario para poder implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 dentro de la empresa GML, para ello se diseñó el plan de implementación del SGC con código: **REG – GC – 017**, en donde constan las siguientes actividades:

1. Realizar una inducción al personal sobre el sistema de gestión de calidad en base a la ISO 9001:2008 para la empresa GML, la cual se puede evidenciar mediante el registro de asistencia de inducción a la Norma ISO 9001:2008 con código: **REG – GC – 018**.
2. Realizar un diagnóstico inicial sobre los procesos, procedimientos y requisitos de la Norma ISO 9001:2008 actuales dentro de GML, el cual se puede evidenciar mediante la evaluación a GML respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 (documento realizado al inicio de este proyecto).
3. Diseñar el sistema de Gestión de Calidad para la empresa GML bajo la ISO 9001:2008 (documentos diseñados en el transcurso de este proyecto).
4. Implementar adecuadamente los documentos y registros diseñados del SGC en GML, en donde se utiliza como evidencia el registro de la capacitación sobre los procedimientos a ser utilizados con código: **REG – GC – 019**.


		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.						CÓDIGO: REG - GC - 017		
		PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC						REV: 001		
		PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC PARA LA EMPRESA GML						VERSIÓN: 001		
								EJECUCIÓN		
Actividades	Objetivo	Ejecutor	Aprobado por	Presupuesto	Tiempo Estimado	Total Presupuestado	Evidencia	No Comienza	En Proceso	Realizado
1. Realizar una inducción del SGC bajo la Norma ISO 9001: 2008, para el personal de GML	Inducir al personal de GML sobre la Norma ISO 9001:2008	SM	GG	\$20 por Persona	8 horas laborables	\$ 160	Registro de Asistencias a Inducción			x
2. Realizar un diagnóstico inicial sobre los procesos, procedimientos y requisitos de la Norma ISO 9001:2008 actuales dentro de la empresa GML	Determinar los requisitos implementados de la Norma ISO 9001:2008 dentro de GML	SM	GG	\$ 5 horas/hombre	60 horas laborables	\$ 120	Evaluación a GML respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008			x
3. Diseñar el sistema de Gestión de Calidad para la empresa GML bajo la Norma ISO 9001:2008	Diseñar el SGC dentro de GML	Responsable del Proceso	GG	\$20 por Proceso	80 horas laborables por proceso	\$ 140	Procedimientos, Documentos, Registros Diseñados			x
4. Implementar adecuadamente los documentos y registros realizados en el diseño del SGC	1. Determinar si se cumplen los requisitos de la norma ISO 9001:2008 dentro de la empresa GML 2. Comprometer a la organización con el SGC bajo la ISO 9001:2008	Responsable del Proceso	GG	\$ 40	Cada que se ejecute el proceso	\$ 40	Capacitación sobre los procedimientos a utilizarse.		x	
TOTAL ESTIMADO						\$ 460				

FIGURA 70. Plan de Implementación del SGC para GML.

Evidencia Relacionada:


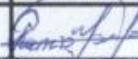




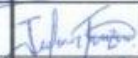


		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. REGISTRO DE ASISTENCIA A INDUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2008			CÓDIGO: REG - GC - 018 REV: 001 VERSIÓN: 001	
Lugar donde se Realiza:		<input checked="" type="checkbox"/> Quito	<input type="checkbox"/> Coca	<input type="checkbox"/> Otro	Registro de Asistencias de Inducción No. 001	
Fecha de Realización: 08-04-2016						
No.	Personal	Hora de Ingreso	Hora de Salida	Firma	Recursos Implicados	Observaciones
1	Gerente General	8:30	5:30		Manual ISO 9001	
2	Asistente Administrativa	8:26	5:30		Manual ISO 9001	
3	Contadora	8:40	5:30		Manual ISO 9001	
4	Jefe de Recursos Humanos	8:20	5:30		Manual ISO 9001	
5	Jefe de Ventas	8:22	5:30		Manual ISO 9001	
6	Jefe de Finanzas	8:26	5:30		Manual ISO 9001	
7	Jefe de Operaciones	8:30	5:30		Manual ISO 9001	
8	Jefe de Adquisiciones	8:30	5:30		Manual ISO 9001	

FIGURA 71. Registro de Asistencia a Inducción de la Norma ISO 9001:2008

		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.			CÓDIGO: REG - GC - 019	
		CAPACITACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS A SER UTILIZADOS			REV: 001	
Lugar donde se Realiza:		<input checked="" type="checkbox"/> Quito <input type="checkbox"/> Coca <input type="checkbox"/> Otro			VERSIÓN: 001	
Fecha de Realización: 15-04-2016		Registro de Capacitación No. 001				
No.	Personal	Hora de Ingreso	Hora de Salida	Firma	Recursos Implicados	Observaciones
1	Gerente General	8:25	5:30		Manual Procesos	
2	Asistente Administrativa	8:27	5:30		Manual Procesos	
3	Contadora	8:30	5:30		Manual Procesos	
4	Jefe de Recursos Humanos	8:25	5:30		Manual Procesos	
5	Jefe de Ventas	8:25	5:30		Manual Procesos	
6	Jefe de Finanzas	8:30	5:30		Manual Procesos	
7	Jefe de Operaciones	8:50	5:30		Manual Procesos	
8	Jefe de Adquisiciones	8:55	4:30		Manual Procesos.	Salida con Autorización

FIGURA 72. Registro de Capacitación sobre los procedimientos a ser utilizados.

El sistema de gestión de calidad se implementó por decisión de la gerencia dentro de todos los procesos de GML siendo estos: Gestión de la Dirección, Gestión de la Calidad, Gestión de Ventas, Gestión de Operaciones, Gestión Financiera, Gestión

de Recursos Humanos y Adquisiciones, sin embargo no todos los procesos arrojaron resultados en los indicadores, ya que la frecuencia de cálculo definido en las caracterizaciones de los procesos varía, siendo así:

Nombre del Proceso	Indicador	Frecuencia del Indicador	Porcentaje Óptimo
Gestión de la Dirección	Desempeño de la Organización.	Trimestral	90 % – 100%
	Índice de Gestión Gerencial	Trimestral	90 % – 100%
Gestión de la Calidad	Quejas del Cliente	Por Cliente	97% - 100%
	No Conformidades en Auditoría	Por Auditoría	100%
Gestión de Ventas	Contratos Firmados	Trimestral	70 % - 100 %
	Ventas Generadas	Trimestral	25 % - 100%
Gestión de Operaciones	Quejas del Cliente	Por Cliente - Mensual	97% - 100%
	Mantenimiento de Equipos Preventivo	Por Cliente - Mensual	90 % – 100%
	Mantenimiento de Equipos Correctivo	Por Cliente – Mensual	90 % – 100%
Gestión Financiera	Nivel de Cobranzas	Por Cliente - Mensual	100%
	Grado de Liquidez	Mensual	\$ 1,5 - \$ 2
	Cumplimiento de Actividades de Contabilidad	Mensual	50% - 99%
Gestión de Recursos Humanos	Selección del Personal	Trimestral	98 % - 100%
	Evaluación de Competencias	Anual	90 % - 100%
	Eficacia de Capacitación	Mensual, después de capacitación en caso de recibirla.	Nota: 18/ 20 o 7/10
Adquisiciones	Proveedores	Semestral	90 % - 100%
	Compras	Mensual	90 % - 100%

FIGURA 73. Indicadores de Cada Proceso y su frecuencia.

