



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:
DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADA EN LA
NORMA ISO 9001 EN LA COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM**

AUTORA: KARLA JENNIFER VILLARREAL CUAMACÁS

DIRECTOR: ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS

Ibarra – Ecuador

2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en forma digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	100368952-6		
APELLIDOS Y NOMBRES	VILLARREAL CUAMACÁS KARLA JENNIFER		
DIRECCIÓN	QUITO, JUAN DE SOSAYA Oe 3-292 Y AMÉRICA		
EMAIL	Jennifer.j.k@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO	023201258	TELÉFONO MÓVIL	0981753186
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO	“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADA EN LA NORMA ISO 9001 EN LA COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM”		
AUTORA	VILLARREAL CUAMACÁS KARLA JENNIFER		
FECHA	2018-02-22		
PROGRAMA	PRE GRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA	INGENIERA INDUSTRIAL		
ASESOR/DIRECTOR	INGENIERO MARCELO VACAS		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Karla Jennifer Villarreal Cuamacás, con cédula de identidad Nro. 100368952-6, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

EL AUTOR:



Firma: _____

Nombre: Karla Jennifer Villarreal Cuamacás

C.I.: 100368952-6

Fecha: 22 de Febrero del 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Karla Jennifer Villarreal Cuamacás, con cédula de identidad nro. 100368952-6, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de propiedad intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADA EN LA NORMA ISO 9001 EN LA COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniera Industrial en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma: _____

Nombre: Karla Jennifer Villarreal Cuamacás.

C.I.: 100368952-6

Fecha: 22 de Febrero del 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DECLARACIÓN

Yo, Karla Jennifer Villarreal Cuamacás, con cédula de identidad Nro. 100368952-6, declaro bajo juramento que el trabajo de grado **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASAD EN LA NORMA ISO 9001 EN LA COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM**, corresponde a mi autoría y que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Además a través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Firma: _____

Nombre: Karla Jennifer Villarreal Cuamacás.

C.I.: 100368952-6

Fecha: 22 de Febrero del 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CERTIFICACIÓN

Ingeniero Marcelo Vacas director de trabajo de grado desarrollado por la señorita estudiante **Karla Jennifer Villarreal Cuamacás**

CERTIFICA

Que, el proyecto de trabajo de grado titulado **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADA EN LA NORMA ISO 9001 EN LA COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM**, ha sido elaborada en su totalidad por la señorita estudiante **Karla Jennifer Villarreal Cuamacás** bajo mi dirección, para la obtención del título de ingeniera industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la facultad de ingeniería en ciencias aplicadas, carrera de ingeniería industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

En la ciudad de Ibarra 22 de Febrero de 2018,

INGENIERO MARCELO VACAS

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra,

AUTORA:

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and vertical strokes, positioned above a horizontal line.

Karla Jennifer Villarreal Cuamacás.

C.I.: 100368952-6

Fecha: 22 de Febrero del 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DEDICATORIA

A:

Mis padres, por ser un gran apoyo constante en cada paso de mi vida, y que son el pilar fundamental en toda mi educación, tanto en la académica, como en la vida diaria y en todo lo que me he convertido.

Mi esposo por estar ahí en los buenos y malos momentos, por confiar en mí y darme aliento a seguir luchando, por su amor incondicional y su apoyo en mi vida.

A mi hermano querido que con su preocupación cariño y amor me ha apoyado en todas mis metas y a mis sobrinas porque con su cariño, su atención por mí me ha inspirado en salir adelante para darles un buen ejemplo a seguir.

Karla Jennifer Villarreal Cuamacás



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

AGRADECIMIENTO

A:

Dios, por haberme dado la vida, la salud y por haberme guiado y guardado de todo peligro por haberme dado la sabiduría e inteligencia, y el apoyo constante de mis seres queridos.

Mi esposo Fabricio, que lo amo con todo mi corazón que con su amor valor y entrega es una persona incondicional en mi vida, es mi soporte, mi mejor amigo sus consejos, ánimo y compañía me ayuda en los momentos más difíciles de mi vida, me enseñó a no bajar los brazos.

Los docentes de la universidad, por compartirme los conocimientos, valores profesionales y éticos que me ayudaron a tomar las decisiones en toda mi vida estudiantil.

Al Ing. Marcelo Vacas, por su paciencia, sus consejos y su acertada asesoría para poder culminar muy satisfactoriamente este proyecto de titulación.

Karla Jennifer Villarreal Cuamacás

RESUMEN

La siguiente tesis es una revisión de un diseño de modelo de gestión por procesos basada en la norma ISO 9001 en la CIA. LTDA SEDYM, dedicada a la vigilancia y protección a través de guardias de monitoreo. Por lo tanto la tesis esta soportadas en la norma ISO 9001:2015 Requerimientos de un Sistema de Gestión de Calidad.

El capítulo I corresponde a la Introducción del problema a tratar en esta tesis. Aquí se hace una descripción del planteamiento del problema, la justificación y los objetivos para alcanzar la solución al problema encontrado en la CIA. LTDA SEDYM.

El capítulo II es la revisión del Marco Teórico que corresponde a una introducción del Sistema de Gestión por Procesos, se muestra las ventajas y desventajas que tiene la aplicación de un enfoque basados en procesos y algunas definiciones frecuentemente utilizadas para el desarrollo de esta tesis, además también se describe la historia de la seguridad privada tanto nacional como internacionalmente.

El capítulo III corresponde a la Metodología donde se aplica la descripción, metodología y técnicas, necesarias para realizar el diseño de un modelo de gestión por procesos donde primeramente se realizó revisiones bibliográficas de libros, revistas, entrevistas, encuestas entre otros., tomando las partes necesarias para sustentar la elaboración del diseño de la gestión por procesos, seguidamente se realizó una serie de pasos que ayudó para el diseño de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015.

El capítulo IV es el Desarrollo de la tesis donde se realiza un marco de referencias de la CIA. LTDA SEDYM, seguidamente de un diagnóstico inicial utilizando como herramienta de estudio se recurre a un check list que permite el análisis individual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 después de haber analizado los resultados de este check list en este capítulo se desarrolla cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

En el capítulo V se hace un análisis de resultados donde se muestra un análisis comparativo con el check list anterior para ver la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, luego se realiza un análisis de resultados de los costos de implementación y certificación por parte de consultoras y certificadoras y los costos de implementación de la tesista de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Para concluir, se indica las conclusiones y recomendaciones determinadas al término de este estudio.

Palabras claves: certificación, sistema, gestión, calidad, seguridad privada, ISO

ABSTRACT

The following thesis is a review of a process management model design based on the ISO 9001 standard in the CIA. LTDA SEDYM, dedicated to surveillance and protection through monitoring guards. Therefore the thesis is supported in the ISO 9001: 2015 standard Requirements of a Quality Management System.

Chapter I corresponds to the Introduction of the problem to be treated in this thesis. Here it does a description of the approach of the problem, the justification and the objectives to reach the solution to the problem found in the CIA. LTDA SEDYM.

Chapter II is the revision of the Theoretical Framework that corresponds to an introduction of the Process Management System, it shows the advantages and disadvantages of the application of a process-based approach and some definitions frequently used for the development of this thesis. The history of private security is also described both nationally and internationally

Chapter III corresponds to the Methodology where the description, methodology and techniques are applied, necessary to carry out the design of a process management model where firstly bibliographic reviews of books, magazines, interviews, surveys, entre otros. were carried out, taking the necessary parts to support the elaboration of the design of the management by processes, then a series of steps was carried out that helped for the design of management by processes based on the ISO 9001: 2015 norm.

Chapter IV is the Development of the thesis where a framework of references of the CIA is made. LTDA SEDYM, followed by an initial diagnosis using as a study tool a checklist is used that allows the individual analysis of the requirements of the ISO 9001: 2015 standard after having analyzed the results of this checklist in this chapter. One of the requirements of the ISO 9001: 2015 standard.

In chapter V is made an analysis of results where a comparative analysis with the previous check list is shown to see the conformity with the requirements of the ISO 9001: 2015 norm, then an analysis of the results of the implementation and certification costs is made by consultants and certifiers and the costs of implementing the thesis of TÉCNICA DEL NORTE UNIVERSITY.

To conclude, the conclusions and recommendations determined at the end of this study are indicated.

Keywords: certification, system, management, quality, private security, ISO.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	ii
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	ii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	iv
DECLARACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN.....	vi
CONSTANCIAS.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	xii
LISTA DE FIGURAS.....	xix
LISTA DE TABLAS.....	xx
LISTA DE ANEXOS.....	xxi
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Justificación.....	2
1.3 Objetivos.....	5
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Introducción al Sistema de Gestión por Procesos.....	7
2.2 Gestión por Procesos.....	9
2.3 Proceso.....	10
2.4 Características de los Procesos.....	10
2.5 Tipos de Procesos.....	11
2.5.1 Procesos estratégicos.....	11

2.5.2 Procesos operativos	12
2.5.3 Procesos de apoyo	12
2.5.4 Procesos de gestión de recursos	13
2.5.5 Procesos de realización del producto	13
2.5.6 Procesos de medición, análisis y mejora	13
2.6 Sistema de Gestión	14
2.7 Enfoque Basada en Procesos en la Norma ISO 9001	15
2.8 Levantamiento de Procesos	16
2.8.1 Mapeo de procesos.	16
2.8.2 Modelamiento visual de procesos.	16
2.8.3 Diagrama de flujo.....	16
2.9 Caracterización de Procesos.....	16
2.10 Interacción de Procesos.....	17
2.11 Indicadores	18
2.12 Ventajas y Desventajas de un Enfoque Basado en Procesos.	18
2.13 Definiciones	19
2.13.1 Aseguramiento de la calidad	19
2.13.2 Calidad	19
2.13.3 Conformidad.....	20
2.13.4 Cliente	20
2.13.5 Diseño.....	20
2.13.6 Empresa de servicios.....	21
2.13.7 Gestión	21
2.13.8 Gestión de riesgos	21
2.13.9 Incertidumbre	21
2.13.10 Información sobre configuración del producto	22
2.13.11 Misión.....	22
2.13.12 Modelo	22
2.13.13 Norma Iso 9001:2015.....	22
2.13.14 Norma Iso 31000.....	23
2.13.15 No conformidad.....	23

2.13.16 Organización	23
2.13.17 Política.....	23
2.13.18 Principios de la norma ISO 31000	23
2.13.19 Proceso	24
2.13.20 Procedimiento.....	25
2.13.21 Producto	25
2.13.22 Proveedor	25
2.13.23 Realización del sistema de gestión de la calidad.....	25
2.13.24 Requisito.....	25
2.13.25 Riesgo.....	25
2.13.26 Salida.....	25
2.13.27 Satisfacción del cliente.....	26
2.13.28 Seguridad.....	26
2.13.29 Seguridad privada.....	27
2.13.30 Seguridad electrónica	28
2.13.31 Servicio.....	28
2.13.32 Sistema	28
2.13.33 Visión	28
2.14 Historia de la Seguridad Privada	29
2.14.1 Historia internacional de la seguridad privada.....	29
2.14.2 Historia de seguridad privada en el Ecuador.....	32
CAPÍTULO III	37
3. METODOLOGÍA	37
3.1 Diseño Metodológico	37
3.1.1 Descripción de cómo se realizó la investigación.	37
3.1.2 Métodos aplicables a la investigación.....	38
3.1.3 Técnicas utilizadas en la investigación.	39
3.1.4 Tamaño de la muestra.	40
CAPÍTULO IV	41
4. DESARROLLO.....	41
4.1 Marco De Referencia De SEDYM CIA. LTDA.	41

4.1.1 Misión.....	41
4.1.2 Visión	41
4.1.3 Política de calidad	41
4.1.4 Objetivos de calidad.....	42
4.1.5 Mapa de procesos	44
4.1.6 Matriz de riesgos	45
4.2 Cumplimiento de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 por parte de SEDYM CIA. LTDA.	46
4.2.1 Diagnóstico inicial de la CIA. LTDA SEDYM y análisis de resultados basada en la norma ISO 9001:2015.	46
4.2.1.2 Check List/ Auditoria Interna.....	46
MANUAL DE CALIDAD	82
4.2.2 Objeto y campo de aplicación	82
Generalidades	82
Alcance del SGC:	82
Reseña Histórica.....	82
4.2.3 Referencias normativas	84
4.2.4 Términos y definiciones	84
4.2.5 Contexto de la organización.....	84
4.2.5.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	84
4.2.5.1.1 Foda.....	84
4.2.5.1.2 Dafo.....	86
4.2.5.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	87
4.2.5.3 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	88
4.2.6 Liderazgo.....	89
4.2.6.1 Liderazgo y compromiso.....	89
4.2.6.1.1 Generalidades	89
4.2.6.1.2 Enfoque al cliente.....	91
4.2.6.2 Política.....	92
4.2.6.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	92
4.2.6.2.2 Comunicación de la política de la calidad.....	92

4.2.6.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	92
4.2.7 Planificación.....	93
4.2.7.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	93
4.2.7.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	94
4.2.7.3 Planificación de los cambios	94
4.2.8 Apoyo	95
4.2.8.1 Recursos	95
4.2.8.1.1 Generalidades	95
4.2.8.1.2 Personas.....	95
4.2.8.1.3 Infraestructura	96
4.2.8.1.4 Ambiente de trabajo	97
4.2.8.1.5 Recursos de seguimiento y medición	97
4.2.8.2 Competencia.....	98
4.2.8.3 Toma de conciencia.....	99
4.2.8.3 Comunicación.....	99
4.2.8.3 Información documentada.....	100
4.2.9 Operación	101
4.2.9.1 Planificación y control operacional.....	101
4.2.9.2 Requisitos para los productos y servicios	101
4.2.9.2.1 Comunicación con el cliente	101
4.2.9.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	102
4.2.9.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	102
4.2.9.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	103
4.2.9.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	103
4.2.9.3.1 Generalidades	103
4.2.9.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	103
4.2.9.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.....	103
4.2.9.3.4 Controles del diseño y desarrollo.....	104
4.2.9.3.5 Salida del diseño y desarrollo.....	105
4.2.9.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	106
4.2.9.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	106

4.2.9.4.1 Generalidades	106
4.2.9.4.2 Tipo y alcance del control	107
4.2.9.4.3 Información para los proveedores externos.	108
4.2.9.5 Producción y provisión del servicio	108
4.2.9.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.....	108
4.2.9.5.2 Identificación y trazabilidad.....	108
4.2.9.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores	109
4.2.9.5.4 Preservación	109
4.2.9.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	109
4.2.9.5.6 Control de los cambios.....	110
4.2.9.6 Liberación de los productos y servicios	110
4.2.9.7 Control de las salidas no conformes.....	111
4.2.10 Evaluación del desempeño	112
4.2.10.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	112
4.2.10.1.1 Generalidades	112
4.2.10.1.2 Satisfacción del cliente.....	114
4.2.10.1.3 Análisis y evaluación	115
4.2.10.2 Auditoría interna	116
4.2.10.3 Revisión por la dirección.....	117
4.2.10.3.1 Generalidades	117
4.2.10.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	117
4.2.10.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.....	118
4.2.11 Mejora	119
4.2.11.1 Generalidades	119
4.2.11.2 No conformidad y acción correctiva	119
4.2.11.3 Mejora continua.....	120
CAPÍTULO V	121
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	121
5.1 Análisis Comparativo.....	121
5.2 Análisis De Costes	143

CONCLUSIONES 146
RECOMENDACIONES 148
BIBLIOGRAFÍA..... 150
ANEXOS..... 153

LISTA DE FIGURAS

Figura. 1 Descripción de procesos	10
Figura. 2 El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos	14
Figura. 3 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos	15
Figura. 4 Relación de principios, marco de trabajo (framework) y Proceso de Gestión de riesgo.	24
Figura. 5 Primeros Guardas Jurados	29
Figura. 6 Guarda Jurado (Uniformado).....	31
Figura. 7 Mapa de procesos de la compañía limitada Sedym	44
Figura. 8 Cumplimiento del Contexto de la Organización de la norma ISO 9001:2015	49
Figura. 9 Cumplimiento del Liderazgo de la norma ISO 9001:2015.....	53
Figura. 10 Cumplimiento de Planificación de la norma ISO 9001-.2015.....	56
Figura. 11 Cumplimiento del Apoyo de la norma ISO 9001:2015	62
Figura. 12 Cumplimiento de Operación de la norma ISO 9001:2015	73
Figura. 13 Cumplimiento de la Evaluación del desempeño de la norma ISO 9001:2015	77
Figura. 14 Cumplimiento de Mejora de la norma ISO 9001:2015	80
Figura. 15 Cumplimiento de toda la norma ISO 9001:2015.....	81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Ventas por años.....	4
Tabla 2: Tamaño de la muestra	40
Tabla 3: Matriz de riesgos.....	45
Tabla 4: Punto 4: Contexto de la organización y de su contexto de la norma (ISO:9001, 2015).....	46
Tabla 5: Punto 5: Liderazgo de la norma (ISO:9001, 2015).....	50
Tabla 6: Punto 6: Planificación de la norma (ISO:9001, 2015).....	53
Tabla 7: Punto 7 de la norma (ISO:9001, 2015)	56
Tabla 8: Punto 8: Operación de la norma (ISO:9001, 2015)	62
Tabla 9: Punto 9: Evaluación del desempeño de la norma (ISO:9001, 2015).....	74
Tabla 10: Punto 10: Mejora de la norma (ISO:9001, 2015)	78
Tabla 11: Cumplimiento de la compañía limitada Sedym respecto a toda la norma ISO 9001:2015.....	81
Tabla 12: Análisis FODA de la compañía limitada Sedym.	85
Tabla 13: Análisis DAFO de la compañía limitada Sedym.	86
Tabla 14: Matriz de las partes interesadas de la compañía limitada Sedym.....	87
Tabla 15: Entradas de la revisión por la dirección de la compañía limitada Sedym.	117
Tabla 16: Análisis de resultados comparativos	121
Tabla 17: Análisis de costes	144
Tabla 18: Costo de certificación, registro de acreditación y seguimiento.	145
Tabla 19: Costo de implementación de SGC por tesista de la UTN.....	145