Cabe recalcar que los porcentajes óptimos se obtuvieron se un análisis interno por parte de la organización. Sin embargo, se obtuvieron los resultados de los indicadores de frecuencia: por cliente y mensual, siendo así:

- **Gestión de la Calidad:**

1. Quejas del Cliente.


 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. RESULTADOS DE INDICADORES QUEJAS DEL CLIENTE	CÓDIGO: REG - GC - 017 REV: 001 VERSIÓN: 001
Registro del Indicador No. 001		
Nombre del Indicador	Quejas del Cliente	
Responsable del Indicador	Jefe de Calidad	
Objetivo del Indicador	Monitorear el porcentaje de quejas por cliente que se están dando dentro de un contrato.	
Forma del Cálculo	(Quejas del Cliente Solucionadas / Quejas del Cliente Recibidas) * 100	
Unidad de medida	Porcentaje	
Resultado Planificado (meta planteada)	97 % al 100% quejas solucionadas, 0% en caso de no presentar quejas	
Fuentes de Información	Encuestas vía telefónica, encuesta física realiza al cliente.	
Frecuencia	Por Cliente	
Resultados Obtenidos	Clientes Actuales: 1	
	Quejas del Cliente Recibidas durante el servicio brindado: 0 quejas	
	Quejas del Cliente Solucionadas: 0 quejas	
	Fórmula: $(0/0) * 100 = 0\%$	
Interpretación	Durante el servicio brindado al cliente PLS, se ha presentado 0 quejas vía telefónica, dando como resultado el 0%, en lo cual se presenta dentro del porcentaje óptimo.	
<small>Nota: El mismo registro se presenta como evidencia del Proceso de Gestión de Operaciones, por lo que no se debe repetir este registro dentro del proceso mencionado.</small>		

FIGURA 74. Resultados de Indicador “Quejas del Cliente”.

- **Gestión de Operaciones:**

2. Mantenimiento de Equipo Preventivo.


 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. RESULTADOS DE INDICADORES MANTENIMIENTO DE EQUIPO PREVENTIVO	CÓDIGO: REG - GO - 010 REV: 001 VERSIÓN: 001
Registro del Indicador No. 001		
Nombre del Indicador	Mantenimiento de Equipo Preventivo	
Responsable del Indicador	Jefe de Operaciones	
Objetivo del Indicador	Monitorear que la misma cantidad de los equipos que se liberaron antes del servicio, se devuelvan después de brindar el servicio.	
Forma del Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de Equipos en Mantenimiento Preventivo} / \text{Equipos Instalados por Contrato}) * 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Resultado Planificado (meta planteada)	90 % al 100% quejas solucionadas, 0% en caso de no presentar quejas	
Fuentes de Información	Inventario de Equipos por cabina código: REG - GO - 001, inventario de equipos a mantener con código; REG - GO - 002.	
Frecuencia	Por Cliente	
Resultados Obtenidos	Clientes Antiguos a Abril 2016: 1	
	No. De Equipos en Mantenimiento Preventivo: 23	
	Equipos Instalados por contrato: 25	
	Fórmula: $(23/25)*100 = 92 \%$	
Interpretación	Durante el servicio que se brindo en Abril 2016 A PLS, se entregó 25 equipos dentro de la cabina y se devolvieron 23 por lo que da un porcentaje del 92% encontrándose dentro del promedio óptimo del proceso de operaciones, sin embargo para futuros contratos se debe tomar en cuenta que el cliente deberá devolver en su totalidad los equipos entregados para el servicio.	

FIGURA 75. Resultados del Indicador “Mantenimiento de Equipo Preventivo”.

3. Mantenimiento de Equipo Correctivo.


 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. RESULTADOS DE INDICADORES MANTENIMIENTO DE EQUIPO CORRECTIVO	CÓDIGO: REG - GO - 011 REV: 001 VERSIÓN: 001
Registro del Indicador No. 001		
Nombre del Indicador	Mantenimiento de Equipo Correctivo	
Responsable del Indicador	Jefe de Operaciones	
Objetivo del Indicador	Monitorear cuantos equipos durante el servicio presentado entran a reparación.	
Forma del Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de Equipos en Mantenimiento Correctivo} / \text{Equipos Instalados por Contrato}) * 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Resultado Planificado (meta planteada)	90 % al 100% equipos reparados en mantenimiento correctivo, 0% en caso de no tener equipos para mantenimiento correctivo.	
Fuentes de Información	Solicitud de mantenimiento correctivo, escrito o verbal.	
Frecuencia	Por Cliente	
Resultados Obtenidos	Clientes Antiguos a Abril 2016: 1	
	No. De Equipos en Mantenimiento Correctivo: 0	
	Equipos Instalados por contrato: 25	
	Fórmula: $(0/25)*100 = 0 \%$	
Interpretación	Durante el servicio que se brindo en Abril 2016 A PLS, se entregó 25 equipos dentro de la cabina, aún así el cliente durante el servicio no presento una solicitud de mantenimiento correctivo ya sea verbal o escrita, con el fin de reparar uno de los 25 equipos.	

FIGURA 76. Resultados del Indicador “Mantenimiento del Equipo Correctivo”.

- **Gestión Financiera:****4. Nivel de Cobranzas.**


		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. RESULTADOS DE INDICADORES NIVEL DE COBRANZAS	CÓDIGO: REG - GF - 002 REV: 001 VERSIÓN: 001
Registro del Indicador No. 001			
Nombre del Indicador	Nivel de Cobranzas		
Responsable del Indicador	Jefe Financiero		
Objetivo del Indicador	Monitorear la gestión de cobranza y el seguimiento al cliente que se realiza para el cobro de las facturas mensuales.		
Forma del Cálculo	$(\text{Facturas Cobradas} / \text{Facturas Emitidas}) * 100$		
Unidad de medida	Porcentaje		
Resultado Planificado (meta planteada)	100%		
Fuentes de Información	Acta de Recepción de Facturas, Facturas Emitidas al cliente, copia del cheque o transferencia recibida.		
Frecuencia	Por Cliente mensualmente		
Resultados Obtenidos	Clientes Abril: 1		
	Facturas Cobradas Abril: 0		
	Facturas Emitidas Abril: 15		
	Fórmula Abril: $(0/15)*100 = 0 \%$		
Interpretación	Durante los meses de Abril se han generado en total 15 facturas, las cuales se encuentran en estado por cobrar. El indicador indica que no se están cobrando las facturas debidas por falta de liquidez por parte del cliente. Y se deberá hacer un seguimiento mayor al cliente.		

FIGURA 77. Resultados del Indicador Cobranzas Abril.


		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. RESULTADOS DE INDICADORES NIVEL DE COBRANZAS	CÓDIGO: REG - GF - 002 REV: 001 VERSIÓN: 001
Registro del Indicador No. 002			
Nombre del Indicador	Nivel de Cobranzas		
Responsable del Indicador	Jefe Financiero		
Objetivo del Indicador	Monitorear la gestión de cobranza y el seguimiento al cliente que se realiza para el cobro de las facturas mensuales.		
Forma del Cálculo	$(\text{Facturas Cobradas} / \text{Facturas Emitidas}) * 100$		
Unidad de medida	Porcentaje		
Resultado Planificado (meta planteada)	100%		
Fuentes de Información	Acta de Recepción de Facturas, Facturas Emitidas al cliente, copia del cheque o transferencia recibida.		
Frecuencia	Por Cliente mensualmente		
Resultados Obtenidos	Cliente Mayo: 1		
	Facturas Cobras Mayo: 0		
	Facturas Emitidas Mayo: 3		
	Fórmula Mayo: $(0/3)*100 = 0 \%$		
Interpretación	Durante los meses de Mayo se han generado en total 3 facturas, las cuales se encuentran en estado por cobrar. El indicador indica que no se están cobrando las facturas debidas por falta de liquidez por parte del cliente. Y se deberá hacer un seguimiento mayor al cliente.		

FIGURA 78. Resultados del Indicador Cobranzas Mayo.

5. Grado de Liquidez.


 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. RESULTADOS DE INDICADORES GRADO DE LIQUIDEZ	CÓDIGO: REG - GF - 003 REV: 001 VERSIÓN: 001
	Registro del Indicador No. 001	
Nombre del Indicador	Grado de Liquidez	
Responsable del Indicador	Contador/a	
Objetivo del Indicador	Calcular la liquidez de GML mensualmente.	
Forma del Cálculo	Activo Corriente / Pasivo Corriente	
Unidad de medida	Dólares	
Resultado Planificado (meta planteada)	\$ 1,5 - \$ 2	
Fuentes de Información	Balance de Situación Financiera	
Frecuencia	Mensual	
Resultados Obtenidos	Balance de Situación Financiera Abril: No presentado	
	Balance de Situación Financiera Mayo: No presentado	
	No se puede realizar el cálculo correspondiente.	
Interpretación	Se debe generar presión en cuanto a la presentación de balances dentro del área financiera, para poder generar el cálculo correspondiente.	

FIGURA 79. Resultados del Indicador Grado de Liquidez.

6. Cumplimiento de Actividades de Contabilidad.


 Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. RESULTADOS DE INDICADORES CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD	CÓDIGO: REG - GF - 004 REV: 001 VERSIÓN: 001
	Registro del Indicador No. 001	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de Actividades de Contabilidad	
Responsable del Indicador	Contador/a	
Objetivo del Indicador	Determinar si las actividades de contabilidad, se están cumpliendo según lo programado.	
Forma del Cálculo	$(\text{Actividades realizadas} / \text{Actividades Programadas}) * 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Resultado Planificado (meta planteada)	50% - 99%	
Fuentes de Información	Cronograma de Actividades REG – GD – 002.	
Frecuencia	Mensual	
Resultados Obtenidos	Actividades Realizadas mes de Abril: 23	
	Actividades Programadas mes de Abril: 35	
	Fórmula: $(23/35) * 100 = 65.71 \%$	
Interpretación	Durante el mes de Abril, se han planificado 35 actividades para contabilidad, sin embargo solo se ha cumplido con el 65,71% de ellas. Aunque se encuentra dentro del porcentaje óptimo, se debe mejorar para el mes de Mayo el procedimiento de contabilidad, dentro del proceso de gestión financiera.	

FIGURA 80. Resultados de Indicador “ Cumplimiento de Actividades de Contabilidad Abril”.


		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. RESULTADOS DE INDICADORES CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD	CÓDIGO: REG - GF - 004 REV: 001 VERSIÓN: 001
Registro del Indicador No. 002			
Nombre del Indicador	Cumplimiento de Actividades de Contabilidad		
Responsable del Indicador	Contador/a		
Objetivo del Indicador	Determinar si las actividades de contabilidad, se están cumpliendo según lo programado.		
Forma del Cálculo	$(\text{Actividades realizadas} / \text{Actividades Programadas}) * 100$		
Unidad de medida	Porcentaje		
Resultado Planificado (meta planteada)	50% - 99%		
Fuentes de Información	Cronograma de Actividades REG – GD – 002.		
Frecuencia	Mensual		
Resultados Obtenidos	Actividades Realizadas Mayo: 28		
	Actividades Programadas Mayo: 46		
	Fórmula: $(28/46)*100 = 60.8\%$		
Interpretación	Durante el mes de Mayo, se han planificado 46 actividades para contabilidad, sin embargo solo se ha cumplido con el 60.80% de ellas. Aunque se encuentra dentro del porcentaje óptimo, se debe mejorar para el mes de Junio el procedimiento de contabilidad, dentro del proceso de gestión financiera.		

FIGURA 81. Resultados de Indicador “Cumplimiento de Actividades de Contabilidad Mayo”.

- **Adquisiciones:**

7. Indicador de Compras.


		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. RESULTADOS DE INDICADORES INDICADOR COMPRAS	CÓDIGO: REG - AQ - 007 REV: 001 VERSIÓN: 001
Registro del Indicador No. 001			
Nombre del Indicador	Compras		
Responsable del Indicador	Asistente Administrativa		
Objetivo del Indicador	Determinar si se cumple la necesidad de cubrir los requerimientos en cuanto a insumos del personal de GML		
Forma del Cálculo	$(\text{Número de ítems entregados} / \text{Número de ítems solicitados}) * 100$		
Unidad de medida	Porcentaje		
Resultado Planificado (meta planteada)	90 % - 100%		
Fuentes de Información	Requerimiento de Compras, Facturas por pagar.		
Frecuencia	Mensual		
Resultados Obtenidos	Número de Ítems entregados Abril: 3		
	Número de ítems solicitados Abril: 3		
	Fórmula: $(3/3)*100 = 100\%$		
Interpretación	Se realizó 3 requerimientos de compras dentro del proceso de gestión financiera (2), dentro del proceso de gestión de la dirección (1), los cuales han sido cubiertos, dando un indicador del 100%, para el mes de Mayo no se presentan compras realizadas.		

FIGURA 82. Resultados de Indicador “Compras de Abril”.

Se realizó una nueva encuesta en donde se verifica el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, en cuanto se refiere al punto 7.4 Compras.

ENCUESTA REALIZADA AL PROCESO DE ADQUISICIONES REFERENTE A LA ISO 9001:2008					
Fecha de Aplicación: 29 - 04 - 2016			Encuestador: Stephanie Maruri		
Aplicada a: Jefe de Adquisiciones					
Marcar con (1), si Cumple = (C), Cumple Parcialmente (CP), No Cumple (NC)					
Pregunta	Requisito	Pregunta / Enunciado	C	CP	NC
PREGUNTAS RELACIONADAS CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008:					
	7.4	Compras			
	7.4.1	Proceso de compras			
1		¿La organización se asegurara que el producto adquirido, cumple con los requisitos de compra especificados?	1		
2		¿El tipo y el grado de control que se aplica al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto sobre el producto final.?	1		
3		¿La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.?	1		
4		¿Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación, al proveedor.?	1		
5		Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se tome.?	1		
	7.4.2	Información de las compras	1		
		La información de las compras debe describir el producto a comprar , incluyendo, cuando sea apropiado :			
6	7.4.2 (a)	Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos	1		
7	7.4.2 (b)	Los requisitos para la calificación del personal	1		
8	7.4.2 (c)	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad	1		
9		La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor	1		
	7.4.3	Verificación de los productos comprados			
10		¿La organización establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?	1		
11		Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, ¿La organización establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.?	1		

FIGURA 83. Requisitos cumplidos de la Norma ISO 9001:2008 dentro del proceso de adquisiciones.

Resultados Obtenidos: Se obtuvo el 100% del cumplimiento en cuanto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 dentro del apartado 7.4 Compras, lo que indica que se está llevando un control sobre el proceso de adquisiciones bajo los requisitos de la ISO 9001:2008.

5.2 Compromiso de Implementación.

Los procesos restantes se implementarán por decisión y compromiso de la empresa según tiempos establecidos por la gerencia, para su referencia se obtiene el siguiente oficio:

 **Grupo Maruri & Lozano Cía. Ltda.**

GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.
Av. De los Shyris N32-21 y Av. Eloy Alfaro
Teléf. 2663783 / 0999213680

Quito, 01 de Marzo del 2016 Oficio GML – 073

Señores:
Universidad de las Fuerzas Armadas – Espe.
Presente.-

Asunto: Carta – Compromiso de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

De mi consideración:

En mi calidad de Representante Legal de Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda, yo Ramiro Maruri Cevallos con CI: 170902626-2, me comprometo asignar los recursos necesarios y facilidades para implementar el Sistema de Gestión de Calidad, diseñado por la Srta. Stephanie C. Maruri, dentro de los procesos de:

- Gestión de la Dirección
- Gestión de la Calidad
- Gestión de Ventas
- Gestión de Operaciones
- Gestión Financiera
- Gestión de Recursos Humanos
- Adquisiciones

La misma que se realizará durante la ejecución diaria de los procesos y procedimientos para posterior a ello poder generar los indicadores de gestión diseñados.