LISTA DE ANEXOS

ANEXOS A: GTHC-SYM-D23 MAPA DE PROCESOS.....	153
ANEXOS B: GTHC-SYM-D20: CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	154
ANEXOS C: GGF-SYM-D1: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	174
ANEXOS D: GGF-SYM-D2: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	181
ANEXOS E: GS-SYM-D3: DISEÑO Y DESARROLLO.....	184
ANEXOS F: GS-SYM-D4: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	189
ANEXOS G: GTHC-SYM-D5: ACCIÓN CORRECTIVA.....	192
ANEXOS H: GTHC-SYM-D6: ACCIÓN PREVENTIVA	196
ANEXOS I: GTHC-SYM-D7: AUDITORÍA INTERNA	200
ANEXOS J: GTHC-SYM-D8: NO CONFORMIDAD	203
ANEXOS K: GTHC-SYM-D9: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN	206
ANEXO L: GTHC-SYM-D21: PROCEDIMIENTO COMPRAS	209
ANEXO M: GTHC-SYM-D22: MANEJO DE ALMACENAMIENTO	212
ANEXOS N: GTHC-SYM-D10: PROFESIOGRAMA ASISTENTE CONTABLE	214
ANEXOS O: GTHC-SYM-D11: PROFESIOGRAMA DEL COORDINADOR DE TALENTO HUMANO.....	218
ANEXOS P: GTHC-SYM-D12: PROFESIOGRAMA DIRECTOR COMERCIAL.....	222
ANEXOS Q: GTHC-SYM-D13: PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE CALIDAD	225
ANEXOS R: GTHC-SYM-D14: ASESOR COMERCIAL.....	229
ANEXOS S: GTHC-SYM-D15: PROFESIOGRAMA GERENTE GENERAL Y FINANCIERO	232
ANEXOS T: GTHC-SYM-D16: PROFESIOGRAMA COORDINADOR COMPRAS.....	236
ANEXOS U: GTHC-SYM-D17: PROFESIOGRAMA TÉCNICO ELECTRÓNICO	239
ANEXOS V: GTHC-SYM-D18: PROFESIOGRAMA GUARDIA DE SEGURIDAD	242
ANEXOS W: GTHC-SYM-D19: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	245
ANEXOS X: GTHC-SYM-LM-01: LISTADO MAESTRO	247

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

SEDYM CIA. LTDA es una empresa con más de 10 años de experiencia en la prestación de servicios y equipos electrónicos que brindan medidas preventivas de seguridad a la propiedad e incrementan la seguridad personal.

En el transcurso de las visitas a la CIA, se ha podido evidenciar que el personal desconoce de los procedimientos que afectan directamente a las necesidades de los clientes, disminuyendo las ventas de la CIA. LTDA SEDYM por la pérdida de sus clientes.

Esta situación ha empezado a preocupar seriamente a la CIA. tanto a sus propietarios como a sus trabajadores y clientes, ya que se evidencia un problema de inconformidad con los clientes generando pérdidas económicas.

Este problema impacta negativamente en el desenvolvimiento de la prestación del servicio de la CIA, debido a que tanto los trabajadores como los propietarios han bajado su nivel de capacidad al momento de desarrollar sus actividades diarias de trabajo. Estos hechos se han obtenido después de un análisis durante algunas visitas realizadas a la CIA, afortunadamente la respuesta por parte de los propietarios de la CIA ha sido muy positiva. Nuestro propósito es conocer a fondo el problema para presentar alternativas de solución, pese a las limitaciones personales económicas y a la disponibilidad de tiempo. Sin embargo, se procurará llevar a feliz término esta investigación en el transcurso de los meses que restan del cronograma, a partir de la fecha de inicio.

1.2 Justificación

El planteamiento de diseñar un modelo de gestión por procesos se justifica debido a la actualidad que busca que las empresas crezcan sean más competitivas, que satisfagan a sus clientes y que según el objetivo 10 del PNBV literal 10.3 contribuya a “Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios” así como en el objetivo 6 litera 6.4 busca “Promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades”. Se considera como priorización fundamental tomando en cuenta primeramente el art. 3 numeral 8 de la Constitución de la República que dice: “Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la SEGURIDAD INTEGRAL y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.” Y que el Art. 83 de la Constitución de la República, que trata de los deberes y responsabilidades de las y los ecuatorianos, en su numeral 4, establece: “Colaborar en el mantenimiento de la paz y de la seguridad.” Que es de énfasis que el país cuente con una ley de vigilancia y seguridad privada, acorde a los momentos actuales además que el crimen organizado mundial, invierte ingentes¹ recursos económicos en equipos de comunicación y armamento para mantener el control de sus operaciones. Por lo que se ha puesto un mayor énfasis en este proyecto para que las empresas privadas que brindan este tipo de servicio progresen de mejor manera para beneficio de la seguridad de la ciudadanía.

Hay que destacar que los beneficiarios directos serán la CIA.LTDA SEDYM y los trabajadores de la CIA ya que son la parte fundamental para fomentar los criterios suficientes para identificar los

¹Ingente: *adj.* Que es muy grande o numeroso.

beneficios que realmente se espera del modelo de gestión por procesos que fomenten sencillez, productividad, fiabilidad, eficiencia, para el desarrollo empresarial y su mejora continua.

Cabe hacer mención que los beneficiarios indirectos son igual de importantes como los directos para la CIA.LTDA SEDYM, dichos beneficiarios son los clientes que reciben el servicio de seguridad ya que se ira captando mayor número de clientes que generaran mayores ingresos conforme se vaya mejorando la prestación del servicio así como también cumpliendo con las expectativas y requisitos de los clientes que se sumergirán dentro de la gestión por procesos de la CIA.LTDA SEDYM para su mejora continua.

En el año 2015 la CIA. LTDA SEDYM cierra sus ventas con un total de \$ 215,349 dólares mientras que en el 2016 cierra sus ventas con \$ 164,700 dólares como se muestra en la tabla 1 ya; la empresa se ha visto afectada en sus ventas, tomando en cuenta los cambios de personal, falta de conocimiento de las actividades por parte del personal, la infraestructura no permite desenvolver con agilidad la prestación de servicios, los clientes han ido disminuyendo por la falta de la satisfacción de los mismos y la competencia ha ido incrementado.

Tabla 1: Ventas por años

VENTAS													
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
2015	\$13.920,44	\$20.051,87	\$12.539,99	\$8.509,59	\$15.902,35	\$31.866,19	\$23.738,83	\$19.032,35	\$26.738,83	\$3.152,99	\$13.156,76	\$26.738,83	\$215.349,00
2016	\$16.095,79	\$5.184,63	\$18.840,80	\$8.511,92	\$10.799,43	\$13.740,51	\$17.661,96	\$13.740,51	\$23.151,99	\$17.661,96	\$10.799,43	\$8.511,92	\$164.700,84
2017	\$17.421,73	\$6.510,56	\$20.166,74	\$9.837,85	\$12.125,36	\$15.066,45	\$18.987,90	\$15.066,45	\$24.477,93	\$18.987,90	\$12.125,36	\$9.837,85	\$180.612,08

Fuente: Autor

Es por eso que se genera una gran expectativa de este proyecto ya que se busca una mejora continua que diferencie la actual secuencia de trabajo mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente, personal capacitado, y una orientación a cumplir con un plan estratégico para satisfacer tanto sus beneficiarios directos como indirectos.

Además, generara impactos positivos, tanto para la CIA.LTDA SEDYM como beneficios en costos, satisfacción del cliente, procesos con secuencias lógicas, dentro de los impactos sociales generara mayor competitividad a la CIA.

Este proyecto es fundamental para proponer mejoras completamente diferentes para CIA, realizando un diseño y un análisis de sus ventajas y desventajas es allí donde se encuentra la importancia de proponer un modelo de gestión por procesos y contraponer los resultados iniciales con el modelo actual sobre la gestión por procesos basada en la norma ISO 9001.

1.3 Objetivos

Objetivo General.

Diseñar un modelo de gestión por procesos a través la aplicación de la norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad del servicio en la empresa SEDYM CIA.LTDA.

Objetivos Específicos.

- Establecer el marco referencial a través de la revisión bibliográfica para el diseño de un modelo de gestión por procesos para la Compañía limitada SEDYM.
- Realizar un diagnóstico situacional del desempeño de la Compañía limitada SEDYM, utilizando mediante diagramas de flujo de procesos, encuestas y entrevistas a clientes internos y externos.

- Diseñar un modelo de gestión por procesos en base de los problemas identificados en el diagnostico situacional.
- Realizar un análisis comparativo en el que se pueda conocer las mejoras necesarias con relación a los problemas encontrados en el diagnostico situacional.
- Realizar un análisis comparativo de costes para el diseño de un modelo de gestión por procesos para la CIA. LTDA SEDYM.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción al Sistema de Gestión por Procesos

Para el desarrollo de la investigación y sustentación del estudio se ha tomado en cuenta la norma ISO 9001:2015 ya que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos donde se busca organizar, documentar y articular los procesos de la organización para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de una Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para el análisis de los antecedentes que existen de la gestión de la calidad que aborda como principio la gestión por procesos, es fundamental considerar algunos momentos importantes del desarrollo de la humanidad.

“En la época de las producciones artesanales se obtenían productos únicos que buscaban tener calidad al costo que fuera necesario.

En la época de la Revolución industrial se busca producir grandes cantidades para satisfacer necesidades no dando importancia a la calidad.

Durante la II Guerra Mundial se trabaja por la eficacia de las producciones especialmente el armamento sin importar mucho el costo. Ya en la postguerra se comienza a abordar la problemática de manera diferente, donde Japón se presenta como líder de un pensamiento de calidad, hacer las cosas bien desde un primer momento y durante todo tiempo con la intención de ser competitivo satisfacer al cliente, minimizar costes mediante la calidad. En el resto de los países se trabaja por garantizar una alta producción que diera respuesta a las demandas creadas por la situación de la guerra.” (Valadez, 2005)

En los años 90 las compañías occidentales se convencen de que para tener ventaja sostenible no basta simplemente con reformular la estrategia, es esencial disponer de los procesos que permitan implementar la estrategia de forma efectiva.

La presión competitiva no es la principal razón, el principal ímpetu de la gestión orientada a procesos proviene de los clientes, de sus crecientes exigencias de calidad, rapidez y mejor información.

En la actualidad el término ISO 9000 se refiere a una serie de normas universales que define un sistema de Garantía de la Calidad desarrollado por la Organización Internacional de Normalización ISO y adoptado por alrededor de 90 países en todo el mundo. Tiene como objetivo la estandarización con vistas a promover el intercambio de productos y servicios en todo el mundo y fomentar la cooperación mundial en las áreas intelectual, científica, tecnológica y económica.

Las empresas que obtienen la certificación ISO 9000 generalmente se benefician con menos reclamos de clientes, de sus productos o servicios.

Ello requiere además de disponer de productos diferenciales, de aplicar procesos efectivos y eficientes en términos de abastecimiento, producción, Marketing, venta y de soporte.

Además la empresa si así lo desea podrá implementar las normas “BASC (Business Anti-Smuggling Coalition o Coalición Empresarial Anticontrabando) que es un programa de cooperación entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros, creado para fomentar un comercio internacional seguro y de esta manera podrá complementar con la norma ISO 9001 y formar un sistema de gestión de la calidad y seguridad más exhaustivo.” (Restrepo Arango, 2016)

La norma ISO 9001:2015 en el sector de servicios es una norma con un enfoque basado en procesos y enfocada al Sistema de Calidad lo cual mejora el servicio que se les dará a nuestros clientes, por eso hay que conocer cuáles son sus ventajas y defectos. (ISO:9001, 2015)

Por último, nos enfocaremos porque esta norma es de gran importancia para la mayoría de organizaciones exitosas.

2.2 Gestión por Procesos

Las empresas que son competitivas en el mercado se han dado cuenta que la mejor herramienta para sobrevivir en este mundo globalizado, es diseñar, gestionar y mejorar los procesos para satisfacer plenamente a sus clientes. La Gestión por Procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. Sin pretender agotar el tema, porque la gestión de procesos es todavía una disciplina en formación. El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente. (Bravo Carrasco, 2013)

La Gestión por Procesos es la vía para lograr plena satisfacción de los clientes por la forma en que permite identificar sus necesidades, para determinar cómo cumplir entonces con sus requisitos y finalmente lograr esa satisfacción.

Si se opta por este esquema se debe preparar a la organización para abordarlo; y desde allí, se puede aplicar cualquiera de las metodologías planteadas en aras de mejorar la eficacia de la organización. (Gómez Rodríguez, 2017)

2.3 Proceso

La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas. (ISO:9000, 2015)

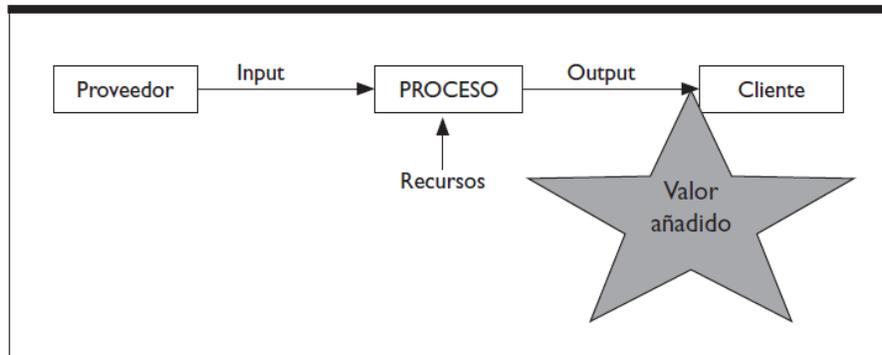


Figura. 1 Descripción de procesos
Fuente: (Camisón, 2006)

2.4 Características de los Procesos

Generalmente los procesos se cruzan repetidamente las fronteras funcionales, forzando a la cooperación. Cada proceso tiene una salida global única. Tiene un cliente que puede ser interno o externo.

Un buen proceso se reconoce si tiene claramente definidas y establecidas las siguientes características (Agudelo Tobón, 2013)

- **Objetivo.-** el propósito del proceso, que se pretende lograr con él, tiene relación con el producto. (Agudelo Tobón, 2013)
- **Responsable.-** es una persona que orienta, observa y mantiene el proceso bajo control y asigna los recursos necesarios para lograr el objetivo. (Agudelo Tobón, 2013)
- **Alcance.-** es la determinación de la responsabilidad del proceso, de tal manera que facilite la labor; determina el inicio y fin del proceso como referencia. (Agudelo Tobón, 2013)

- **Insumos.-** es todo lo que requiere como materia prima para ser transformada en producto final. Es el proceso el que convierte las entradas en salidas mediante las actividades de transformación y utilización de los recursos. (Agudelo Tobón, 2013)
- **Productos.-** es todo lo que entrega el proceso para un cliente, bien sea interno o externo y que debe responder a las necesidades identificadas para este, puede ser tangible cuando es un buen material o intangible cuando se trata de un servicio. (Agudelo Tobón, 2013)
- **Recursos.-** es todo aquello que permite transformar los insumos en producto, clasificados como mano de obra, maquinas, medios logísticos o tecnología dura y blanda, en general todo aquello que se utiliza pero no se consume a través de la transformación. (Agudelo Tobón, 2013)
- **Duración.-** para el cliente es importante la oportunidad en la respuesta o el tiempo que se demora en entregar el producto, es el tiempo transcurrido desde la actividad identificada como inicio, entrada del insumo, hasta la actividad identificada como fin, entrega de producto. (Agudelo Tobón, 2013)

2.5 Tipos de Procesos

2.5.1 Procesos estratégicos

Son aquellos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos. (Beltrán.S, 2012, pág. 22)

Según (Camisón, 2006, pág. 848) Los procesos estratégicos son aquellos mediante los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define los objetivos. Por ejemplo, el proceso de planificación presupuestaria, proceso de diseño de producto y/o servicio, entre otros.

Según los autores describen que los procesos estratégicos están vinculados a la empresa que busca desarrollar las estrategias y objetivos a largo plazo.

2.5.2 Procesos operativos

Son aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. (Beltrán.S, 2012, pág. 22)

Procesos operativos: transforman los recursos para obtener el producto y/o servicio conforme a los requisitos de los clientes, aportando un alto valor añadido para éstos. Estos procesos conforman lo que se denomina «Proceso de Negocio», que sería el que comienza y termina con el cliente, y necesitan recursos para su ejecución e información para su control o gestión. Procesos operativos: transforman los recursos para obtener el producto y/o servicio conforme a los requisitos de los clientes, aportando un alto valor añadido para éstos. Estos procesos conforman lo que se denomina «Proceso de Negocio», que sería el que comienza y termina con el cliente, y necesitan recursos para su ejecución e información para su control o gestión. (Camisón, 2006, pág. 847)

Los procesos operativos lo describen los autores con el involucramiento directo con el cliente con el cual comienzan y terminan cumpliendo los requisitos de los clientes dando como finalidad la prestación del servicio o la entrega del producto a estos.

2.5.3 Procesos de apoyo

Son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones. (Beltrán.S, 2012, pág. 22)

Según (Camisón, 2006, pág. 848) menciona que “Los procesos de apoyo o de soporte son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan

llevar a cabo, tales como proceso de formación, proceso informático, proceso de **logística**, entre otros.”

Según los autores los procesos de apoyo son aquellos que dan soporte a los procesos operativos con los que proporcionan los medios y el apoyo necesario para llevar a cabo los procesos operativos.

2.5.4 Procesos de gestión de recursos

Son aquellos procesos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios. (Beltrán.S, 2012, pág. 22)

Son aquellos procesos capaces de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de sus recursos.

2.5.5 Procesos de realización del producto

Son aquellos procesos que permiten llevar a cabo la producción y/o la prestación del servicio. (Beltrán.S, 2012, pág. 22)

Son aquellos procesos que deben ser desarrollados y definidos con el enfoque hacia el cliente, es decir, los procesos deben dirigirse al cliente sin importar las funciones que existen dentro de la organización. (Valadez, 2005, pág. 85)

Según la definición de los dos autores respecto a los procesos de realización del producto se ha llegado a la comprensión que son procesos específicos para lograr un producto o servicio que se enfoque a la satisfacción del cliente.

2.5.6 Procesos de medición, análisis y mejora

Son aquellos procesos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora. (Beltrán.S, 2012, pág. 22)

Son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. (Valderrey, 2013)

Según la interpretación de los dos autores los procesos de medición, análisis y mejora son aquellos procesos necesarios para evaluar el desempeño y mejora de la eficacia y eficiencia a través de mediciones y análisis.

2.6 Sistema de Gestión

Un sistema de gestión ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, entre otros., que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos “buenos resultados” que desea, o lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos. (Beltrán.S, 2012), la metodología del Sistema de gestión se muestra en la Figura 2.

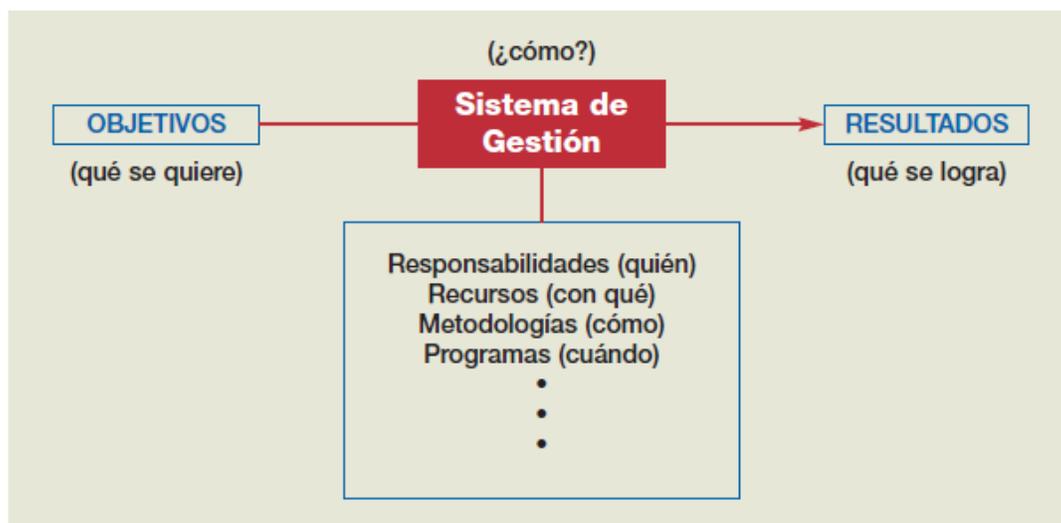


Figura. 2 El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos
Fuente: (Beltrán.S, 2012)

2.7 Enfoque Basada en Procesos en la Norma ISO 9001

“Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”, establece, dentro de su apartado de introducción, la promoción de la adopción de un enfoque basado en procesos en un Sistema de Gestión de la Calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Según esta norma, cuando se adopta este enfoque, se enfatiza la importancia de:

- Comprender y cumplir con los requisitos.
- Considerar los procesos en términos que aporten valor.
- Obtener los resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- Mejorar continuamente los procesos con base en mediciones objetivas.

Como se muestra en la Figura 3., se recogen gráficamente los vínculos entre los procesos que se introducen en los capítulos de la norma antes mencionada.

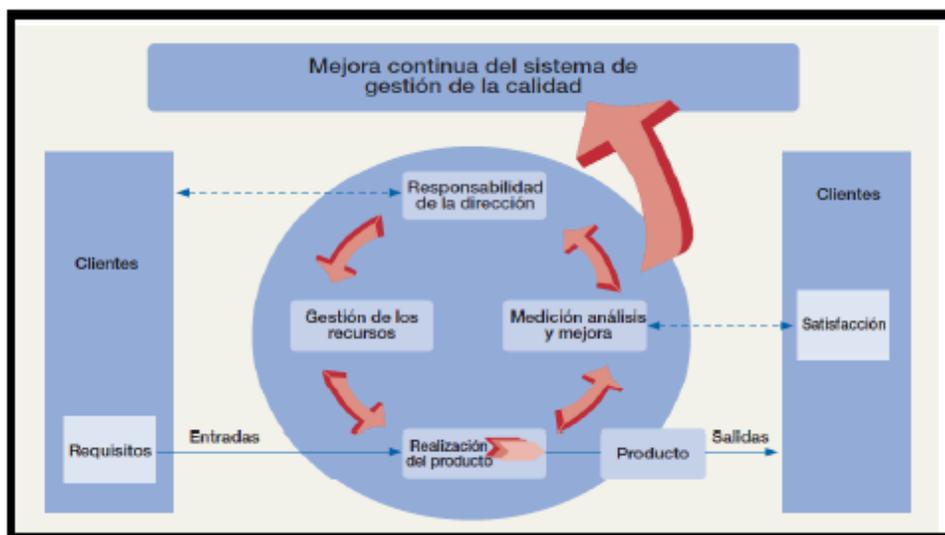


Figura. 3 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos
Fuente: (ISO:9001, 2015)

2.8 Levantamiento de Procesos

2.8.1 Mapeo de procesos.

El mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o de helicóptero de todos los procesos de la organización. El mapa de procesos debe estar siempre actualizado y pegado en las paredes de cada gerencia, para comprender rápidamente el hacer de la organización.

Se trata de un mapa con un tamaño promedio de unos dos metros cuadrados donde está todo el hacer a nivel de los tipos de procesos y de sus divisiones principales: etapas y versiones. (Bravo Carrasco, 2013)

2.8.2 Modelamiento visual de procesos.

Modelar los procesos es tomar consciencia de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Tiene que ver con detenerse, mirar y escuchar para reflexionar y actuar.

Aunque cualquier tipo de modelo no sirve, porque si es muy complejo no ayudará en esa toma de consciencia. Debe ser visual y simple. (Bravo Carrasco, 2013)

2.8.3 Diagrama de flujo

Aparasen todas las acciones del proceso ordenadas. Se incluyen también los procesos relacionados con el actual y las acciones que tiene que desarrollar el propietario del proceso y las que realizan participantes en el proceso. (Bravo Carrasco, 2013)

2.9 Caracterización de Procesos

Documento que describe esquemáticamente la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso. Las caracterizaciones

incluyen diagramas de flujo, de acuerdo con el tipo establecido y remiten a los formatos, instructivos y registros. (Agudelo Tobón, 2013)

- **Formatos:** Son documentos dispuestos para el registro de datos e información. (Agudelo Tobón, 2013)
- **Instructivos:** Son documentos que describen de manera específica la elaboración de los formatos o de alguna actividad o tarea. (Agudelo Tobón, 2013)
- **Registros:** Son documentos que presentan resultados obtenidos o que proporcionan evidencia de actividades desempeñadas. El control de Registros establece las características generales que debe tener todo el registro generado en la organización. (Agudelo Tobón, 2013)

2.10 Interacción de Procesos

Los procesos interactúan porque comparten productos, evaluables de manera objetiva por proveedor y cliente según. Se producen interacciones a nivel de:

- **Input:** Todo sistema recibe entradas o insumos del ambiente externo. Mediante las entradas el sistema importa los recursos e insumos necesarios para su operación y consolidación. (Chiavenato, 2015)
- **Proceso u operación:** es el núcleo del sistema, en donde las entradas se procesan o transforman en salidas o resultados. Por lo general está compuesto de subsistemas especializados en el proceso de cada tipo de recurso o insumo importado por el sistema. (Chiavenato, 2015)

- **Output:** constituyen el resultado de la operación del sistema. Mediante la salida o resultados, el sistema exporta de nuevo al ambiente el producto de su operación. (Chiavenato, 2015)
- **Retroalimentación:** significa la acción que ejercen las salidas sobre las entradas para mantener en equilibrio el funcionamiento del sistema. La realimentación constituye, por tanto, una acción de retorno. (Chiavenato, 2015)

2.11 Indicadores

Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso. **Fuente especificada no válida.**

2.12 Ventajas y Desventajas de un Enfoque Basado en Procesos.

Según el análisis de las entrevistas realizadas en la CIA. LTDA SEDYM y según (ISO:9001, 2015), se llegó a determinar las ventajas y desventajas que proporciona el enfoque basado en procesos bajo la guía de la norma (ISO:9001, 2015) y de (Alcalde, 2010):

Ventajas

Las principales ventajas de un enfoque basado en procesos son:

- Controles, combinaciones e interacciones continuas que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos.
- Una mejor eficacia del personal que trabaja en la empresa.
- Mejora continua de los procesos del servicio que se ofrece a los clientes.

- Ayuda al uso eficiente del presupuesto de la empresa.

Desventajas

Las principales desventajas son:

- Falta de compromiso de la alta dirección con los clientes.
- Personal poco capacitado para desenvolver el proceso con eficacia.
- Falta de involucramiento del personal y de la alta dirección ante la conformidad y no conformidad de un Sistema de gestión de calidad enfocado en la Gestión por procesos que ayudara al mejoramiento continuo de la empresa.
- La empresa no cuenta con la infraestructura y el ambiente de trabajo adecuado.

2.13 Definiciones

2.13.1 Aseguramiento de la calidad

“Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.” (ISO:9000, 2015)

2.13.2 Calidad

Es el grado en el que un conjunto de características inherentes² cumple con los requisitos. (ISO:9000, 2015)

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. (ISO:9000, 2015)

² “Inherente” en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. (ISO:9000, 2015)

La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. (ISO:9000, 2015)

Según la norma ISO se ha llegado al entendimiento de la calidad como conjunto de características inherentes en los productos y servicios que cumplen los requisitos.

2.13.3 Conformidad

“Cumplimiento de un requisito.” (ISO:9001, 2015)

2.13.4 Cliente

“Personas u organización que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.” (ISO:9000, 2015)

2.13.5 Diseño³

Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema. (ISO:9000, 2015, pág. 15)

Se ha comprendido por diseño procesos que se ocupan de definir la transformación de los requisitos en características del producto y las necesidades del cliente.

³ Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando por ejemplo diseño y desarrollo del producto o diseño y desarrollo del proceso.

2.13.6 Empresa de servicios

Según el diccionario de la Lengua Española dice que “las empresas de servicio son aquellas que prestan servicios pero que no participa en la producción de bienes”.

Según (gestion.org, 2010) son las empresas que brindan servicios, no producen bienes materiales de manera directa, es decir producen servicios con la intención de satisfacer las necesidades del mercado.

Se comprende por empresa de servicios aquellas que no producen productos sino prestan servicios para satisfacer las necesidades del cliente.

2.13.7 Gestión

Por otra parte (ISO:9000, 2015) la norma ISO plantea que son:

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.”

Según lo definido por los autores la gestión es la acción de las actividades buscan dirigir y controlar una organización.

2.13.8 Gestión de riesgos

Es aquella que trabaja en comprender cuales son estas incertidumbres, verificar los posibles riesgos que pueden ocasionar y gestionarlos adecuadamente. (Lemos, 2016, pág. 97)

2.13.9 Incertidumbre

Es la imperfección en el conocimiento sobre el estado o los procesos de la naturaleza y se caracteriza porque los distintos escenarios fruto de una estrategia me son conocidos y por tanto su probabilidad de ocurrencia no es cuantificable. (Lemos, 2016, pág. 96)

2.13.10 Información sobre configuración del producto

“Requisito u otra información para el diseño, la realización, la verificación, el funcionamiento y el soporte de un producto.” (ISO:9001, 2015)

2.13.11 Misión

“Organización propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.” (ISO:9001, 2015)

2.13.12 Modelo

Esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja que se elabora para facilitar su comprensión y estudio presentó un modelo de la economía nacional para explicar su teoría. (Farlex, 2003-2017)

Modelo es ejemplar o forma que el individuo se propone y sigue en la ejecución de una obra artística o en otra cosa. El término modelo es de origen italiano “modelo”. (Significados, 2017)

2.13.13 Norma Iso 9001:2015

La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (ISO:9000, 2015)

Es una norma que busca administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de una organización.

2.13.14 Norma Iso 31000

Esta norma propone unas directrices generales para la gestión del riesgo y por tanto, puede ser aplicada por organizaciones de todo tipo para evaluar los riesgos de sus procesos, productos, servicios, proyectos y activos. (Lemos, 2016, pág. 115)

2.13.15 No conformidad

“Incumplimiento de un requisito.” (ISO:9001, 2015)

2.13.16 Organización

Según la (ISO:9000, 2015)ha definido a la organización como:

“Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.” (ISO:9000, 2015)

2.13.17 Política

“Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.” (ISO:9001, 2015)

2.13.18 Principios de la norma ISO 31000

El enfoque está estructurado en tres elementos claves para una efectiva gestión de riesgos que se muestra en la Figura. 4:

- Los principios de gestión del riesgo.
- La marco referencia de trabajo para la gestión de riesgo.
- El proceso de gestión del riesgo. (Castro, 2016, pág. 2)

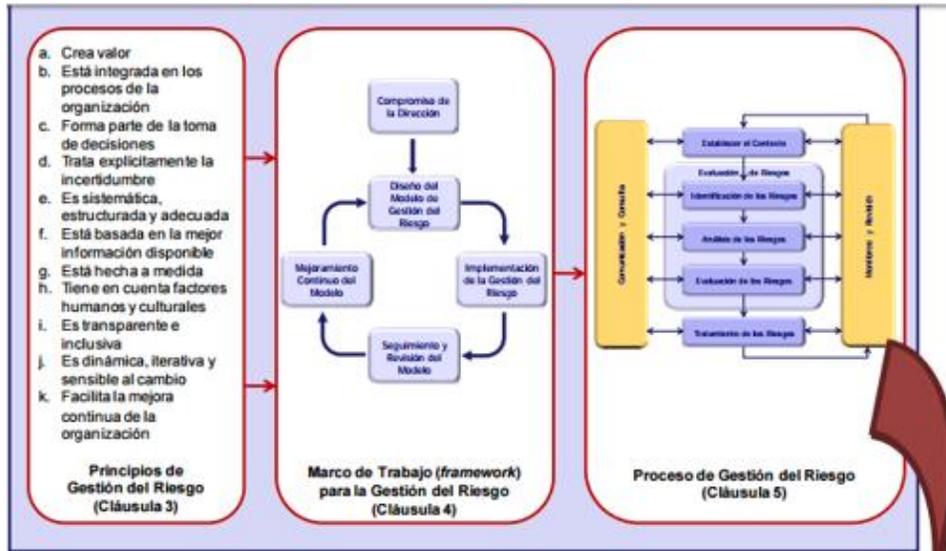


Figura. 5 Relación de principios, marco de trabajo (framework) y Proceso de Gestión de riesgo.
Fuente: (Lemos, 2016)

2.13.19 Proceso

La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas. (ISO:9000, 2015)

Por su parte (García, 2007, pág. 27) ha analizado algunos factores que lo ha llevado a crear su propio concepto de Proceso y concluye que:

2.13.20 Procedimiento

“Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.” (ISO:9000, 2015)

2.13.21 Producto

“Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.” (ISO:9000, 2015)

2.13.22 Proveedor

“Organización que proporciona un producto o un servicio.” (ISO:9000, 2015)

2.13.23 Realización del sistema de gestión de la calidad

Menciona que la realización del sistema de gestión de la calidad es:

“Un proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad.” (ISO:9000, 2015)

2.13.24 Requisito

“Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.” (ISO:9000, 2015)

2.13.25 Riesgo

El riesgo es, en mayor y menor medida, un componente inherente de la existencia. (Lemos, 2016, pág. 93)

2.13.26 Salida

“Resultado de un proceso.” (ISO:9001, 2015)

2.13.27 Satisfacción del cliente

Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (ISO:9000, 2015)

La satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo. Es decir, es la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna. (Ucha, 2012)

Según los autores la satisfacción del cliente se ha llegado a la comprensión de que es el cumplimiento que se da a las expectativas del cliente.

2.13.28 Seguridad

El diccionario de la Lengua Española dice que SEGURIDAD es “Calidad de Seguir”; cualquier método utilizado para proteger los datos almacenados en los dispositivos de almacenamiento externo contra el acceso a ellos de personas no autorizadas”; “se aplica a los objetos y dispositivos que sirven para hacer segura una cosa”; “se aplica también a una rama de la administración cuyo fin es el de velar por la seguridad de los ciudadanos.” (Justo, 2010, pág. 331)

Nosotros definimos que SEGURIDAD es la aplicación técnica y científica de los medios, métodos y procedimientos enmarcados dentro de lo legal, que permiten neutralizar a los intrusos y reducir los riesgos para salvaguardar la integridad de las personas y los bienes. Esta Función puedes ser llevada a cabo por los organismos gubernamentales y/o particulares.

La seguridad de las personas en cuanto a su integridad física y bienes, es un tema que en los últimos tiempos interesan e inquietan a nuestra sociedad, debido al sentimiento de inseguridad que se ha

apoderado de gran parte de la ciudadanía y que se incrementa por la inadecuada información que algunos medios de comunicación social han realizado de ciertos hechos delictivos, lo que ha llevado que muchas personas busquen distintas alternativas de protección de las que brinda el Estado a través de las instituciones públicas como son la policía, entre otras.

Es así como han surgido diversos sistemas de seguridad privados, pretendiendo con ello brindar protección y mayor tranquilidad a la ciudadanía.