Persona de contacto:
Nombre: Ramiro Maruri
Teléfono: 0999213680
Correo electrónico: rmaruri2000@yahoo.com

Atentamente,


Ramiro Maruri Cevallos
Representante Legal

Página 1 de 1


FIGURA 84. Carta – Compromiso de Implementación del SGC en GML.

5.3 Auditoría Interna aplicada a los procesos implementados a Mayo 2016

Se realizó una auditoría interna siguiendo el procedimiento establecido por el autor del presente proyecto, en donde se realizó un plan de auditoría así como un programa, los registros de reuniones tanto de inicio como de finalización referente a las auditorías y los check-list correspondientes. Con ello se obtuvo un informe de auditoría interna final y se llegaron a presentar no conformidades las mismas detalladas dentro de la Figura 81. A continuación se adjunta la documentación que respalda la auditoría realizada a la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.:

GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		CÓDIGO: REG - GC- 007 REV: 001 VERSIÓN: 001										
GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		MATRIZ DE FACTIBILIDAD E IMPACTO										
MATRIZ DE FACTIBILIDAD E IMPACTO DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA No. 001												
RANGOS:												
			ALTO	5	MEDIO	3	BAJO	1				
ORDEN	CÓDIGO	NOMBRE DE PROCESOS	FACTIBILIDAD					IMPACTO			TOTAL	PRIORIDAD
			DISP. TECNOLÓGICA	DISP. FINANCIAMIENTO	DISP. TIEMPO	DISP. TALENTO HUMANO	SUBTOTAL	VALOR AGREGADO CLIENTE	CUMPLIR OBJETIVOS	SUBTOTAL		
			15%	40%	30%	15%	100%	50%	50%	100%		
1	A	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	0.45	1.2	1.5	0.45	3.6	1.5	1.5	3	6.6	7
2	B	GESTIÓN DE LA CALIDAD	0.45	1.2	1.5	0.45	3.6	2.5	2.5	5	8.6	5
3	C	GESTIÓN DE VENTAS	0.45	2	1.5	0.75	4.7	2.5	1.5	4	8.7	3
4	D	GESTIÓN DE OPERACIONES	0.75	2	1.5	0.75	5	2.5	2.5	5	10	1
5	E	GESTIÓN FINANCIERA	0.75	2	1.5	0.45	4.7	1.5	2.5	4	8.7	4
6	F	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	0.45	1.2	1.5	0.75	3.9	1.5	2.5	4	7.9	6
7	G	ADQUISICIONES	0.45	2	1.5	0.45	4.4	2.5	2.5	5	9.4	2
										MEDIA	8.56	

FIGURA 85. Matriz de Factibilidad e Impacto para auditoria.

		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.										CÓDIGO: REG - GC - 008 REV: 001 VERSIÓN: 001					
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA No. 001										AUDITORÍA No. 001			AÑO: 2016				
Tipo de Auditoría <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría Programada		<input type="checkbox"/> Auditoría Concluida y Satisfactoria <input type="checkbox"/> Fecha de Auditoría de Seguimiento de Acciones Correctivas <input type="checkbox"/> Auditoría Concluida e Insatisfactoria <input type="checkbox"/> Auditoría de Seguimiento de Acciones Correctivas Concluida															
No.	CÓDIGO	NOMBRE DE PROCESOS / PROCEDIMIENTO / ÁREA	AUDITORIA DIRIGIDA A:	MESES												PRIORIDAD	
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
1		<i>Proceso de Gestión de la Dirección</i>	Gerente General Y Asistente Administrativa					X							X		1
2		<i>Proceso de Gestión de Recursos Humanos</i>	Personal de Recursos Humanos					X							X		2
3		<i>Proceso de Gestión Financiera</i>	Personal de Finanzas					X							X		3
4		<i>Proceso de Gestión de Ventas</i>	Personal de Ventas					X							X		4
5		<i>Proceso de Gestión de la Calidad</i>	Personal de Calidad					X							X		5
6		<i>Proceso de Gestión de Operaciones</i>	Personal de Operaciones					X							X		6
7		<i>Adquisiciones</i>	Personal de Área de Soporte					X							X		7

Responsable de Auditoría en Mayo:

Stephanie Carolina Maruri

Responsable de Auditoría en Noviembre:

Deysi Chicaiza

FIGURA 86. Programa de Auditoría de GML realizado.



		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA REUNIÓN DE APERTURA	CÓDIGO: REG - GC - 010 REV: 001 VERSIÓN: 001
LISTA DE APERTURA No. 001		Ref del PLAN DE AUDITORÍA No. 001	
Auditor: Stephanie Maruri Miembros de Equipo Auditor: No posee Fecha: 19-05-2016		Duración Aprox de Reunión: 30 minutos	
Item No.	Ítem	Observaciones	
1	Presentación como auditor líder	✓	
2	Confirmar el objetivo, alcance de auditoría dentro del plan de auditoría	✓	
3	Confirmar dentro del plan de auditoría: Fecha y hora de reunión de cierre, cualquier reunión interna durante la auditoría, el lugar y las áreas a ser auditados	✓	
4	Explicación sobre los métodos y procedimientos para llevar a cabo la auditoría	✓	
5	Establecer métodos o vínculos de comunicación formal entre el auditor líder y el auditado	✓	
6	Confirmar que el auditado estará informado sobre el proceso de auditoría	✓	
7	Confirmar que todos los recursos y facilidades que necesite el auditor líder estarán disponibles para ser auditados.	✓	
8	Asuntos confidenciales	✓	
9	Procedimientos relevantes relativos a la seguridad de la organización y seguridad física.	✓	
10	Disponibilidad de funciones e identidad de cualquier tipo de instructivo.	✓	
11	Método de reportes, incluyendo la clasificación de las no conformidades	✓	
12	Sistema de Apeleaciones de la auditoría.	✓	
13	Otro punto a favor.	✓	
14	Preguntas relacionadas.	✓	

FIGURA 87. Lista de Verificación de Reunión de Apertura realizado.

		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		CÓDIGO: REG - GC - 009	
		PLAN DE AUDITORÍA		REV: 001	
				VERSIÓN: 001	
PLAN DE AUDITORÍA DE GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA No. 001					
Área / Procedimiento / Proceso a ser auditado: Área de Gestión de la Dirección					
Dirección: Av. Shyris (Matriz GML)		Auditor: Stephanie Maruri		Lenguaje de Auditoría: Español	
Número de Visita: 1		Miembros de Equipo Auditor: 1		Fecha Actual: 20/05/2016	
Fecha de Visita Planteada: 19/05/2016		Estándar: ISO 9001:2008		Duración Aprox de la Auditoría: 1 hora	
Alcance de la Auditoría: Se aplicará la auditoría para el proceso de gestión de la dirección, proceso de gestión de la calidad, proceso de gestión de ventas, proceso de gestión de recursos humanos, proceso de gestión financiera, proceso de gestión de operaciones, proceso de adquisiciones (total 7 procesos), en la ciudad de Quito dentro de las instalaciones de GML teniendo una duración de 1 hora aproximadas por área (total 8 horas laborales).					
Objetivo de Auditoría: Determinar si se están cumpliendo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 dentro de GML.					
Tipo de Auditoría: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría Programada <input type="checkbox"/> Auditoría Concluida y Satisfactoria <input type="checkbox"/> Auditoría Concluida e Insatisfactoria <input type="checkbox"/> Fecha de Auditoría de Seguimiento de Acciones Correctivas <input type="checkbox"/> Auditoría de Seguimiento de Acciones Correctivas Concluida					
Fecha	Hora	Auditor	Actividades	Contacto	
19/05/2016	08h00	SM	Reunión de Apertura		
19/05/2016	08H30	SM	Revisión documental dentro del proceso de gestión de la dirección		
19/05/2016	09h30	SM	Revisión documental dentro del proceso de gestión de adquisiciones		
19/05/2016	10h30	SM	Revisión documental dentro del proceso de gestión de la calidad		
19/05/2016	11h30	SM	Revisión documental dentro del proceso de gestión de Recursos Humanos		
19/05/2016	12h30	SM	Revisión documental dentro del proceso de gestión de Ventas		
19/05/2016	14h00	SM	Revisión documental dentro del proceso de gestión de operaciones		
19/05/2016	15h00	SM	Revisión documental dentro del proceso de gestión financiera		
19/05/2016	15H45	SM	Recopilación de información para detalle de las no conformidades		
19/05/2016	16H45	SM	Recopilación de información de check - list de auditoría		
19/05/2016	17H30	SM	Realización de Reporte de Auditoría Interna		
20/05/2016	08h30	SM	Realización de reunión de cierre		


Notas para el auditado:

FIGURA 88. Plan de Auditoría de GML realizada.