2.13.29 Seguridad privada

Sobre la base de lo definido, diremos que SEGURIDAD PRIVADA es la aplicación técnica de medios, métodos y procedimientos enmarcados dentro de lo legal, que permitan neutralizar a los intrusos y reducir los riesgos para salvaguardar la integridad de las personas y los bienes dentro del perímetro que no es considerado público.

Estas acciones de vigilancia, previo encargo o contrato, son llevadas a cabo por empresas, organismos o servicios particulares especializados en seguridad.

Se ha definido a la seguridad privada como “el conjunto de acciones realizadas por personas u organismos que tienen por objeto la protección de personas o bienes, propios o entregados a su custodia dentro del ambiente en que desarrollen su trabajo, de acuerdo a las normas de constitución política del Estado y las leyes pertinentes” (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD, 2010)

Se comprende por seguridad privada a los procesos para neutralizar intrusos y reducir el riesgo para salvaguardar la integridad de las personas y los bienes.

2.13.30 Seguridad electrónica

Es aquel que permite, a través del uso de componentes tecnológicos interconectados entre sí y gestionados desde una o varias unidades centrales, aumentar el grado de protección de cualquier tipo de instalación y proteger a las personas o bienes que se encuentren en su interior. (Fernandez Rodriguez, 2014, pág. 1)

2.13.31 Servicio

“Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.” (ISO:9000, 2015)

2.13.32 Sistema

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan. (ISO:9000, 2015)

Un sistema es un conjunto de funciones que operan en armonía o con un mismo propósito, y que puede ser ideal o real. (Ucha, 2012)

Según los autores el sistema se comprende como un conjunto interrelacionados con un propósito, que pueda ser ideal o real.

2.13.33 Visión

“Organización aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.” (ISO:9000, 2015)

2.14 Historia de la Seguridad Privada

2.14.1 Historia internacional de la seguridad privada



Figura. 6 Primeros Guardas Jurados

Fuente: <http://erizo403-3.blogspot.com/2010/03/historia-de-la-seguridad-privada.html>

“El 8 de noviembre de 1849, reinando S.M. la Reina Isabel II, en plena segunda guerra carlista, por una Real Orden del Ministerio de Comercio, Instrucción y Obras Públicas, con concurso del Ministerio de Gobernación, se aprueba el Reglamento por el que se crean los primeros Guardas Jurados(Figura. 6), que debían ser: “hombres de buen criterio y prestigio entre sus gentes, que cuidaran como suyo lo que era de los demás, pues no cuanto hay en el campo es de todos...” Lo publica la Gazeta de Madrid, en su número 5.581, el sábado 10 de noviembre de 1849, titulándose “Reglamento para los guardas municipales y particulares del campo de todos los pueblos del reino”. “A quien esta leyera y comprendiera su alcance, furtivo, guarda o cazador, ruego que tenga a bien proclamarla y difundirla, por estimar necesaria esta ayuda, que pido a toda

aquella persona que amara la caza, el lance y el orden en los campos.” Con el amparo de esta orden de la Reina, mediante juramento ante el alcalde, aparece la primera figura histórica del Guarda Jurado, que en un primer momento tenía como misión vigilar cotos, villas, fincas, parques y pequeñas áreas rurales privadas; y al que la norma le califica expresamente como Agente de la Autoridad, distinguiéndolos de los guardas municipales, y de los guardas de campo no jurados, que eran meros trabajadores particulares de los terratenientes. Los guardas jurados de campo estaban primeramente bajo la dirección e inspección de los alcaldes, a quienes debían presentar informes. Cada municipio establecía su uniformidad, si bien todos debían llevar una bandolera de cuero ancha, en la que se clavaba la placa de GUARDA DE CAMPO y el nombre del municipio.

Pero por adaptación de la norma, mediante Real Orden del Ministerio de Fomento, de Guardería Rural de 9 de agosto de 1.876 (Gazeta de Madrid del 12 de agosto), bajo el reinado de Alfonso XII, estos quedan bajo la dirección de la Guardia Civil. (Billy, 2010) A la Guardia Civil se le añaden las funciones de Guardería Rural, y los Guardas de Campo pasan a llamarse Guardas Jurados (Figura. 6), cambiando también su placa (ahora pondrá Guarda Jurado y el nombre del empleador). Todo ello se recoge en el nuevo Reglamento del Cuerpo de la Guardia Civil, del que se ordenan imprimir 20.000 ejemplares. El Guarda Jurado actuó desde 1.876 en estrecha colaboración con el cuerpo de la Guardia Civil, ganándose a pulso una bien merecida imagen de vigilante fiel, recio, duro, un hombre que no tenía miedo, que colaboraba en todo con la ley, y con duras cualidades y fuerte motivación. El Guarda Jurado hacía las tareas de control y salvaguardia que táctica y logísticamente la Guardia Civil no podía hacer, y para ello, contando con el Guarda Jurado, tenía un refuerzo de la Ley, en toda villa, parque, plaza, y monte. Todas sus denuncias se hacían ante el alcalde o la Guardia Civil, y se llevaba un registro de ellas. El propietario de las tierras a custodiar tenía que proponer su nombramiento al alcalde, y el Guarda Jurado no actuará como tal hasta que

haya informes favorables de la Guardia Civil y jure ante el alcalde, quien expedirá su nombramiento. Todos los Guardas Jurados se inscriben en un Registro que lleva la Guardia Civil. En la Orden de 1.876 se recoge expresamente su capacidad para detener, poniendo a disposición de la Guardia Civil a los delincuentes: y de detener o poner en libertad, mediando su previa filiación, a quienes cometan simples faltas. Su testimonio jurado dará fe, salvo prueba en contrario, de tales faltas. (GALEON, 2010)



Figura. 7 Guarda Jurado (Uniformado)

Fuente: <http://erizo403-3.blogspot.com/2010/03/historia-de-la-seguridad-privada.html>

“Tenía licencia para detener, o si fuera el caso, disparar y matar en defensa de las vidas y propiedades al encomendadas, como agentes de la autoridad; todo ello bajo supervisión y control de la Guardia Civil. Así lo establece el art. 102, que también le obliga a cooperar en todo con la Guardia Civil. El Guarda Jurado usaba una carabina ligera, y desde 1.876 se le añade una bayoneta. Los de a caballo portaban, además, el sable de la caballería ligera. En 1.900 se unifica el uniforme, vistiendo entonces el Guarda Jurado un uniforme como el que emplean aun hoy los del Parque del Retiro en Madrid, que son los genuinos Guardias Jurados con su nombramiento municipal. Ellos

son los únicos en todo el país que han conservado íntegramente el uniforme y parte de la historia. Desde entonces, los Guardas Jurados vestían un sombrero de ala ancha, doblado en vertical por una de sus alas, y se les permitía lucir una escarapela distintiva con los colores nacionales. Llevaban también una bandolera de izquierda a derecha y la típica casaca verde caqui. Debían ser hombres que gozasen de buena opinión y fama, que nunca hubiesen sido condenados por delito alguno, y que no hubieran sido despedidos como guarda municipal ni desposeídos previamente del cargo de guarda jurado por alguna infracción disciplinaria de su trabajo. Tenían reputación de hombres buenos que terciaban en pleitos y discusiones. Siempre juraron (de formas distintas según las épocas) proteger los intereses puestos bajo su custodia, con lealtad al poder establecido.” (GALEON, 2010)

2.14.2 Historia de seguridad privada en el Ecuador

“A comienzos de los años setenta se introdujo la primera empresa internacional con el nombre de Wackenhut por oficiales del ejército ecuatoriano que habían permanecido en los Estados Unidos por estudios o servicios de agregaduría militar, y vieron la oportunidad de un nuevo mercado proporcionado por la instalación de empresas petroleras internacionales en Ecuador. Con el petróleo se vino un desarrollo rápido de la banca y otras instituciones internacionales que requerían de seguridad privada. Después del boom petrolero de los setenta vino el boom de crecimiento de la banca en los años ochenta y entretanto había crecido también la industria nacional y empezaron a surgir los centros comerciales en Quito y Guayaquil, extendiéndose posteriormente a casi todo el país.

Los servicios iniciales estaban circunscritos a la guardianía de las instituciones, equipos industriales y al transporte de valores. Muy poco hacia la seguridad familiar (viviendas y conjuntos habitacionales) y personal, mercado que se desarrolló desde los años noventa cuando creció la

delincuencia y la Policía quedó prácticamente desbordada. Hasta 2003, año en que se empezó a construir una legislación civil del Estado todavía de manera precaria, el sector permaneció invisible y a cargo del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, que otorgaba una autorización con norma limitada para la tenencia de armas y se ocupaba menos del ámbito administrativo y operativo de las empresas. Más aún, existen fundadas sospechas de que este organismo impulsó la creación caótica de empresas de seguridad privada, empleando militares en servicio pasivo y capacitando a los conscriptos para estas tareas. Más aún, abiertamente, la Fuerza terrestre organizó la empresa SEPRIV dentro del Holding empresarial DINE para dar servicios a las empresas petroleras y mineras durante los años noventa.

La Ley de Tenencia de Armas se había creado ya en el gobierno militar de Guillermo Rodríguez Lara (1972-1973) mediante decreto del Consejo Supremo de Gobierno. En ese mismo gobierno se creó el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas dentro de la Ley de Seguridad Nacional y destinado a ser un organismo de dirección estratégica para las Fuerzas Armadas. La Ley de Seguridad Nacional si bien permaneció como la norma por excelencia durante las dictaduras de los años 60 y 70- fue promulgada por decreto de la dictadura a 5 días de posesionarse el gobierno civil que restauró la democracia el 10 de agosto de 1979. En esa misma fecha se expidió también por decreto de la dictadura la Ley de Fabricación, Comercialización, tenencia y uso de armas y explosivos.

El gobierno civil admitió estas Leyes que permanecían con carácter reservado, como uno de los condicionamientos, que pusieron los militares para la entrega del poder y ha sido recientemente cambiada por una Ley de Seguridad Pública y del Estado en septiembre de 2009.

El Comando Conjunto se desarrolló después, en la práctica, como un organismo con atribuciones de control sobre el poder civil y con fuerte injerencia en las decisiones administrativas, solamente

tolerada por la tradicional falta de interés propia de la clase política ecuatoriana. La Ley de defensa de 2007 disminuyó esas atribuciones eliminándolas como obligatorias y previas a las decisiones gubernamentales. Esta situación puede ilustrar el hecho de que los asuntos de seguridad privada y de tenencia de armas hayan permanecido en la sombra sin la transparencia debida hacia la ciudadanía e incluso hacia el resto de la administración pública, hasta muy recientemente.

Durante el gobierno de Fabián Alarcón se expidió el primer Reglamento a la ley sobre armas, municiones, explosivos y accesorios mediante Decreto Ejecutivo No. 169. RO/32 de 27 de marzo de 1997. Estableció que el control de armas estaría bajo el Ministerio de Gobierno con el concurso del Comando Conjunto para el control de armas, y de la Policía para el control de los permisos operativos de las empresas de seguridad privada, creándose la Compañía Operativa de Seguridad Privada (COSP) delegada a la Policía. El Reglamento admite la tenencia de armas en civiles y empresas hasta un calibre de 9mm.

En el 2003 se aprobó por parte del Congreso Nacional la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. La Ley fue impulsada por el interés de la Compañía Wackenhut y otras afines, que trataban de limitar el desarrollo de este tipo de servicios por parte de las Fuerzas Armadas y de la Policía, convertidas al mismo tiempo en órganos de control y proveedoras de los servicios a las compañías petroleras (las F.F.A.A) y a las empresas de espectáculos masivos (la Policía).

La capacitación de los guardias privados había quedado bajo la jurisdicción de la Policía; pero también de las Fuerzas Armadas provocando una situación de controversia entre las dos fuerzas y con las empresas privadas, poco alertada por parte de las autoridades civiles.

El 17 de julio de 2008 se expidió un nuevo el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada bajo el gobierno de Rafael Correa en el contexto en los cambios provocados por la Nueva

Constitución (2008) y las Leyes originadas en ella, como la nueva Ley de Seguridad Pública y del Estado que incluyó por primera vez una normativa sobre los servicios de inteligencia y otros ámbitos anteriormente no visibilizados por el sistema político. Otros elementos importantes del contexto tienen que ver con la implementación de los Ministerios de Seguridad Interior (en lugar de Gobierno) de Justicia (nuevo) y de Seguridad Interna y Externa, al momento encargada del sistema de inteligencia del Estado. Los cambios han incluido la instalación de una Subsecretaría de Seguridad Ciudadana y otra de Policía. Dentro de la primera, y por primera vez en la historia, una Dirección de Vigilancia Privada y Tenencia de Armas, era directamente encargada del control del sector y a cargo de un funcionario civil.

Las intenciones del gobierno de Correa que surgió de la crisis del proceso de democratización implantado después de las dictaduras militares del siglo pasado y de la Constituyente de 2008, para refundar un sistema político basado en el poder civil terminaron prácticamente en septiembre de 2010, cuando una revuelta policial que bien pudo ser de corto alcance pero que se volvió violenta por el manejo que le dio el gobierno, determinó en la práctica un regreso a la influencia militar centrada en el Ministerio de la Seguridad (antes Seguridad Interna y Externa) al frente de un militar. La política civilista de seguridad se frenó y quedó desarticulada al tener que acudir a las Fuerzas Armadas para solucionarla. A partir de entonces, el gobierno dio marcha atrás a todo lo conseguido con la legislación, concediendo atribuciones casi ilimitadas a las Fuerzas Armadas hasta el punto de que el asunto ha significado un regreso a la situación de preeminencia del Comando Conjunto similar a la situación previa a la Constituyente del 2008.

El Decreto 749 dictado por el presidente no solo que reorganiza a la Policía, sino que le quita todas las atribuciones en control de las empresas de vigilancia y seguridad privada y de control y tenencia de armas, además de encargar a las Fuerzas Armadas la política de seguridad ciudadana, atizando

aún más las controversias existentes entre las fuerzas del Estado. La situación al momento es confusa, no permite avizorar un desenlace institucional y vuelve más difícil el seguimiento del tema que nos ocupa.” (Gallegos, 2012)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Descripción de cómo se realizó la investigación.

Para realizar el diseño de un modelo de gestión por procesos primeramente se realizó revisiones bibliográficas de libros, revistas, entrevistas, encuestas entre otros., tomando las partes necesarias para sustentar la elaboración del diseño de la gestión por procesos, seguidamente se realizó una serie de pasos que ayudó para el diseño de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015:

Paso 1. Compromiso Gerencial: se asignó los de recursos necesarios para lograr los objetivos.

Paso 2. Capacitación Gerencial: en conceptos fundamentales y en la interpretación de los requisitos de la norma, se realizó antes del diagnóstico organizacional para un mejor entendimiento de los directivos.

Paso 3. Diagnóstico Organizacional: se analizó de cómo está la organización respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, que sirvió como base para desarrollar el plan de la empresa.

Las actividades internas que se realizó en esta etapa son:

- a. Conocimiento del sector de la organización
- b. Elaboración de la agenda del diagnóstico
- c. Elaboración del diagnóstico

Paso 4. Definición del Comité de Calidad y Equipo de Proyecto: se ha conformado por los máximos representantes de la organización, quienes tienen la máxima responsabilidad en la implantación, que evidencia el compromiso de la Dirección. Además, se nombró al Representante

de la Dirección, quien es el responsable de liderar el esfuerzo de la implantación y reportar el avance y estado a la Gerencia.

También se definió el equipo del proyecto que estará integrado por los responsables de los procesos más importantes de la organización

Paso 5. Redactar la política de Calidad y Objetivos de calidad: se declaró el compromiso de mejorar la satisfacción de los clientes de y mejora continua del SGC, de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015. Además, en base a la política y de manera coherente con esta se definió los Objetivos de Calidad.

Paso 6. Realizar el Mapa de Procesos de la Organización: es un documento donde se evidenció las interrelaciones de los procesos, esto permitió clarificar la documentación de procedimientos.

Paso 7. Planificar y Desarrollar la documentación: Se decidió que documentos agregan valor y se documentó, los recursos a emplearse y se programó la documentación (Manual de calidad, procedimientos, registros, entre otros.).

3.1.2 Métodos aplicables a la investigación

Primeramente, se desarrolló el marco teórico y la metodología, donde se obtuvo información de fuentes bibliográficas (libros, revistas e internet y otros documentos como: artículos científicos, páginas web, leyes y reglamentos, tesis de pre grado y posgrado, norma ISO, entre otros.), normativas y la legislación posteriormente con esta información se realizó un análisis objetivo, esto se realizó mediante el método lógico deductivo

Posteriormente se utilizó el método descriptivo para la elaboración del diagnóstico inicial de la empresa, donde se realizó la caracterización y especificación de las actividades actualmente

inherentes para la empresa, se determinó y entendió el comportamiento de los procesos del servicio de vigilancia privada. Luego se realizó encuestas a todos los clientes y personal de la empresa para recolectar información específica para el diseño del sistema de gestión, por último, se realizó entrevistas con las personas responsables de la prestación del servicio como el gerente general de la empresa donde se obtuvo información de la situación real del servicio de vigilancia privada.

Seguidamente se utilizó el método inductivo para la elaboración del diseño de un modelo de gestión por procesos, basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas como son la identificación, definición del proceso real, la medición y análisis del proceso, la identificación de oportunidades de mejora, la normalización/estabilización del proceso y finalmente se elaboró el plan para la revisión y mejora continua, empezando desde la detección del problema o de una posibilidad de mejora, realizando el estudio en busca de las causas, de posibles perfeccionamientos o soluciones, se ha realizado la elección de la solución o conjunto de soluciones que parecen idóneas para la solución del problema se utilizó la norma ISO 9001:2015 donde se establecen los requisitos del sistema de gestión de la calidad, finalmente se ha llegado al análisis comparativo de resultados y a la medida de las mejoras conseguidas para el beneficio de la CIA.LTDA SEDYM.

3.1.3 Técnicas utilizadas en la investigación.

Se realizó el método sistemático ayudándonos mediante la recolección y análisis de las entrevistas, lluvia de ideas, observaciones encuestas realizadas a los clientes tanto internos como externos seguidamente de una recopilación y análisis de los resultados de cada técnica que utilizamos para la identificación e interpretación de los problemas encontrados.

3.1.4 Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra se obtuvo de toda la población ya que al ser una empresa pequeña se tomó a todo el personal tanto interno como externo para la recolección de información a través de los instrumentos y técnicas mencionados.

Tabla 2: Tamaño de la muestra

AMBIENTE	POBLACION	MUESTRA	TECNICA	INSTRUMENTO
INTERNO	28 TRABAJADORES	28 TRABAJADORES	ENTREVISTAS	FORMULARIO DE PREGUNTAS
	3 ADMINISTRATIVOS	3 ADMINISTRATIVOS	ENTREVISTAS	FORMULARIO DE PREGUNTAS
EXTERNO	6 PROVEEDORES PRINCIPALES	6 PROVEEDORES PRINCIPALES	ENCUESTAS	FORMULARIO DE PREGUNTAS
	15 CLIENTES PRINCIPALES	15 CLIENTES PRINCIPALES	ENCUESTAS	FORMULARIO DE PREGUNTAS

Fuente: Autor

CAPÍTULO IV

4. DESARROLLO

4.1 Marco De Referencia De SEDYM CIA. LTDA.

4.1.1 Misión

Somos una pequeña empresa dedicada a proveer a nuestros clientes de servicios y equipos electrónicos con tecnología de calidad que garanticen la seguridad de su propiedad e incrementemos su seguridad personal.

4.1.2 Visión

Para el 2020 seremos una empresa certificada internacionalmente con normas ISO 9001:2015, y seremos una empresa más competitiva y eficiente con el fin de lograr que nuestros clientes se sientan satisfechos y seremos líderes en el norte del país en el campo de la seguridad, y expandir nuestra empresa a través de la apertura de puntos de venta, logrando así crecer en todas nuestras áreas y generando mayor empleo.

4.1.3 Política de calidad

La alta dirección de SEDYM CIA. LTDA considera su obligación en garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales y otras normativas aplicables en todas y cada una de las actividades que se desempeñan en la Organización.

Uno de nuestros objetivos principales, reflejado en nuestra misión, es proveer a nuestros clientes de servicios y equipos electrónicos con tecnología de calidad que garanticen la seguridad de su propiedad e incrementemos su seguridad personal, no solo para conseguir la máxima satisfacción, sino para contribuir a la evolución, eficacia y productividad de nuestros clientes.

Nuestro fin es asegurar al mercado excelentes niveles de calidad a través de la continua mejora en los procesos y actividades que desarrollamos en nuestra organización.

Involucramos a nuestro personal promoviendo los principios que deben regir en todo momento que son:

Integridad y Justicia. - Un principio fundamental para la empresa es brindar un trato justo.

Cada persona será respetada en su dignidad como ser humano.

La Rectitud, Honestidad y Ética Profesional, deberán enmarcar siempre nuestros actos, para que todos seamos modelos de comportamiento tanto en nuestra empresa como fuera de ella.

Impulsaremos la iniciativa individual y el trabajo en equipo, manteniendo una actitud positiva y alegre que permita a nuestra empresa ser dinámica y progresista.

Atender las solicitudes, escuchar y solucionar los problemas y reclamos de los empleados.

Establecer, mantener el orden y respeto entre los niveles jerárquicos de la empresa.

Implantar la comunicación rígida entre trabajadores.

Velaremos por el bienestar de todos los trabajadores compensando su esfuerzo y confianza dentro de la empresa.

Apoyaremos al desarrollo Nacional.

El objetivo principal de esta iniciativa es prestar los mejores servicios posibles y mantener la confianza depositada en la misma.

4.1.4 Objetivos de calidad

Objetivos de Gestión Gerencial y Financiera

- Aumentar las utilidades
- Mantener niveles de gastos estables o inferiores
- Disminuir obligaciones financieras

Objetivos de Gestión de Servicios

- Disminuir el tiempo de espera de atención al cliente

Objetivos de Gestión de Talento Humano y Calidad

- Aumentar índices de satisfacción de empleados
- Garantizar la capacitación de los empleados
- Aumentar el entendimiento y compromiso con el SGC

Objetivos de Gestión de Comercial

- Incrementar las ventas.
- Brindar prioridad y mantener un buen servicio de atención al cliente.

Objetivos de Gestión Compras

- Comprar insumos y materia prima de buena calidad.

Objetivos de Gestión de Almacenamiento

- Tener stock disponible para un mínimo de requerimientos del servicio.

4.1.5 Mapa de procesos

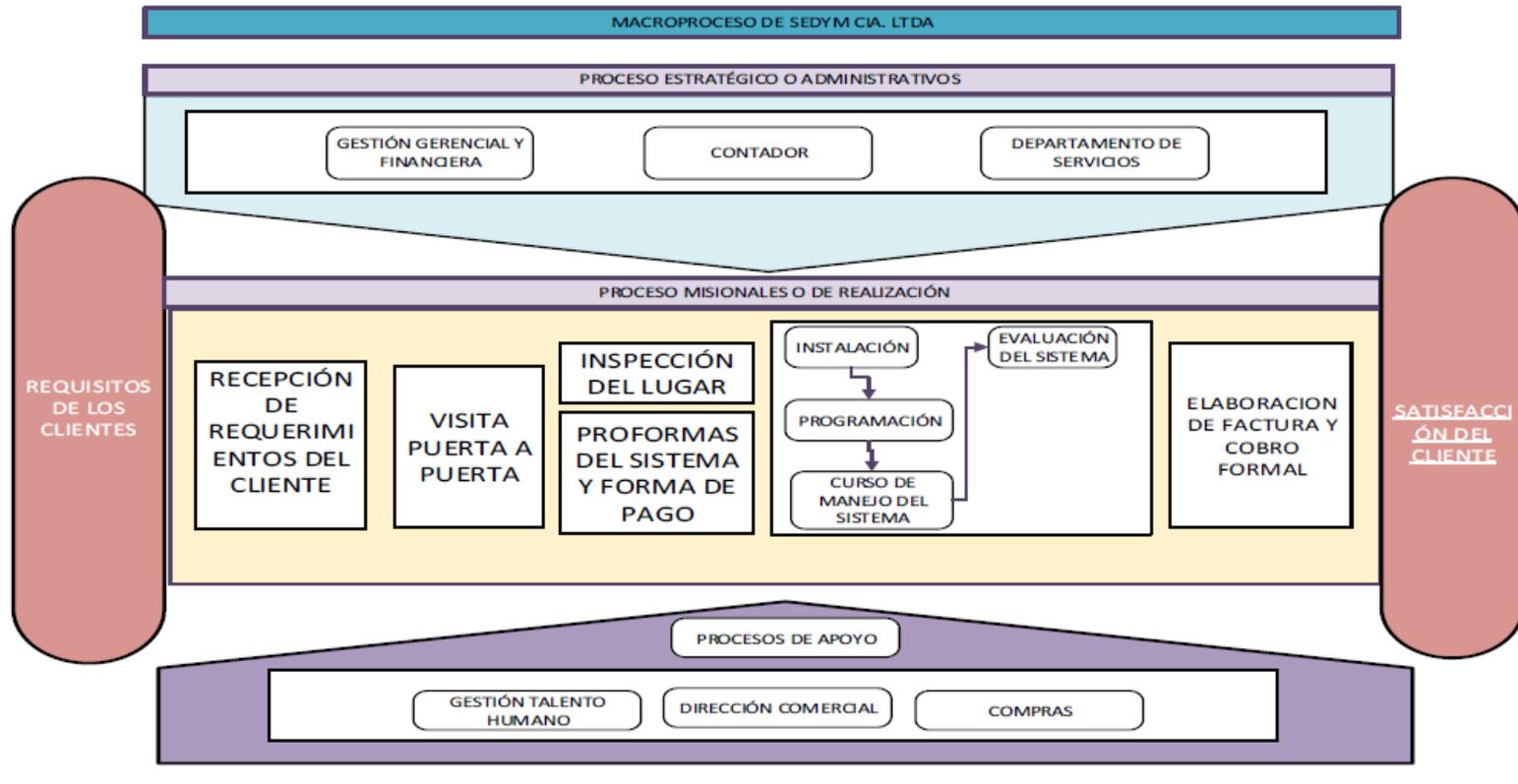


Figura. 8 Mapa de procesos de la compañía limitada Sedym

Fuente: Autor

4.1.6 Matriz de riesgos

Tabla 3: Matriz de riesgos

Factor	Modo de Fallo	Efecto	Causas	Método de detección	Acciones recomend.	Responsable
INTERNO	Falta de la estructura	Debilidad	No hay orden organizacional	Quejas/reclamos	Aleccionar al personal la importancia del orden organizacional	Talento Humano
	Falta de capacitaciones	Debilidad	No existe cultura corporativa	Quejas internas/reclamos	Aleccionar al personal constantemente en las áreas que sean requeridas	Talento Humano
	Falta de publicidad	Debilidad	No existe un plan de marketing	Quejas internas/reclamos	Programar y diseñar publicidad atractiva para el cliente	Director comercial
	Comunicación deficiente	Debilidad	No existe un plan de marketing	Quejas internas/reclamos	Establecer nuevos tipos de comunicaciones	Talento Humano
EXTERNO	Existen un alto nivel de competidores tanto directos como indirectos	Amenazas	Existe un amplia gama de capacitadores	Quejas externas/reclamos	Conocer y analizar los competidores más potenciales	Director comercial
	Fijación de precios de acuerdo a los importadores	Amenazas	Existe poca regulación a los proveedores	Quejas externas/reclamos	Establecer procedimientos para poder evaluar a los proveedores	Director comercial
	Aumento de impuestos	Amenazas	Existe restricciones legales nacionales	Quejas externas/reclamos	Establecer planes preventivos para cambios legales	Asistente comercial
	Inestabilidad política y económica del país	Amenazas	Existe restricciones legales nacionales	Quejas externas/reclamos	Establecer planes preventivos para cambios legales	Talento Humano
	Falta de valores y principios en el medio social	Amenazas	Existe variedad de culturas difíciles de controlar	Quejas externas/reclamos	Identificar y analizar cuidadosamente a los clientes	Asistente comercial

Fuente: Autor

4.2 Cumplimiento de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 por parte de SEDYM CIA. LTDA.

Al finalizar la etapa de recepción de información, se realizó un análisis mediante la tabulación respectiva de cada uno de los requisitos de la Norma. Luego de haber realizado el análisis de los datos se obtuvo la conclusión que es necesario desarrollar un Sistema de Gestión por Procesos que permita cumplir con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 que actualmente la empresa no está cumpliendo totalmente.

El check list realizado a SEDYM CIA. LTDA permite tener una idea más clara de todos los requisitos que necesitan ser mejorados para obtener un mejor desempeño de la CIA. LTDA SEDYM.

En la tabla 3, se presenta el check list de todos los puntos de la Norma ISO 9001:2015 y los resultados sobre el cumplimiento de estos por parte de SEDYM CIA. LTDA.

4.2.1 Diagnóstico inicial de la CIA. LTDA SEDYM y análisis de resultados basada en la norma ISO 9001:2015.

4.2.1.2 Check List/ Auditoria Interna

Tabla 4: Punto 4: Contexto de la organización y de su contexto de la norma (ISO:9001, 2015)

 Sistemas Electronicos Digitales Y Monitoreo		DIAGNÓSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015			
Fecha de aplicación:					
N°	DESCRIPCIÓN	C	CP	NC	OBSERVACIONES
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1	Comprensión de la organización y su contexto				

	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.		X		
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas			X	
4.2	Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.				
	Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:				
4.2(a)	Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.			X	
4.2(b)	Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad.			X	
	Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;			X	
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad				
	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.			X	
	Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.			X	
	Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.			X	
	Los productos y servicios de la organización.			X	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				
4.4.1	La organización debe establecer, implementar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.				
	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:				

4.4.1(a)	Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.			X	
4.4.1(b)	determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			X	
4.4.1(c)	Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.			X	
4.4.1(d)	determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad			X	
4.4.1(e)	Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.			X	
4.4.1(f)	abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1			X	
4.4.1(g)	evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;			X	
4.4.1(h)	Mejorar los procesos y sistema de gestión de la calidad.			X	
4.4.2	En la medida en que sea necesario, la organización debe :				
4.4.2(a)	mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;			X	
4.4.2(b)	Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.			X	
19 Ítems		0	1	18	

Fuente: (ISO:9001, 2015)

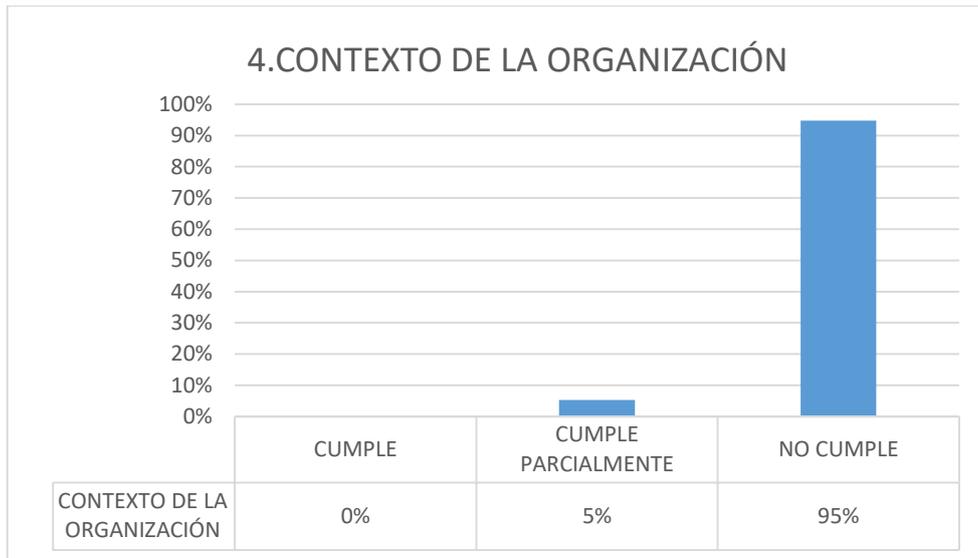


Figura. 9 Cumplimiento del Contexto de la Organización de la norma ISO 9001:2015
Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que:

SEDYM no cumple en un 95% con los requisitos del punto 4 de la norma ISO 9001:2015.

No se ha dado seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la compañía.

No existe evidencia que la compañía cuente con un sistema de gestión de calidad donde establezcan, implementen, mantengan y mejoren continuamente.

Tabla 5: Punto 5: Liderazgo de la norma (ISO:9001, 2015)

		<h2>DIAGNÓSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015</h2>			
Fecha de aplicación:					
N.º	DESCRIPCIÓN	C	CP	NC	OBSERVACIONES
5	LIDERAZGO				
5.1	Liderazgo y compromiso				
5.1.1	Generalidades				
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:				
5.1.1 (a)	Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X			
5.1.1(b)	Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;		X		
5.1.1(c)	Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;			X	
5.1.1(d)	Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;			X	
5.1.1(e)	Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;		X		

5.1.1(f)	Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad			X	
5.1.1(g)	Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;			X	
5.1.1(h)	Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X		
5.1.1(i)	Promoviendo la mejora.		X		
5.1.1(j)	Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus tareas de responsabilidad.	X			
5.1.2	Enfoque al cliente				
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:				
5.1.2(a)	Se determinan se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	X			
5.1.2(b)	Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		X		
5.1.2(c)	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X		
5.2	Política				
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad				
	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:				
5.2.1(a)	Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;		X		
5.2.1(b)	Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad,			X	

5.2.1(c)	Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.			X	
5.2.1(d)	Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			X	
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad				
	La política de la calidad debe:				
5.2.2(a)	Estar disponible y mantenerse como información documentada;		X		
5.2.2(b)	Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;		X		
5.2.2(c)	Estar disponible para las partes interesadas pertinentes según corresponda.			X	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización				
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.				
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:				
5.3(a)	Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;			X	
5.3(b)	Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;			X	
5.3(c)	Informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora			X	
5.3(d)	Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;		X		
5.3(e)	Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican, implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.				

25 Ítems	TOTAL	3	10	12	
-----------------	--------------	---	----	----	--

Fuente: (ISO:9001, 2015)

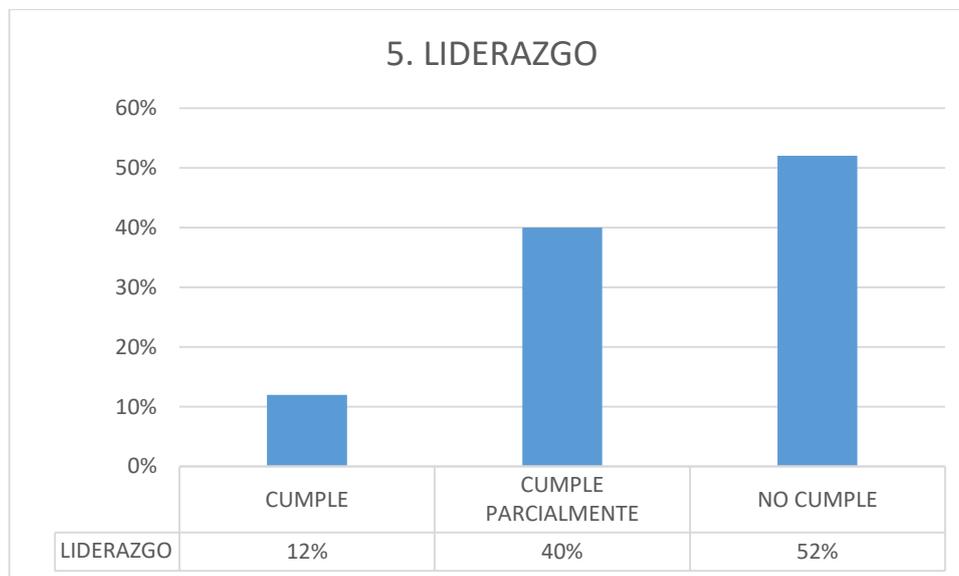


Figura. 10 Cumplimiento del Liderazgo de la norma ISO 9001:2015
Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que:

SEDYM cumple parcialmente 40% con los requisitos del punto 5 de la norma ISO 9001:2015.