		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		CÓDIGO: REG - GC - 011
CHECK - LIST No. 001		CHECK - LIST DE AUDITORÍA		REV: 001
CHECK - LIST No. 001		Ref del PLAN DE AUDITORÍA No. 001		
Auditor: Stephanie Maruri Miembros de Equipo Auditor: No posee Fecha: 19 / 05 / 2016		Página N _1_ de _5_ Procedimiento / Área / Proceso a Auditar: 7 Procesos Actuales de GML		Persona a quien audita: Jefes de Procesos
Referencia de Auditoría: 001		Tipo de Auditoría: Interna		
Requisito No.	Requisito	Conformidad de la Actividad (Si / No / No Aplica)	Respuestas Comentarios obtenidos	Aplicable al proceso
4.1	¿Cómo la organización determina los procesos, como interactúan y cual es el método para asegurarse de su operación?	SI	Se mantiene el manual de procesos donde se detalla los procesos actuales y la interacción de los mismos. No se mantiene registros de indicadores trimestrales, semestrales o anuales.	Todos los procesos
4.2.1	¿Qué documentación incluye el sistema de gestión de la calidad?	SI	Política de Calidad, objetivos de Calidad dentro de un manual de calidad, un manual del sistema de gestión de la calidad, los 6 procedimientos mandatorios: control de documentos, control de registros, auditoría interna de calidad, control del servicio no conforme y acciones correctivas y preventivas cada uno con su código.	Proceso de Gestión de la Calidad
4.2.2	¿Qué documentos y referencias incluye el manual de calidad?	SI	El alcance del SGC con la exclusión del requisito 7.3 Diseño y desarrollo. Presenta una referencia de los 6 procedimientos mandatorios y la interacción de los procesos.	Proceso de Gestión de la Calidad
4.2.3	¿Para un control de los documentos que actividades nomas se realizan?	SI	Se registran las actividades dentro del procedimiento de control de los documentos, posee el código: DOC - GC - 006. No hay un control dentro del proceso de gestión financiera.	Todos los procesos
4.2.4	¿Para el control de los registros, que actividades nomas se realizan?	SI	Se realiza la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención, la disposición final de los registros, se protege los registros. Se mantiene el procedimiento con código: DOC - GC - 007.	Todos los procesos
5.1	¿Qué evidencia se proporciona para el desarrollo e implementación del SGC y la mejora continua de su eficacia?	SI	Se mantiene una revisión de la dirección dentro de un acta cada vez que se realiza una reunión. Dentro de cada proceso se mantiene la respectivas caracterizaciones donde se verifica la disponibilidad de los recursos.	Proceso de Gestión de la Calidad
5.2	¿Cómo se determinan y se cumplen los requisitos del cliente?	SI	Se cumple con el procedimiento de ventas dentro de la propuesta técnica y el contrato en donde se establece los requisitos del cliente.	Proceso de Gestión de Ventas
5.3	¿Cómo se involucra la Política de Calidad dentro de la organización, es entendida por sus trabajadores?	SI	La política de calidad esta entrelazada a los objetivos de calidad, a la vez está expuesta dentro de una de las paredes principales de las oficinas de GML. Esta es revisada, comunicada y adecuada para la organización.	Proceso de Gestión de la Dirección




Continua

		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		CÓDIGO: REG - GC - 011	
		CHECK - LIST DE AUDITORÍA		REV: 001	
CHECK - LIST No. 001		Ref del PLAN DE AUDITORÍA No. 001			
Auditor: Stephanie Manuri		Página N _2_ de _5_		Persona a quien audita: Jefes de	
Miembros de Equipo Auditor: No posee		Procedimiento / Área / Proceso a Auditar:		Procesos	
Fecha: 19 / 05 / 2016		7 Procesos Actuales de GML			
Referencia de Auditoría: 001		Tipo de Auditoría: Interna			
Requisito No.	Requisito	Conformidad de la Actividad (Si / No / No Aplica)	Respuestas Comentarios obtenidos	Aplicable al proceso	
5.4.1	¿Cómo se establecen los objetivos de calidad, podría amosstrarlos?	SI	Los objetivos de calidad se basan en las perspectivas del BSC, están anexados dentro del manual del SGC.	Proceso de Gestión de la Dirección	
5.4.2	¿Cómo se planifica el SGC dentro de GML?	SI	Se detalla dentro del procedimiento de planificación del SGC. (Revisar)	Proceso de Gestión de la Calidad	
5.5.2	¿Cuáles son las actividades del Representante de la Dirección ?	SI	Se realiza un comunicado para designar al representante de la dirección, sin embargo no se ha establecido el manual de funciones . El desempeño del SGC se verifica dentro de las reuniones planificadas.	Proceso de Gestión de la Dirección	
5.5.3	¿Cómo se efectúa la comunicación interna considerando la eficacia del SGC ?	SI	Se mantiene carteles, correo interno de la empresa y las reuniones constantes.	Todos los procesos	
5.6.1	¿Cómo se asegura la Alta dirección sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGC ?	SI	Se mantiene un calendario del SGC, donde se hace la revisión del SGC, se mantiene un procedimiento de auditorías internas y se mantienen registros de revisión donde se determina la mejora continua.	Proceso de Gestión de la Dirección	
5.6.2	¿La información de entrada para la revisión por la dirección, que incluye?	SI	Dentro de las reuniones se considera las actividades y los objetivos a realizarse, resultados de indicadores de los procesos, resultados de auditorías, pendientes de los clientes, cambios que se presentan dentro del SGC.	Proceso de Gestión de la Dirección	
5.6.3	¿Qué resultados se deben obtener sobre la revisión de la dirección?	SI	Se toman decisiones sobre los resultados de los indicadores, decisiones sobre los nuevos objetivos, los recursos que se requieren durante un período establecido. Decisiones gerenciales.	Proceso de Gestión de la Dirección	
6.1	¿Cómo la organización determina y proporciona los recursos dentro de GML?	SI	Se mantienen las decisiones gerenciales, al menos que haya algún cambio por último momento, se determina el presupuesto, en caso de ser una compra se mantienen los registros apropiados.	Proceso de Gestión de la Dirección, Proceso de Gestión financiera, Proceso de Gestión de RRHH	
6.2.1	¿Cómo la organización se asegura que el personal es competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia?	SI	Se mantienen registros del personal, sin embargo no esta actualizado y las pruebas y capacitaciones no han sido efectuadas por el momento.	Proceso de Gestión de RRHH	
6.2.2	¿Cómo GML evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	SI	Se toma pruebas al final de las capacitaciones, al igual que cuando ingresa nuevo personal	Proceso de Gestión de la Dirección	