No se ha determinado un completo cumplimiento de los objetivos de calidad estratégico.

No se ha dado seguimiento, medición o análisis en la totalidad de los procesos.

No existe evidencia documentada de políticas, objetivos de la calidad, alcance de SGC ni resultados.

Tabla 6: Punto 6: Planificación de la norma (ISO:9001, 2015)

		DIAGNÓSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015			
Fecha de aplicación:					
N.º	DESCRIPCIÓN	C	CP	NC	OBSER VACIO NES

6	PLANIFICACIÓN			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.1.1	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:			
6.1.1(a)	Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;		X	
6.1.1(b)	Aumentar los efectos deseables;		X	
6.1.1(c)	Prevenir o reducir efectos no deseados;		X	
6.1.1(d)	Lograr la mejora.		X	
6.1.2	La organización debe planificar:			
6.1.2(a)	Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;		X	
6.1.2(b)	La manera de:			
6.1.2(b1)	Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;		X	
6.1.2(b2)	Evaluar la eficacia de estas acciones.		X	
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
6.2.1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad:			
	Los objetivos de la calidad deben:			
6.2.1(a)	Ser coherente con la política de la calidad;		X	
6.2.1(b)	Ser medibles;		X	
6.2.1(c)	Tener en cuenta los requisitos aplicables;		X	
6.2.1(d)	Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;		X	
6.2.1(e)	Ser objeto de seguimiento;		X	

6.2.1(f)	Comunicarse;			X	
6.2.1(g)	Actualizarse, según corresponda.			X	
6.2.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:				
6.2.2(a)	Que se va a hacer;			X	
6.2.2(b)	Qué recursos se requieran;			X	
6.2.2(c)	Quién será responsable;			X	
6.2.2(d)	Cuando se finalizará;			X	
6.2.2(e)	Cómo se evaluarán los resultados.			X	
6.3	Planificación de los cambios				
	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.				
	La organización debe considerar:				
6.3(a)	El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;			X	
6.3(b)	La integridad del sistema de gestión de la calidad;			X	
6.3(c)	La disponibilidad de recursos;			X	
6.3(d)	La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.			X	
23 Ítems	TOTAL	0	0	23	

Fuente: (ISO:9001, 2015)



Figura. 11 Cumplimiento de Planificación de la norma ISO 9001-.2015
Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que:

SEDYM no cumple en un 100% con los requisitos del punto 6 de la Norma ISO 9001:2015

No se ha realizado ninguna evaluación de riesgos y oportunidades que ayudan a tomar decisiones y a mitigar los riesgos y tener en cuenta las oportunidades.

Tabla 7: Punto 7 de la norma (ISO:9001, 2015)

 <small>Sistemas Electrónicos Digitales Y Manuales</small>	DIAGNÓSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015				
Fecha de aplicación:					
N.º	DESCRIPCIÓN	C	CP	NC	OBSERVACIONES
7	APOYO				
7.1	Recursos				
7.1.1	Generalidades				

	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		X		
	La organización debe considerar:				
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.				
7.1.3(a)	La infraestructura puede incluir:			X	
7.1.3(b)	Edificios y servicios asociados;	X			
7.1.3(c)	Equipos, incluyendo hardware y software;	X			
7.1.3(d)	Recursos de transporte	X			
7.1.3(e)	Tecnologías de la información y la comunicación.	X			
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos				
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios				
	Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:				
7.1.4(a)	Sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);	X			
7.1.4(b)	Psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);			X	

7.1.4(c)	Físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación circulación del aire, higiene, ruido).			X	
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición				
	Generalidades				
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.				
	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:				
7.1.5(a)	Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;		X		
7.1.5(b)	Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.			X	
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones				
	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:				
7.1.5.2(a)	Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales; cuando no existan tales patrones; debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;		X		
7.1.5.2(b)	Identificarse para determinar su estado;		X		
7.1.5.2(c)	Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición		X		

7.1.6	Conocimiento de la organización			
	Los conocimientos de la organización pueden basarse en:			
7.1.6(a)	fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);	X		
7.1.6(b)	Fuente externa (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).		X	
7.2	Competencia			
	La organización debe:			
7.2(a)	determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;	X		
7.2(b)	Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;	X		
7.2(c)	Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;		X	
7.2(d)	Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	X		
7.3	Toma de conciencia			
	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:			

7.3(a)	la política de la calidad;		X		
7.3(b)	Los objetivos de la calidad pertinentes;		X		
7.3(c)	Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;		X		
7.3(d)	Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X		
7.4	Comunicación				
	La organización Debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:				
7.4(a)	Que comunicar;	X			
7.4(b)	Cuando comunicar;	X			
7.4(c)	A quién comunicar;	X			
7.4(d)	Cómo comunicar;	X			
7.4(e)	Quién comunica.	X			
7.5	Información documentada				
7.5.1	Generalidades				
	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:				
7.5.1(a)	La información documentada requerida por esta Norma Internacional;			X	
7.5.1(b)	La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	
7.5.2	Creación y actualización				
	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que la siguiente sea apropiado:				

	La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);			X	
	El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);			X	
	La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.			X	
7.5.3	Control de la información documentada				
7.5.3.1	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:				
	Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;		X		
	Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).			X	
7.5.3.2	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:				
7.5.3.2(a)	Distribución, acceso, recuperación y uso;		X		
7.5.3.2(b)	Almacenamiento y preservación incluida la preservación de la legitimidad;	X			
7.5.3.2(c)	Control de cambios (por ejemplo, control de versión);	X			
7.5.3.2(d)	Conservación y disposición.	X			
43 Ítems	TOTAL	19	13	11	

Fuente: (ISO:9001, 2015)

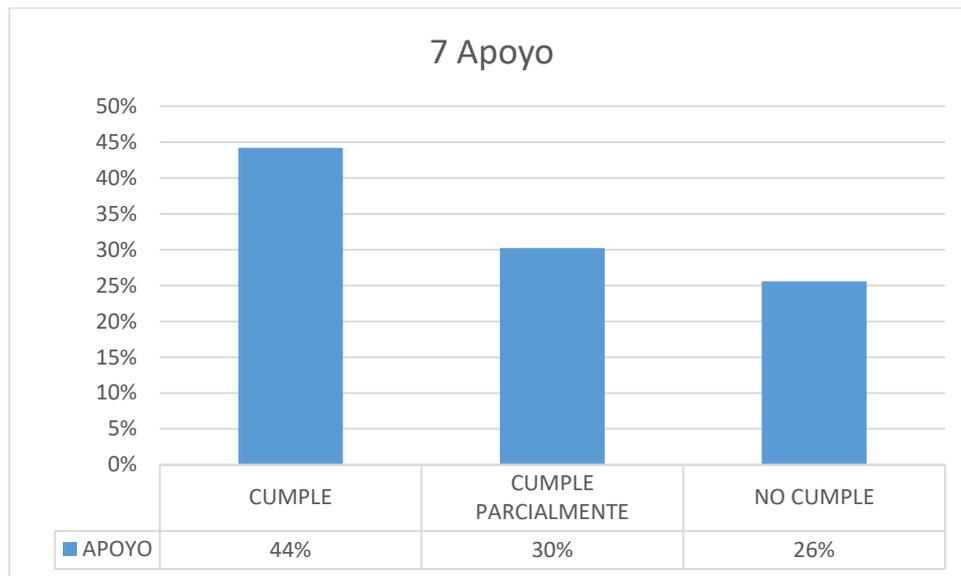


Figura. 12 Cumplimiento del Apoyo de la norma ISO 9001:2015
Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que:

SEDYM cumple parcialmente con un 44% de los requisitos del punto 7 de la Norma ISO 9001:2015

No existe declaración documentada y no tiene un enfoque basado en procesos.

No existe evidencia que los empleados conozcan de los objetivos y políticas y se encuentren seguros y documentados.

Tabla 8: Punto 8: Operación de la norma (ISO:9001, 2015)

	DIAGNÓSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015				
	Fecha de aplicación:				
N.º	DESCRIPCIÓN	C	CP	NC	OBSERV
8	OPERACIÓN				
8.1	Planificación y control operacional				

	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:				
8.1(b)	El establecimiento de criterios para:			X	
8.1(b1)	Los procesos			X	
8.1(b2)	La aceptación de los productos y servicios;		X		
8.1(c)	La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;		X		
8.1(d)	La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;	X			
8.1(e)	La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:			X	
8.1(e1)	Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado,			X	
8.1(e2)	Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.			X	
8.2	Requisitos para los productos y servicios				
8.2.1	Comunicación con el cliente				
	La comunicación con los clientes debe incluir:				
8.2.1(a)	Proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	X			
8.2.1(b)	Tratar las consultas; los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;		X		
8.2.1(c)	Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;		X		
8.2.1(d)	manipular es controlar la propiedad del cliente;		X		

8.2.1(e)	Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	X			
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios				
	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:				
8.2.2(a)	los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:				
8.2.2(a1)	Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;	X			
8.2.2(a2)	Aquellos considerados necesarios por la organización;	X			
8.2.2(b)	La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	X			
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:				
8.2.3.1(a)	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades una entrega y las posteriores a la misma,	X			
8.2.3.1(b)	Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado y previsto, cuando sea conocido;	X			
8.2.3.1(c)	Los requisitos especificados por la organización;	X			
8.2.3.1(d)	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;	X			
8.2.3.1(e)	Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato el pedido y los expresados previamente.	X			
8.2.3.2	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:				

8.2.3.2(a)	Sobre los resultados de la revisión;			X	
8.2.3.2(b)	Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.			X	
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios				
	La organización debería asegurarse de que, cuando se cambie los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados				
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
8.3.1	Generalidades				
	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.				
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo				
	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:				
	La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;			X	
	Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;			X	
	Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;			X	
	Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;			X	
	Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;			X	
	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;			X	
	La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;			X	

	Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;			X	
	El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;			X	
	La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.			X	
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo				
	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar: La organización debe considerarse:				
8.3.3(a)	Los requisitos funcionales y de desempeño;			X	
8.3.3(b)	La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;			X	
8.3.3(c)	Los requisitos legales y reglamentarios;			X	
8.3.3(d)	Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;			X	
8.3.3(e)	Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.			X	
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo				
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:				
8.3.4(a)	Se define los resultados a lograr;			X	
8.3.4(b)	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para comprimir los requisitos;			X	
8.3.4(c)	Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;			X	
8.3.4(d)	Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que los productos y servicios			X	

	resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;				
8.3.4(e)	Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;			X	
8.3.4(f)	Se conserva la información documentada de estas actividades;			X	
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo				
	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:				
8.3.5(a)	Cumplen los requisitos de las entradas;			X	
8.3.5(b)	Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;			X	
8.3.5(c)	Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;			X	
8.3.5(d)	Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para el propósito previsto y su provisión segura y correcta.			X	
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo				
	La organización debe identificar; revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada sobre:				
8.3.6(a)	Los cambios del diseño y desarrollo;			X	
8.3.6(b)	Los resultados de las revisiones;			X	
8.3.6(c)	La autorización de los cambios;			X	
8.3.6(d)	Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			X	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				

8.4.1	Generalidades				
	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:				
8.4.1(a)	Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		X		
8.4.1(b)	Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;			X	
8.4.1(c)	Un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			X	
8.4.2	Tipo y alcance del control				
	La organización debe:				
8.4.2(a)	Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;			X	
8.4.2(b)	Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;			X	
8.4.2(c)	Tener en consideración:			X	
8.4.2(c1)	El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;			X	
8.4.2(c2)	La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;			X	
8.4.2(d)	Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.			X	
8.4.3	Información para los proveedores externos				

	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:				
8.4.3(a)	Los procesos, productos y servicios a proporcionar;	X			
8.4.3(b)	la aprobación de:				
8.4.3(b1)	Productos y servicios	X			
8.4.3(b2)	Métodos, procesos y equipos	X			
8.4.3(b3)	La liberación de productos y servicios;	X			
8.4.3(c)	La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;	X			
8.4.3(d)	Las interacciones del proveedor externo con la organización;	X			
8.4.3(e)	El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.			X	
8.4.3(f)	Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			X	
8.5	Producción y provisión del servicio				
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio				
	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:				
	La disponibilidad de información documentada que defina:				
	Las características de los productos a producir; los servicios a prestar; o las actividades a desempeñar;	X			
	Los resultados a alcanzar;			X	
	La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;			X	

	La implementación de actividades de seguimiento y medición a las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas los criterios de aceptación para los productos y servicios;			X	
	El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;			X	
	La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;	X			
	La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores:			X	
	La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;		X		
	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			X	
8.5.2	Identificación y trazabilidad				
	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.				
	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación de servicios.		X		
	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.			X	
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				

	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras este bajo el control de la organización o esté siendo utilizada por la misma.	X			
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	X			
	Cuando la propiedad de un cliente o un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.		X		
8.5.4	Preservación				
	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.		X		
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega				
	La organización debe cumplir con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			X	
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:			X	
8.5.5(a)	Los requisitos legales y reglamentarios;	X			
8.5.5(b)	Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;	X			
8.5.5(c)	La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;		X		
8.5.5(d)	Los requisitos del cliente;	X			
8.5.5(e)	La retroalimentación del cliente.		X		

8.5.6	Control de los cambios				
	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, la extensión necesaria para asegurarse la continuidad en la conformidad con los requisitos.		X		
	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		X		
8.6	Liberación de los productos y servicios				
	La organización debe implementar la disposición planificada, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			X	
	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.			X	
	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir;			X	
8.6(a)	Evidencia de la conformidad con los criterios de la aceptación;			X	
8.6(b)	Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			X	
8.7	Control de las salidas no conformes				
8.7.1	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más siguientes maneras:				
8.7.1(a)	Corrección;			X	
8.7.1(b)	Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;			X	

8.7.1(c)	Información al cliente;			X	
8.7.1(d)	Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.			X	
8.7.2	La organización debe conservar la información documentada que:				
8.7.2(a)	Describa la no conformidad;			X	
8.7.2(b)	Describa las acciones tomadas;			X	
8.7.2(c)	Describa todas las concesiones obtenidas;			X	
8.7.2(d)	Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			X	
109 Ítems	TOTAL	25	14	70	

Fuente: (ISO:9001, 2015)

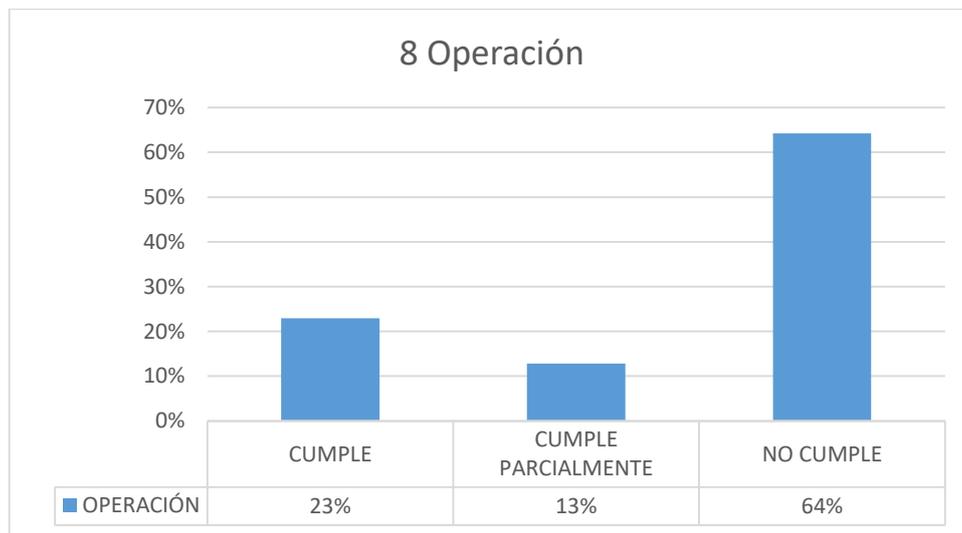


Figura. 13 Cumplimiento de Operación de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que:

SEDYM no cumple En 64% con los requisitos del punto 8 de la Norma ISO 9001:2015.

No se ha determinado un seguimiento a la de la información documentada.

No existe declaración documentada que demuestre los criterios establecidos y los procesos productivos estén alineados con los resultados.

Tabla 9: Punto 9: Evaluación del desempeño de la norma (ISO:9001, 2015)

		<h2>DIAGNÓSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015</h2>			
Fecha de aplicación:					
N.º	DESCRIPCIÓN	C	CP	NC	OBSERV
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.1.1	Generalidades				
	La organización debe determinar:				
9.1.1(a)	Que necesita seguimiento y medición;	X			
9.1.1(b)	Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos;	X			
9.1.1(c)	Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;		X		
9.1.1(d)	Cuando se deben analizar y llevar los resultados del seguimiento y la medición.		X		
9.1.2	La satisfacción del cliente.				
	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes deliberado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		X		
9.1.3	Análisis y evaluación				
	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.				

	Los resultados de análisis deben utilizarse para evaluar:			
9.1.3(a)	La conformidad de los productos y servicios;		X	
9.1.3(b)	El grado de satisfacción del cliente		X	
9.1.3(c)	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad;	X		
9.1.3(d)	Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		X	
9.1.3(e)	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		X	
9.1.3(f)	El desempeño de los proveedores externos;	X		
9.1.3(g)	La necesidad de mejoras en el SGC.		X	
9.2	Auditoria interna			
9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de la información del SGC:			
9.2.1(a)	Es conforme con:			
9.2.1(a1)	Los requisitos propios de la organización para su SGC;		X	
9.2.1(a2)	Los requisitos de esta norma internacional		X	
9.2.1(b)	Se implementa y se mantiene eficazmente.		X	
9.2.2	La organización debe:			
9.2.2(a)	Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoria que incluyan la frecuencia los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorias previas;		X	
9.2.2(b)	Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoria.		X	

9.2.2(c)	Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorias para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria;			X	
9.2.2(d)	Asegurarse de que los resultados de las auditorias se informen a la dirección pertinente;			X	
9.2.2(e)	Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;			X	
9.2.2(f)	Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria y de los resultados de las auditorias			X	
9.3	Revisión por la dirección				
9.3.1	Generalidades				
	La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.			X	
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección				
	La revisión por la organización debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:				
9.3.2(a)	El estado de las acciones de las revisiones por las direcciones previstas;			X	
9.3.2(b)	Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean impertinentes al SGC;			X	
9.3.2(c)	La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:			X	
9.3.2(c1)	La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;			X	
9.3.2(c2)	El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;			X	
9.3.2(c3)	El desempeño de los proceso y conformidad de los productos y servicios;			X	
9.3.2(c4)	Las no conformidades y acciones correctivas;			X	

9.3.2(c5)	Los resultados de seguimiento y medición;			X	
9.3.2(c6)	Los resultados de las auditorias;			X	
9.3.2(c7)	El desempeño de los proveedores externos;			X	
9.3.2(d)	La adecuación de los recursos;			X	
9.3.2(e)	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades véase (6.1);			X	
9.3.2(f)	Las oportunidades de mejora.			X	
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección				
	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:				
9.3.3(a)	Las oportunidades de mejora;			X	
9.3.3(b)	Cualquier necesidad de cambio en el SGC.			X	
9.3.3(c)	Las necesidades de recursos.			X	
38 Ítems	TOTAL	4	4	29	

Fuente: (ISO:9001, 2015)

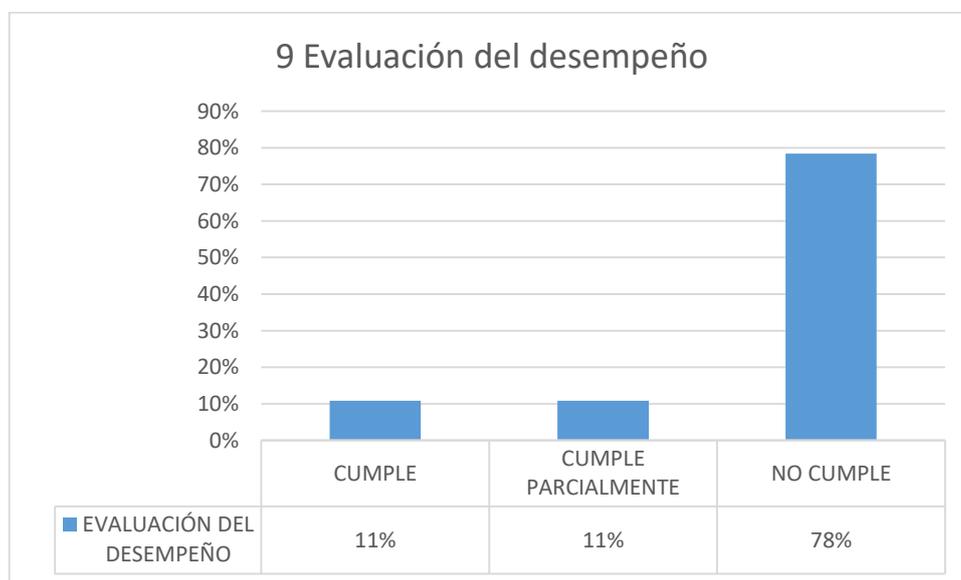


Figura. 14 Cumplimiento de la Evaluación del desempeño de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Autor

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir que:

SEDYM no cumple en un 78% con los requisitos del punto 9 de la Norma ISO 9001:2015.

No se han establecido un seguimiento, medición, análisis y evaluación en la totalidad de los procesos para obtener resultados válidos.

SEDYM no cuenta con tipo, alcance, controles y requisitos necesarios para proporcionar a sus proveedores un entorno que les asegure la entrega de productos acorde a los requisitos establecidos.

Tabla 10: Punto 10: Mejora de la norma (ISO:9001, 2015)

		<h2>DIAGNÓSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015</h2>			
Fecha de aplicación:					
N.º	DESCRIPCIÓN	C	CP	NC	OBSERV
10	MEJORA				
10.1	Generalidades				
	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.				
	Estas deben incluir:				
10.1(a)	Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;		X		

10.1(b)	Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;			X	
10.1(c)	Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.			X	
10.2	No conformidad y acción correctiva				
10.2.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas la organización debe:				
10.2.1(a)	Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable	X			
10.2.1(a1)	Tomar acciones para controlarla y corregirla;	X			
10.2.1(a2)	Hacer frente a las consecuencias;		X		
10.2.1(b)	Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:			X	
10.2.1(b1)	La revisión y análisis de la no conformidad;		X		
10.2.1(b2)	La determinación de las causas de la no conformidad;			X	
10.2.1(b3)	La determinación si existe no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;			X	
10.2.1(c)	Implementar cualquier accione necesaria;			X	
10.2.1(d)	Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;			X	
10.2.1(e)	Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y			X	
10.2.1(f)	Si fuera necesario, hacer cambios al SGC.			X	
10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia de:				
10.2.2(a)	La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;			X	
10.2.2(b)	Los resultados de Cualquier acción correctiva;			X	
10.3	Mejora continua				

	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			X	
	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para Determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.			X	
18 Ítems	TOTAL	2	3	13	

Fuente: (ISO:9001, 2015)

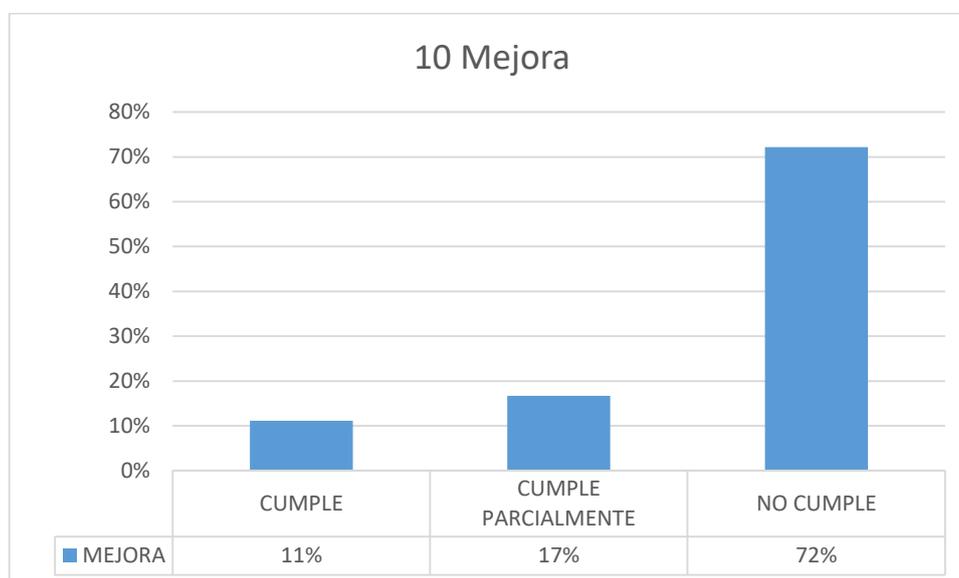


Figura. 15 Cumplimiento de Mejora de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que:

SEDYM no cumple en un 72% con los requisitos del punto 10 de la Norma ISO 9001:2015.

No conserva información documentada como evidencia para realizar en análisis de los resultados y poder tomar acciones correctivas.

SEDYM no determina ni selecciona oportunidades de mejora que ayuden a cumplir los requisitos del cliente satisfactoriamente.

Tabla 11: Cumplimiento de la compañía limitada Sedym respecto a toda la norma ISO 9001:2015.

Nº	Cumplimiento de SEDYM CIA. LTDA respecto a la Norma ISO 9001:2015		
	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
5	3	10	12
6	0	0	23
7	19	13	11
8	25	14	70
9	4	4	29
10	2	3	13
TOTAL	53	44	158
PORCENTAJE	20,78	17,25	61,96

Fuente: Autor.

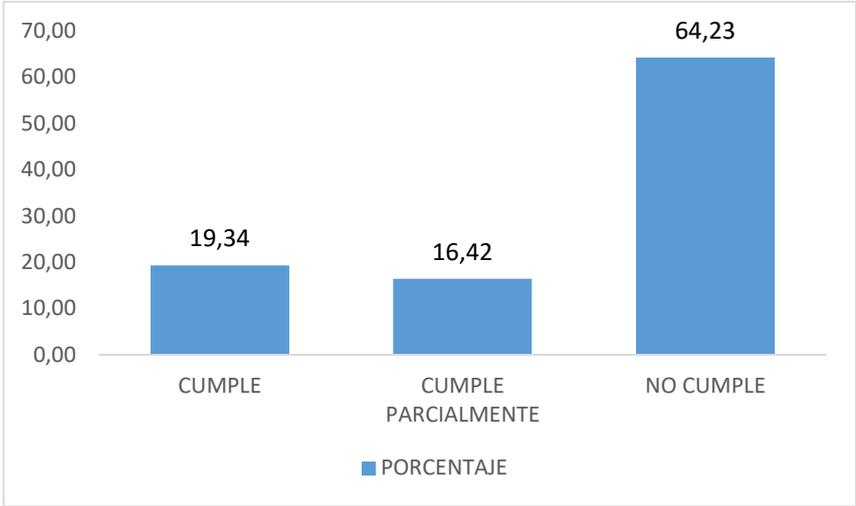


Figura. 16 Cumplimiento de toda la norma ISO 9001:2015.
Fuente: Autor.

De acuerdo a los resultados obtenidos de todos los puntos analizados de la Norma ISO 9001:2015 se puede concluir que:

SEDYM no cumple con un total de 64,23% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

No conserva información documentada ni digitalizada como evidencia para realizar un análisis de los resultados y poder tomar acciones correctivas.

MANUAL DE CALIDAD

4.2.2 Objeto y campo de aplicación

Generalidades

Otorgar una perspectiva general del Sistema de Gestión de la Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 a SEDYM CIA. LTDA para que pueda demostrar a través del sistema incluidos los procesos la conformidad y satisfacción a los clientes, y los legales y reglamentarios aplicables.

Alcance del SGC:

El presente Manual de Calidad, describe los procedimientos a seguir para establecer un Sistema de Gestión de Calidad en la CIA. LTDA SEDYM, que determina aspectos internos y externos pertinentes, además comprende la necesidad y las expectativas de las partes interesadas tales como: clientes, accionistas, proveedores, personal, competidores y la sociedad dando un seguimiento a estos para mejorar continuamente la prestación del servicio de monitoreo y vigilancia privada que brinda SEDYM, permitiendo así de esta manera comprender adecuadamente las oportunidades y los riesgos que estos representan para la CIA. LTDA SEDYM.

Reseña Histórica

Es una empresa familiar que nace como idea y con un objetivo venta, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad. En año 2001 al 2002 el Lic. Robert Fernando Cadena Carvajal cumplía las funciones de gerente técnico de una de las empresas más prestigiosas del norte del país (SISTELCOM-PRANA) es ahí en donde se realiza un sondeo de mercado en la ciudad de Otavalo en el cual daba como resultado la factibilidad de poner una sucursal o crear una empresa nueva se hace la propuesta al Gerente General de (SISTELCOM-PRANA) pero manifiesta que es una plaza no favorable para él es ahí cuando se origina una reunión de compañeros de trabajo y se propone la creación de una nueva empresa, pero por motivos

financieros y de toma de decisión algunos se abandona la idea de crear una empresa entre compañeros de trabajo. Luego el Lic. Robert Cadena hace dos propuestas adicionales entre un grupo de compañeros universitarios y amigos del barrio tratando de captar a un grupo de personas que podían solventar la creación de dicha empresa, lastimosamente no tenían una experiencia de riesgo para poder crear una empresa luego en mes de enero del 2002 se propone un grupo de familiares siendo este también un intento fallidos. A mediados del mes de enero del 2002 el Lic. Robert Cadena conversa con su hermana la Sra. Génova Cadena quién era una experta del manejo y creación de compañías dedicadas al manejo pidiendo asesoría para la creación de la empresa de seguridad electrónica es entonces cuando las Sra. Génova Cadena le propone se socia y pide una reunión en la ciudad de Quito en la cual participa de las sociedades se crean con tres socios

Dando una participación a su hija la Srta. Andrea Galeno Cadena es aquí en donde se crea el objetivo de esta empresa; dando por terminada la reunión y convocándose para fines de febrero la próxima reunión debido a que la Sra. Génova Cadena sufría de una enfermedad muy grave por lo que se logra determinar que la participación de la empresa será del 50% para el Lic. Robert Cadena, el 49% para la Sra. Génova Cadena y el 1% para su hija Rosa Marisela Galeno Cadena ya que ella fue la que más se interesó por participar en éste negocio. Quedando en que se debía arrendar el local y comenzar a equipar de muebles y equipos para la apertura de la empresa. Más un Jueves la Sra. Génova hace una llamada a su hermano Robert informándole que su enfermedad estaba en la etapa final y su médico le pronosticaba apenas tres días, llegando a fallecer a pocos días, y luego de su cremación el Lic. Robert hace un comentario con las sobrinas la Sra. Rosa, Andrea y Jessica y pregunta en qué términos se va a quedar la empresa ya que todavía no se había hecho mayor inversión y los gastos no eran mayores. Pero en una forma favorable y por respeto a la memoria de su madre propone la Sra. Rosa Galeano de que se siga con la creación de esta compañía ya que su madre le había pedido seguir adelante. Esta

es una reseña histórica y llena de una naturaleza en la cual se encierra el amor a los padres el cariño a sus hermanos y el respeto a la palabra, dando como resultado una empresa creada con el más puro sentimiento familiar.

En la actualidad esta empresa lucha por ser una compañía de seguridad privada para así dar un servicio complementario por medio de guardianes armados a toda su selecta cartera de clientes.

4.2.3 Referencias normativas

Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.4 Términos y definiciones

El presente documento se aplica los términos y definiciones dados en la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario. (ISO:9001, 2015)

4.2.5 Contexto de la organización

4.2.5.1 Comprensión de la organización y de su contexto

4.2.5.1.1 Foda

Para conocer la estructura organizacional y sistémica de la CIA. LTDA SEDYM, recurrimos a analizar y revisar nuevos planes estratégicos que permitió obtener una visión amplia para diseñar el modelo de gestión por procesos basada en la norma iso 9001. Que se presenta en la Tabla 12.

Tabla 12: Análisis FODA de la compañía limitada Sedym.

		Debilidades	Fortalezas
INTERNAS		Falta de estructura organizacional	Empresa legalmente constituida
		Falta de capacitaciones	Tecnología de vanguardia
		Falta de publicidad	Experiencia y capacidad profesional
		Comunicación deficiente	Solides y estabilidad en el mercado
			Conocimiento del negocio por parte del propietario
			Implementación de otros servicios
EXTERNAS		Amenazas	Oportunidades
		Existe un alto nivel de competitividad tanto directa como indirectamente	Acceso a financiamiento de entidades gubernamentales
		Fijación de precios desacuerdo a los importadores	Firmar convenios con empresas e instituciones tanto públicas como privadas
		Aumento de impuestos	Satisfacer en su totalidad el mercado tanto dentro como fuera de la ciudad
		Inestabilidad política y económica del país	Creación de sucursales en otras ciudades
		Falta de valores y principios en el medio social	

Fuente: Autor

4.2.5.1.2 Dafo

Tabla 13: Análisis DAFO de la compañía limitada Sedym.

DAFO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a financiamiento de entidades gubernamentales. • Firmar convenios con empresas e instituciones tanto públicas como privadas • Creación de sucursales en otras ciudades 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un alto nivel de competitividad tanto directa como indirectamente • Fijación de precios de acuerdo a los importadores • Aumento de impuestos • Inestabilidad política y económica del país. • Falta de valores y principios en el medio social
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Empresa legalmente constituida. • Tecnología de vanguardia. • Experiencia y capacidad profesional • Solides y estabilidad en el mercado • Conocimiento del negocio por parte del propietario. • Implementación de otros servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por ser una empresa legalmente constituida y ser propietarios del negocio se tiene el poder de decisión al firmar convenios con instituciones y empresas públicas y privadas. ✓ Al incrementar otros servicios de seguridad (guardianía) nos permite crear nuevas sucursales para una mayor atención de nuestros clientes. ✓ Por poseer equipos y servicios complementarios con empleados de mucha experiencia se podrá atraer un mayor número de clientes tanto locales como de los cantones vecinos. ✓ Por ser una empresa con estabilidad en el mercado se tiene accesos a financiamientos de entidades gubernamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La solidez y estabilidad económica nos permite actualizarnos con tecnología de vanguardia y ser una empresa más competitiva. ✓ Mediante la imagen que proyecta la empresa, enfrentar la competencia desleal ampliando políticas adecuadas en la comercialización de los equipos de seguridad
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Falta de estructura organizacional • Falta de capacitaciones • Falta de publicidad y promoción. • Comunicación deficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logrando convenios para capacitar al personal de la empresa, se logrará que éste adquiera conocimientos y mejore su rendimiento. ✓ Aplicar un programa de publicidad que dé a conocer los productos y servicios que la empresa ofrece, con la finalidad de llegar a clientes locales como de otros cantones ✓ Brindar al personal de la empresa incentivos, donde el empleado se sienta motivado a trabajar con responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizando en forma adecuada la estructura de la empresa, se mejorará la gestión administrativa y comercial de la misma, compitiendo con servicios de calidad. ✓ Al no poseer paquetes promocionales, ni de publicidad hace que se vea amenazada por no ser identificada por la población del cantón.