→ Continua

		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		CÓDIGO: REG - GC - 011
		CHECK - LIST DE AUDITORÍA		REV: 001
CHECK - LIST No. 001		Ref del PLAN DE AUDITORÍA No. 001		
Auditor: Stephanie Maruri Miembros de Equipo Auditor: No posee Fecha: 19 / 05 / 2016		Página N_3_ de _5_ Procedimiento / Área / Proceso a Auditar: 7 Procesos Actuales de GML		Persona a quien audita: Jefes de Procesos
Referencia de Auditoría: 001		Tipo de Auditoría: Interna		
Requisito No.	Requisito	Conformidad de la Actividad (Si / No / No Aplica)	Respuestas Comentarios obtenidos	Aplicable al proceso
6.3	¿Qué incluye dentro de la infraestructura de GML y como determina, proporciona y mantiene	SI	Se tiene una identificación del área respectiva, al igual que la división de las mismas dentro del espacio de GML	Proceso de Gestión de la Dirección, Proceso de Gestión de Operaciones
6.4	¿Cómo la organización determina y gestiona el ambiente de trabajo?	SI	Se siguen los pasos del reglamento interno de trabajo, sin embargo los registros nuevos de asistencia de GML desde enero 2016.	Proceso de Gestión de Operaciones, Proceso de Gestión de la Calidad
7.1	¿Cuáles son los procesos de GML?	SI	Se mantiene 7 procesos actuales definidos en el mapa de procesos, encontrado en cada carpeta dentro de cada área.	Todos los procesos
7.2.1	¿Cómo se determina los requisitos especificados por el cliente, legales, reglamentarios u otro requisitos relacionado con el producto o servicio?	SI	Se determinan cuando se realiza la propuesta técnica y el contrato de GML con el cliente.	Proceso de Ventas, Proceso de Gestión de la Dirección
7.2.2	¿Cuál es el proceso de revisión de los requisitos relacionados con el producto?	SI	Se verifica dentro del contrato o propuesta técnica.	Proceso de Ventas, Proceso de Gestión de la Dirección
7.2.3	¿Cómo se realiza la comunicación con el cliente?	SI	Se mantiene una comunicación directa vía e-mail, telefónica, encuestas durante el servicio.	Proceso de Adquisiciones
7.4.1	¿Cómo se asegura GML, que el producto que ofrece el proveedor cumple con los requisitos de compra especificados?	SI	Se verifica dentro del requerimiento de compra con la factura recibida.	Proceso de Adquisiciones
7.4.1	¿Cómo se selecciona, evalúa y re-evalúa al proveedor?	SI	Se mantiene una lista de proveedores calificados, se evalúa según la categoría que posea. Actualmente no se presenta una evaluación actualizada.	Proceso de Adquisiciones
7.4.2	¿Qué describe la información de las compras?	SI	Se describe que se va a comprar, por que motivo, a quien va dirigido, con el fin de tener una especificación de las compras antes de realizar el proceso.	Proceso de Adquisiciones
7.4.3	¿Cuáles son las actividades a seguir para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?	SI	Se realiza una verificación de lo comprado con los requerimientos de lo que se compra. Se ve también con la factura recibida.	Proceso de Adquisiciones
7.5.1	¿Cuáles son las condiciones controladas que se llevan en cuanto a la producción y la prestación del servicio?	SI	Se brinda información relacionada con el servicio mediante licitaciones o dentro de las instalaciones de GML, se mantiene el Inventario de Equipos disponible por cada cabina. Se mantiene la seguridad según el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, aun así este se debería actualizar.	Proceso de gestión de operaciones
7.5.2	¿Cómo La organización mantiene procesos en donde sus productos resultantes no se puedan seguir o medir posteriormente?	SI	Se evalúa, mediante encuestas al final del servicio brindado, se evalúa las quejas respectivas y la satisfacción del cliente.	Todos los procesos

→ Continua

		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		CÓDIGO: REG - GC - 011	
		CHECK - LIST DE AUDITORÍA		REV: 001	
CHECK - LIST No. 001		Ref del PLAN DE AUDITORÍA No. 001			
Auditor: Stephanie Maruri Miembros de Equipo Auditor: No posee Fecha: 19 / 05 / 2016		Página N.º 4 de 5		Persona a quien audita: Jefes de Procesos	
Referencia de Auditoría: 001		Procedimiento / Área / Proceso a Auditar: 7 Procesos Actuales de GML			
		Tipo de Auditoría: Interna			
Requisito No.	Requisito	Conformidad de la Actividad (Si / No / No Aplica)	Respuestas Comentarios obtenidos	Aplicable al proceso	
7.5.3	¿Cómo se realiza el proceso de identificación y trazabilidad del producto o servicio que se brinda?	SI	La trazabilidad del servicio presentado, mediante un archivo de los contratos realizados dentro del servicio, se mantiene identificación de las cabinas por numerales. Se lleva una carpeta con los resultados finales de las encuestas.	Proceso de gestión de operaciones	
7.5.4	¿Cómo se cuida los bienes que son del cliente?	SI	Se mantiene el instructivo de Seguridad de la Información y Propiedad del Cliente, el cual por el momento se encuentra en proceso de realización.	Proceso de Gestión de la Dirección, Proceso de Gestión de la Calidad, Proceso de Ventas	
7.5.5	¿Cómo se preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega del mismo?	SI	Se mantiene según lo establecido dentro del contrato, se mantienen registros en caso de necesitarlos y cuando sea necesario se embala, almacena y protege los equipos implicados dentro del servicio, con el fin de brindar un servicio de calidad.	Proceso de gestión de operaciones	
7.6	¿Cuál es el proceso para el control de los equipos de seguimiento y medición ?	SI	Se mantiene un procedimiento de Gestión de Operaciones, en donde se verifican las actividades de Servicio y Mantenimiento. Se realiza la calibración a los cromatógrafos como a los sensores.	Proceso de gestión de operaciones	
7.6	¿Cuáles son los registros de calibración y la verificación?	SI	Se mantiene el registro de caducidad de patrones de calibración, registro de verificación de transductor de presión, registro de control de funcionamiento de equipos.	Proceso de gestión de operaciones	
8.1	¿Cómo planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios?	SI	Se realizan reuniones constantes donde se ve la efectividad del SGC, se procede a mejorar el SGC mediante auditorías internas de calidad.	Todos los procesos	
8.2.1	¿Cómo se controla la satisfacción del cliente?	SI	Se realiza unas encuestas después del servicio. Antes de brindar el mismo se verifica las condiciones del contrato.	Proceso de Gestión de Ventas	
8.2.2	¿Cuál es la evidencia para llevar a cabo auditorías internas?	SI	Se tiene un procedimiento de auditoría interna de la calidad, se tiene registros como el plan y programa de auditoría, check - list de auditoría, se arma un equipo auditor en caso de ser necesario y se tiene un reporte de auditoría interna.	Proceso de Gestión de la Calidad	

→ Continua



		GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA.		CÓDIGO: REG - GC - 011	
		CHECK - LIST DE AUDITORÍA		REV: 001	
CHECK - LIST No. 001		Ref del PLAN DE AUDITORÍA No. 001			
Auditor: Stephanie Maruri Miembros de Equipo Auditor: No posee Fecha: 19 / 05 / 2016		Página N.º _5_ de _5_		Persona a quien audita: Jefes de Procesos	
Referencia de Auditoría: 001		Procedimiento / Área / Proceso a Auditar: 7 Procesos Actuales de GML			
		Tipo de Auditoría: Interna			
Requisito No.	Requisito	Conformidad de la Actividad (Si / No / No Aplica)	Respuestas Comentarios obtenidos	Aplicable al proceso	
8.2.3	¿Cuáles son los métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC ?	SI	Dentro de la organización utilizamos los indicadores descritos en cada proceso para dar seguimiento y medir el comportamiento de los procesos.	Todos los procesos	
8.2.4	¿Cómo se efectúa el seguimiento y medición del servicio y cuales registros se utilizan ?	SI	Mediante Encuestas. Se mantiene indicadores, sin embargo los indicadores trimestrales, anuales, semestrales no han sido medidos aun.	Proceso de Gestión de Operaciones, Proceso de Gestión de la Calidad	
8.3	¿Cómo se trata al control del producto no conforme ?	SI	Se mantiene un procedimiento de servicio no conforme, se mantiene por producto o servicio no conforme interno. Eliminando la no conformidad detectada.	Todos los procesos	
8.4	¿Cómo se determina, recopila y analiza los datos para mostrar la idoneidad y la eficacia del SGC ?	SI	Encuestas, indicadores.	Proceso de Gestión de la Calidad	
8.5.1	¿Cómo se asegura de la mejora continua del SGC ?	SI	La mejora continua se evidencia tanto en los objetivos como en la política de calidad, los resultados de las auditorías que se tengan, las correcciones que se hagan para las no conformidades.	Todos los procesos	
8.5.2	¿Qué acciones se toman para eliminar las causas de las no conformidades y no conformidades potenciales?	SI	Se presentan sugerencias acerca de las no conformidades detectadas para acciones preventivas, para las correctivas el jefe del proceso investiga e identifica la causa raíz del problema, analiza los efectos de la no conformidad, se realiza un programa de acción correctiva a largo plazo para impedir que el problema se vuelva a repetir.	Todos los procesos	

FIGURA 89. Check – List de Auditoría realizada.

 Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.	GRUPO MARURI & LOZANO CIA. LTDA. REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: DOC - GC - 011 REV: 001 VERSIÓN: 001
Auditor: Stephanie Maruri Miembros de Equipo Auditor: No posee Fecha de Auditoría: 19 - 05 - 2016	Procedimiento / Área / Proceso auditado: Designados dentro del plan de auditoría Jefe del Proceso / Área: Todos los jefes inmediatos Reporte de Auditoría No. 001	
Referencia de Plan de Auditoría: 001	Tipo de Auditoría: Interna	
1. Objetivos de Auditoría:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar si se están cumpliendo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 dentro de GML. 2. Confirmar que dentro de GML se ha implando una política de calidad junto con objetivos de calidad 3. Determinar si se ha implementado dentro de GML un manual de calidad. 		
2. Alcance de Auditoría:		
<p>Se aplicará la auditoría para los procesos de gestión de la dirección, proceso de gestión de la calidad, proceso de gestión de ventas, proceso de gestión de operaciones, proceso de gestión financiera, proceso de gesitón de recursos humanos y proceso de adquisiciones en la ciudad de Quito en la dirección en la Avenida de los Shyris N32-21 y Av. Eloy Alfaro dentro de las instalaciones de GML teniendo una duración de 1 hora aproximadas por proceso (total 8 horas laborales). Se excluye la auditoría dentro del requisito 7.3 de la norma ISO 9001:2008</p>		
3. Puntos a Favor		
<p>El Sistema de Gestión de Calidad se presenta como un sistema de mejora continua el cual presenta un manual de calidad conforme al requisito 4.2.2 de la Norma Internacional de Calidad, además presenta objetivos y una política de calidad entendidos y mantenidos por la alta dirección y por el personal de GML. A la vez, se toma en cuenta que se implementó un manual del sistema de gestión de la calidad y se designo un representante de la dirección, sus procesos fueron reestructurados y se encuentran interrelacionados entre si. Se mantiene un enfoque al cliente y una comunicación interna entre el personal de GML. Se mantiene encuestas dirigidas al cliente donde se toma en cuenta la comunicación con el cliente.</p> <p>Dentro de la provisión de los recursos, se toma en cuenta que dentro de GML, dentro del proceso de gestión de la dirección, se aprueban los recursos designados para el desarrollo de GML, para ello se aplican a la vez las caracterizaciones de los procesos. Dentro de la gestión de recursos humanos, de destaca que el personal se presenta competente ante las funciones que desempeña dentro de GML aunque no presenta orden dentro de la documentación que detalla el procedimiento de recursos humanos. La infraestructura por otro lado, se encuentra apropiada para brindar un óptimo servicio al cliente y el ambiente de trabajo que tiene GML se cumple bajo el manual del sistema de gestión de calidad establecido, cumpliendo el requisito 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4 respectivamente.</p> <p>Dentro del proceso de compras se cumple con el requisito 7.4 en cuanto a que un producto o servicio adquirido por GML cumple con los requisitos de compra especificados mediante los registros de requerimientos de compra. Mediante el proceso de gestión de ventas, se mantiene la planificación de la realización del servicio. Actualmente se mantienen los procesos y procedimientos de GML. Por otro lado los procedimientos mandatorios se mantienen establecidos, implementados y controlados según los requisitos de la ISO 9001:2008. Aunque no se poseen registros de acciones correctivas y preventivas aún, estas están establecidas e implementadas, sin embargo se presenta diferentes hallazgos obtenidos a continuación detallados.</p>		
4. Hallazgos de Auditoría (No conformidades):		
<p>A. Control de Documentos y Control de Registros - Requisito 4.2.3 y 4.2.4 No se lleva un control adecuado según lo determinado en el procedimiento, a pesar de que es un corto tiempo para tener un muestreo aportable para la auditoría y el personal no se llega a familiarizar con los formatos establecidos implicando que no se tenga trazabilidad tanto en los documentos como en registros.</p> <p>B. Requisitos Generales - Requisito 4.1 y 8.4 La mayoría de procesos mantienen indicadores según las caracterizaciones de procesos, sin embargo procesos como gestión de la dirección, gestión de ventas, gestión de recursos humanos y el indicador de adquisiciones denominado "proveedor", no posee resultados debido a que su frecuencia es trimestral o anual independientemente. Por otro lado, el indicador de "grado de liquidez" dentro del proceso de gestión financiera no se ha implementado por el momento ya que no se mantienen los balances de situación financiera a Abril y Mayo, revisados y no se ha realizado el análisis pertinente, siendo un incumplimiento por parte de la organización dentro del SGC.</p> <p>C. Proveedores - Requisito 7.4.1 Los registros de la evaluación de proveedores no se ha podido concluir, puesto que GML cuenta con varios proveedores que no pueden brindar información por el momento, se aclara que esto se presenta como un incumplimiento a los requisitos de la ISO 9001:2008.</p>		

→ Continua

D. Propiedad del Cliente - Requisito 7.5.4

El Instructivo de Seguridad de la Información y Propiedad del Cliente, con código DOC - GO - 003, se presenta incompleto, únicamente muestra cómo se va a proceder en caso de que se deba identificar y verificar si es propiedad del cliente, incumplimiento el requisito 7.5.4 en donde se indica que además de identificar, verificar, se debe proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto, cosa que no indica el instructivo mencionado.

E Información del personal - Requisito 6.2.2

No se cuenta con una actualización de carpetas del personal de GML, tanto las hojas de vida como las capacitaciones, registros de evaluaciones y roles de pagos respectivos.

F. Actualización del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

No se encuentra actualizado al 2016, la última revisión se presenta en el 2011.

5. Oportunidades de Mejora:

1. La auditoría interna realizada de primera parte fue concluida exitosamente tomando en cuenta que se cumplieron con los objetivos 1.,2. y 3. detallados en la parte superior.
2. Se realizó la auditoría interna aplicada a la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. El día 19 de Mayo del 2016 a fin de validar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2008 , para ello se comenzó auditando a los 7 procesos actuales. Antes de la auditoría interna , se realizó una revisión de la documentación del sistema y se consideró que es insatisfactoria, ya que no se llevo un control de documentos y registros adecuado conforme a los procedimientos establecidos por la organización.
3. Por otro lado, los procedimientos mandatorios definidos están establecidos exceptuando actividades del control de documentos y registros, lo cual se debería corregir para una auditoría posterior.
4. Como parte de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, se deberá realizar una estrategia a fin de contar con registros que aporten al análisis de datos respectivo por cada área establecida dentro de GML.
5. Se debe actualizar y completar el Instructivo de Seguridad de la Información y Propiedad del Cliente con código: DOC - GO - 003, el mismo que deberá presentarse ante el cliente junto con el contrato a realizarse.
6. Se debe realizar capacitaciones para el personal en cuanto a auditorías internas por un ente certificador, a fin de tener un respaldo de capacitación y que en futuras auditorías se tenga un equipo auditor.
7. Se debe generar presión a la contadora, ya que por el momento no ha presentado los balances de situación financiera realizados a la fecha pedida, es decir tanto en los meses de Abril como de Mayo respectivamente.

Auditor: _____

Fecha:

ELABORADO POR: Stephanie Maruri (SM)

APROBADO POR: Ramiro Maruri Cevallos (RMC)

FIRMA:

FIRMA:

FECHA:

FECHA:

FIGURA 90. Reporte de Auditoría Interna realizada.**5.4 Interpretación de los Resultados de Implementación**

Durante un período de 2 meses (Abril y Mayo) 2016, el sistema organizado de trabajo o sistema de gestión de calidad fue implementado dentro de la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., dando como consecuencia los resultados de indicadores de los procesos de:

1. Gestión de Calidad:

- Indicador de Quejas del Cliente

2. Gestión de Operaciones:

- Mantenimiento de Equipo Preventivo.
- Mantenimiento de Equipo Correctivo.

3. Gestión Financiera:

- Nivel de Cobranzas.
- Grado de Liquidez
- Cumplimiento de Actividades de Contabilidad.

4. Adquisiciones:

- Indicador de Compras.

Por otro lado, dentro de los procesos de gestión de la dirección, gestión de ventas y gestión de recursos humanos, no se pudieron obtener resultados en cuanto a sus indicadores, ya que la frecuencia que presenta es trimestral o a la vez anual, dando como consecuencia que los resultados se visualizarán una vez que el sistema de gestión de calidad llegue a implementarse en el lapso de un año laboral o a la vez llegue a madurar, ya que a pesar de que se haya implementado dicho sistema, únicamente con la generación de nuevos problemas se puede identificar si el sistema está o no cumpliendo sus funciones dentro de la organización y además de ello el personal de GML se llegue a familiarizar profundamente sobre el SGC.

Los nuevos resultados que se obtengan serán en base a una nueva auditoría planificada y realizada para identificar las nuevas oportunidades de mejora.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

No importa el tamaño, producto, servicio o número de personas que se encuentren dentro una organización para poder diseñar un sistema de gestión de calidad y poder implementarlo.

Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. NO manejaba un enfoque basado en procesos, por lo que tanto las actividades como las responsabilidades del personal de GML se confundían llevando a la organización a no tener control sobre las actividades y el servicio que manejaba.

Para poder diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad se realizó un diagnóstico inicial sobre el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2008 dentro de GML, determinando que fue factible realizar el diseño e implementación; sin embargo una vez puesto en marcha, se debe realizar un determinado control al mismo ya que caso contrario solo sería una acumulación de papeleo.

No todas las empresas brindan el mismo producto o servicio al cliente, por lo que no se puede determinar el número de procesos, procedimientos y actividades que se deban diseñar para un sistema de gestión de calidad, en caso de que la empresa requiera uno. Para efectos del presente proyecto, dentro de GML se diseñó 7 procesos con sus debidos procedimientos. Cabe recalcar que no se necesita un procedimiento documentado dentro de cada proceso, ya que la ISO 9001:2008 no pide tal requerimiento.

A pesar de tener un diseño ya propuesto existen problemas al momento de implementar el presente sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2008, puesto que el personal de GML no se acostumbra al cambio impartido, por lo que se genera no conformidades dentro de la auditoría interna realizada.

Se concluye que no todos los indicadores arrojaron resultados para el presente proyecto, ya que muchos de ellos se presentan con frecuencia trimestral, semestral, anual entre otros y el SGC para efectos del presente proyecto, únicamente se implementó durante los meses de Abril y Mayo 2016.

6.2 Recomendaciones

Describir un manual de funciones con código: MAN – RH – 001, para la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., alineado al manual de procesos, para así ayudar a la definición clara de las funciones del personal.

Realizar diagramas de flujo de los procedimientos descritos dentro de la organización en caso de requerir una mayor comprensión de los mismos.

Continuar con la implementación del sistema de gestión de la calidad y dar seguimiento al mismo, puesto que este ayuda a cumplir con un sistema ordenado de trabajo.

Mantener un fiel cumplimiento de los procedimientos diseñados y un control sobre la base documental actual, en caso de requerir un cambio sobre los mismos, los procedimientos se deben desarrollar con lenguaje sencillo para entendimiento de todos los niveles de la organización.

Planificar acciones correctivas y preventivas para eliminar las no conformidades detectadas en la auditoría interna y seguir programando y planificando auditorías de seguimiento con el fin de mantener la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Actualizar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 (última versión) y posteriormente certificar a la empresa Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda., bajo dicha norma.

BIBLIOGRAFÍA

- Ena Tandazo. (2015). *Caracterización de Procesos*. Quito.
- Espinoza Pacheco, K., & Sanaguano Burgos, Y. (2015). *Espol.edu.ec*. Obtenido de
DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS APLICADO A
UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE VIVIENDAS UBICADA EN LA
CIUDAD DE SANBORONDÓN:
<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30942/D-71938.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- GML. (2013). *Planificación Estratégica*. Quito.
- Maruri, M., & Paez, C. (2007). *Desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2000 para la concesion de seguros previsionales del instituto de seguridad social de las Fuerzas Armadas*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- RECAI. (2008). *COMO IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CALIDAD*. ECUADOR.
- RECAI. (2015). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad. En *Curso de Gestión de Calidad* (págs. 133 -158). Quito: Editorial RECAI.
- Redeuroparc Corporation. (Noviembre de 2002). *MANUAL GUIA PARA LA DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD*. Obtenido de
http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaIndicadoresdeCalidad.pdf
- Reed, R. L., Lemak, D. J., & Montgomery, J. C. (1996). *Beyond process: TQM content and firm performance*. Academy of Management Review.
- SGS del Ecuador S.A. (2015). *Curso de Capacitación: Auditor Líder en la Serie ISO 9001:2008*. Quito: SGS (Societe Generale de Surveillance).

Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000. (2005). *Gestión y aseguramiento de la calidad: Conceptos y Terminología*. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.

Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9001. (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Ginebra: Translation Management.

Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9000. (2015). *Gestión y aseguramiento de la calidad: Conceptos y Terminología*. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.

Soria Alava, B. A. (2012). *ISO 9001:2008*. Universidad Ecotec.

Suarez, E. (Mayo de 2011). *SlideShare*. Obtenido de Diagramación.

Tamayo, J. J. *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, en un club social cultural y deportivo en la parroquia de Puembo*. ESPE, Sangolquí.

Tania Alvaro. (2015). *Enfoque a Procesos*. Quito: SGS.

NOTAS

¹ GML: Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda.

² SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

³ FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

⁴ Según la Norma ISO 9001:2008, el procedimiento debe estar establecido, documentado, implementado y mantenido. Uno solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos.

⁵ Cuando uno o varios requisitos de la Norma 9001:2008 no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse como una exclusión. Las exclusiones se pueden registrar en los requisitos expresados en el Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2008. (Secretaría Central de ISO, Norma ISO 9001, 2008, p.2)

⁶ Número de requisito exigido por la norma ISO 9001:2008.