Fuente: Autor

4.2.5.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para poder identificar nuestros clientes potenciales tanto internos como externos recurrimos a establecer una Matriz de las partes interesadas ver (Tabla 14) para entender los desafíos que debemos enfrentar en la CIA. LTDA SEDYM.

Tabla 14: Matriz de las partes interesadas de la compañía limitada Sedym.

MATRIZ DE LAS PARTES INTERESADAS DE SEDYM CIA. LTDA.	
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS
CLIENTES DE SEDYM CIA. LTDA. Fábricas Bancos Cooperativas Domicilios Calzados Boutiques Textiles Instituciones Educativas.	CALIDAD SATIFACCÓN FIDELIZACIÓN
ACCIONISTAS 50% Sra. Rosa Marisela Galeno Cadena 50% Lic. Robert Cadena Carvajal	RENTABILIDAD CRECIMIENTO DE LA COMPAÑÍA
PROVEEDORES ICO S.A TECTRONIC MARCADOESMIL THEALRMDEPOT ESAON CIA. LTDA PRODUEMEGA	ALIANZAS ESTRÁTEGICAS CALIDAD CONCERTADA
PERSONAL Ventas Monitoreo Departamento Técnico Contabilidad	SEGURIDAD LABORAL DESARROLLO PERSONAL DESARROLLO PROFESIONAL SATISFACCIÓN LABORAL
COMPETIDORES Compañía INVIN Compañía Wakchenhut Compañía Copriseg Compañía Tevcol	INNOVACIÓN IMAGEN COORPORATIVA
SOCIEDAD Otavaleña Ibarreña	RESPETO AL MEDIO AMBIENTE GENERACIÓN DE EMPLEO

Fuente: Autor.

4.2.5.3 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

SEDYM CIA. LTDA, ha decidido establecer, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad bajo la norma (ISO:9001, 2015) incluidos sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional que ayuden continuamente a mejorar ese SGC aumentando así la satisfacción del cliente, el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

La empresa identifico 7 procesos principales dentro de sus actividades diarias a los cuales se aplicaron los ítems de la norma ISO 9001:2015:

- Proceso de gestión Gerencial y Financiero
- Proceso de gestión de Servicios
- Proceso de gestión de Prestación de Servicios
- Proceso de gestión Comercial
- Proceso de gestión de Talento Humano y Calidad
- Proceso de gestión de Compras
- Proceso de gestión de Almacenamiento
- La secuencia e interacción de los procesos de la empresa están representados en el documento mapa de procesos.

SEDYM CIA. LTDA está comprometida con la gestión de calidad y para esto tiene definido el organigrama de SEDYM CIA. LTDA donde están representados los niveles jerárquicos de la misma y el manual de funciones y responsabilidades que incluye el perfil de cargos donde se tienen identificadas las responsabilidades, habilidades y funciones de cada una de las personas que tienen como objetivo asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

La empresa aseguro por medio del manual de funciones y responsabilidades, el manual de procedimientos (GTHC-SYM-D19) y el manual de calidad disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.

Se determinó el manual de procedimientos (GTHC-SYM-D19) para describir el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos en la empresa.

SEDYM CIA. LTDA tomo la información de la forma como se establecían planes de acción en la empresa y se documentó el procedimiento para el control de acciones correctivas (GTHC-SYM-D5) y preventivas (GTHC-SYM-D6), el procedimiento para el manejo del servicio de no conformidades (GTHC-SYM-D8) y organizo por medio del procedimiento para auditorias (GTHC-SYM-D7) las actividades necesarias para cumplir todo lo planificado y mejorar continuamente estos procesos; además, se realiza un registro de contratación externa que debe cumplir con los requisitos implementados en el sistema de gestión de calidad de SEDYM CIA. LTDA.

4.2.6 Liderazgo

4.2.6.1 Liderazgo y compromiso

4.2.6.1.1 Generalidades

La alta dirección de SEDYM CIA. LTDA, asume el compromiso y liderazgo con él se compromete al desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la socialización de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante la comunicación a los miembros de la empresa el principal objetivo es de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, estableciendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad igual al contexto y la dirección estratégica de SEDYM CIA. LTDA, asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de SEDYM CIA. LTDA

tomando en cuenta los riesgos y oportunidades que pueden representar estos para de esta manera promover a la mejora de la organización.

Es obligación de la organización y en consecuencia de la alta dirección establecer los recursos necesarios para el desarrollo y ejecución del Sistema de Gestión de Calidad.

Estos recursos son tanto los humanos, las personas que son necesarias para establecer los lineamientos y las directrices en las que se fundamentara, como los recursos tecnológicos y económicos que servirán para el correcto desarrollo de las actividades que involucran el Sistema de Gestión de Calidad.

Es compromiso de la dirección efectuar seguimientos a todos los adelantos realizados en este aspecto, generalmente realiza los seguimientos con base en las actas desarrolladas en cada actividad o en cada reunión que se efectuó con el ánimo de desarrollar algún aspecto de la norma ISO, siguiendo el procedimiento de revisión por la dirección (GGF-SYM-D2). Por tal motivo la dirección es la plena responsable por la ejecución y control de Sistema de Gestión de Calidad.

La Gerencia General, con el fin de contar con directrices claras para el desarrollo del manual de calidad se compromete a dar apoyo dando orden clara de implementar el sistema en la empresa por medio de reuniones con el personal donde se den instrucciones que lleven a documentar el sistema en la empresa, se establecerán comités de calidad con todo el personal administrativo para documentar los procesos de la empresa, hacer las revisiones necesarias de los requisitos de la norma y programar las acciones y recursos necesarios para cumplirlas, también se proyectan las reuniones con el personal operativo de la empresa dejando registrada toda la información en un acta de reunión de las acciones a tomar para mejorar la eficacia de la empresa y la satisfacción del cliente.

Todos los esfuerzos de la compañía están enfocados en lograr la satisfacción plena del cliente utilizando siempre las herramientas que están a disposición para conocer la percepción, las dificultades y las sugerencias que el cliente tiene con respecto a la prestación del servicio.

4.2.6.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección se asegura que los requerimientos del cliente y los legales y reglamentarios estén determinados, comprendidos y sean cumplidos con el objetivo de incrementar la satisfacción del cliente, se determina y se considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del servicio para ellos se determinan por medio de la encuesta de satisfacción a los clientes y el formato de quejas, sugerencias y reclamos una vez terminada la venta y en los formatos que se encuentran en el buzón de sugerencias; la información recogida en estos formatos se revisan por la dirección comercial y dado el caso en el que se obtenga una apreciación baja, una queja o una sugerencia se hará el respectivo análisis y se hará un reporte a la persona o área encargada para la mejora o solución de la queja o reclamo, haciendo así mismo un seguimiento periódico después de recibida la queja; por otro lado, se realiza el respectivo análisis a los comentarios de los clientes respecto al producto realizando un reporte de no conformidad de acciones correctivas (GTHC-SYM-R5) y se sigue el procedimiento para el control del servicio no conformidades (GTHC-SYM-D8).

La Gerencia General en el comité de calidad revisara los informes sobre requerimientos y calificación del servicio de los clientes, así como su seguimiento dejando registrada la información de la revisión en el formato de revisión por la dirección.

4.2.6.2 Política

4.2.6.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección en su comité de calidad identifico a sus clientes, legales y reglamentarios para a partir de ellos se establecer la política de calidad de SEDYM CIA. LTDA, que sea apropiada al contexto de la organización que se relaciona con el numeral 4.2.5 de este documento.

En la revisión por la dirección se revisa periódicamente la naturaleza de la política de calidad, la misión y la visión de la empresa verificando lo siguientes puntos:

- Que sea adecuada con el propósito de la organización.
- Se revisa el marco de referencia para establecer los objetivos de calidad.
- Se revisa que cumpla con los requisitos
- Se revisa que mejore continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

4.2.6.2.2 Comunicación de la política de la calidad

En la revisión por la dirección se revisa periódicamente la naturaleza de la política de calidad, verificando que, este disponible y se mantenga como información documentada, se comunica y se tiene expuesta y publicada dentro de la organización y a las partes interesadas pertinentes según corresponda de forma permanente de tal manera que la organización la entienda como cultura diaria.

4.2.6.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

El Gerente General conformo el comité de calidad quedando establecido que las reuniones estarían conformadas por el Gerente General, Director comercial y coordinadora de talento humano y calidad, coordinador de compras y que se realizarían cada dos meses; también, se designará al gerente general como representante de la dirección, de este manual y al Coordinador de Calidad para responsabilizarse de la implementación y control del sistema de gestión de calidad de la empresa, teniendo en cuenta de asegurarse de establecer, implementar

y mantener los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, también debe informar al Gerente General sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, además debe asegurarse de que se promueva la conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

4.2.7 Planificación

4.2.7.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La alta gerencia debe velar por el cumplimiento de este manual de calidad iniciando por:

El cumplimiento de todos los requerimientos enunciados en el punto 4.2 de la norma ISO 9001:2015

Así como el cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa.

Cuando en el transcurso del tiempo se dificulte cumplimiento de este manual se tendrá previamente un plan de contingencia, el cual consiste en tener un equipo de gestión de la calidad interno que este encargado específicamente en encontrar las fallas en el diseño y cumplimiento de este manual, y hacer las correcciones necesarias con el fin de mantener en la empresa los estándares de calidad requeridos mediante la aplicación de los procedimientos de acciones correctivas (GTHC-SYM-D5), acciones preventivas (GTHC-SYM-D6) y no conformidades (GTHC-SYM-D8) que ayudan a tomar medidas para controlarlas, además nos apoyaremos de la metodología de la norma ISO 31000 como por ejemplo una matriz de riesgos incluida en los procedimientos ya mencionados.

Con el fin de encontrar las fallas en el sistema de gestión de la calidad, se contarán con auditorías internas y externas, además de jornadas de afianzamiento con los colaboradores de la empresa con el fin de certificar el entendimiento e interiorización de todos los puntos de este manual y de esta forma asegurar la calidad de todos los procesos de la compañía.

La Gerencia General en conjunto con la coordinación de calidad determinaron que el manual de procedimientos (GTHC-SYM-D19) describe las acciones a seguir y registra la información necesaria para cumplir con los requisitos de la norma, así como la información general necesaria para cumplir con los objetivos de calidad para mantener la integridad del sistema de Gestión de calidad de SEDYM CIA. LTDA.

4.2.7.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad de la empresa se establecieron en conjunto con la gerencia y la coordinación de calidad a partir de las directrices de calidad, la política y la caracterización de procesos; estos objetivos (GTHC-SYM-R10) son: percepción, las dificultades y las sugerencias que el cliente tiene con respecto a la prestación del servicio.

4.2.7.3 Planificación de los cambios

La alta gerencia debe velar por el cumplimiento de este manual de calidad iniciando por:

- El cumplimiento de todos los requerimientos de este manual
- Así como el cumplimiento de los objetivos de calidad (GTHC-SYM-R12) de la CIA. LTDA SEDYM.

Si en el transcurso del tiempo se presente dificultades para cumplir este manual se elaborará un plan de contingencia, el cual la organización debe determinar la necesidad de los cambios del sistema de gestión de la calidad a través de un equipo de gestión de calidad interno que se encargue de encontrar las fallas en el diseño y cumplimiento de este manual y hacer las correcciones necesarias con el fin de mantener en la empresa los estándares de calidad requeridos.

Con el fin de encontrar las fallas en el sistema de gestión de la calidad, se contarán con auditorías internas y externas, además de jornadas de afianzamiento con los colaboradores de

la empresa con el fin de certificar el entendimiento e interiorización de todos los puntos de este manual y de esta forma asegurar la calidad de todos los procesos de la compañía.

La Gerencia General en conjunto con la coordinación de calidad determinaron que el manual de procedimientos (GTHC-SYM-D19) describe las acciones a seguir y registra la información necesaria para cumplir con los requisitos de la norma, así como la información general necesaria para cumplir con los objetivos de calidad para mantener la integridad del sistema de Gestión de calidad de la CIA. LTDA SEDYM.

4.2.8 Apoyo

4.2.8.1 Recursos

4.2.8.1.1 Generalidades

Para poder realizar la implementación, mantenimiento y mejora continua SEDYM CIA. LTDA establece lo que se debe hacer en cuanto a:

- Recursos humanos: competencia, toma de conciencia y formación.
- Infraestructura: determinar, proponer y mantener.
- Ambiente de trabajo: determinar y gestionar.

Para que así el sistema de gestión de la calidad de SEDYM CIA. LTDA aumente su eficacia para aumentar la satisfacción del cliente.

4.2.8.1.2 Personas

Todo lo relacionado con el personal que realice trabajos que afecten a la calidad y la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas tal cual se describe en el perfil de cargos de la empresa.

La compañía se asegura que todos los funcionarios involucrados con los procesos y procedimientos del sistema de calidad tengan las competencias necesarias para desarrollar

dichas tareas, teniendo como referente los perfiles de cargos de la empresa; en SEDYM CIA. LTDA se tendrá en cuenta los siguientes procesos al momento de elegir a sus nuevos colaboradores:

- Selección
- Contratación
- Inducción
- Entrenamiento
- Evaluación de desempeño

Cada semestre se realizaran capacitaciones a todos los empleados de la compañía guiadas por la coordinadora de talento humano y calidad con el fin de tratar temas de gran interés para la empresa como la mejora continua, la responsabilidad empresarial, atención al cliente, y cualquier otro tema que tenga como fin la mejora de la organización y por lo tanto la mejora del Sistema de Gestión de Calidad; este programa se realizara con el apoyo del formato programa de capacitación y formación (GTHC-SYM-R9).

4.2.8.1.3 Infraestructura

SEDYM CIA. LTDA cuenta con instalaciones modernas, adecuadas para la realización del trabajo, que son: una vivienda de construcción nueva que cuenta con iluminación, y buena ventilación además tiene: 2 ½ baños, cafetería, bodega para almacenar la materia prima con dos entradas, un hall recibidor, dos oficinas principales, cuenta con todos los servicios indispensables como energía eléctrica, agua, teléfono, internet, transporte, gas entre otros., dando así a los trabajadores y visitantes un confort adecuado. Es importante plantear a los trabajadores la mantención, cuidado de la infraestructura de SEDYM CIA. LTDA.

4.2.8.1.4 Ambiente de trabajo

La gerencia general de SEDYM CIA LTDA trata de dar, garantizar un ambiente de trabajo que tenga:

- Buena iluminación
- Seguridad
- Temperatura adecuada
- Ventilación adecuada
- Horario apropiado
- Buen puesto de trabajo
- Herramientas adecuadas
- Capacitaciones

Además, el Comité de calidad desarrollará un programa de Salud Ocupacional con el fin de cubrir los aspectos que se consideran riesgosos para los trabajadores, dándoles seguimiento para disminuir el riesgo y brindar seguridad máxima a todos los trabajadores.

Los aspectos mencionados son importantes para la satisfacción de nuestros empleados (clientes internos) ya que ellos influyen directamente en la satisfacción de nuestros clientes externos.

Para garantizar la calidad de nuestro servicio ofrecido es fundamental, la calidad del personal que en ella trabaja, por lo tanto, es vital importancia garantizarles las mejores condiciones posibles para poder realizar sus actividades diarias de forma eficiente.

4.2.8.1.5 Recursos de seguimiento y medición

SEDYM CIA. LTDA ha implementado procedimiento y registros como recursos que ayudarán al seguimiento y medición de la conformidad del cliente respecto al servicio que presta la empresa, mediante un CONTROL DE QUEJAS (GTHC-SYM-R2) , se va observando las conformidades y no conformidades de los clientes a través del procedimiento (GTHC-SYM-D8 NO COFORMIDADES) para de esta manera actuar con los procedimientos (GTHC-SYM-D5) ACCION CORRECTIVA y (GTHC-SYM-D6) ACCION PREVENTIVA ayudándose de

los registros elaborados para tomar medidas ya sean correctivas(GTHC-SYM-R5) o preventivas(GTHC-SYM-R6), además SEDYM ha desarrollado un procedimiento de (GS-SYM-D4) EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES y el registro (GVC-SYM-R1) SELECCIÓN PROVEEDORES que nos ayudara a evaluar si son aptos o no como proveedores para la empresa para así de esta manera asegurar la calidad del servicio que presta SEDYM CIA. LTDA, y brindar un seguimiento y medición más profunda.

4.2.8.2 Competencia.

Todo lo relacionado con el personal que realice trabajos que afecten a la calidad y la conformidad con los requisitos de la elaboración del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas tal cual se describe en el perfil de cargos de la empresa del manual de funciones. Así mismo, la empresa, solicitará la hoja de vida que deberá ser llenada y guardada en el respectivo lugar.

La compañía se asegurará que todos los funcionarios involucrados con los procesos y procedimientos del sistema de calidad tengan las competencias necesarias para desarrollar dichas tareas, teniendo como referente el manual de funciones; sin embargo, al momento de la elaboración del manual de calidad, en la empresa se presentan colaboradores que no cumplen con los requisitos exactos en el perfil de cargos del manual de funciones; por lo tanto este comenzara a regir a partir de nuevas contrataciones en la CIA. LTDA SEDYM.

En la empresa se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento (GTHC-SYM-D9) RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN, al momento de elegir a sus nuevos colaboradores.

Además, se realizará la EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (GTHC-SYM-R7), que será realizada de forma permanente, cada jefe tendrá la posibilidad de recomendar mejoras que el empleado está en la obligación de aceptar y de informar: cada seis meses se hará una evaluación

del desempeño en forma general, la cual consta de la utilización de una de las herramientas administrativas diseñadas para el fin.

Cada semestre se realizarán capacitaciones a todos los empleados de la compañía guiadas por la coordinadora de talento humano y calidad con el fin de tratar temas de gran interés para la empresa como la mejora continua, la responsabilidad empresarial, atención al cliente, y cualquier otro tema que tenga como fin la mejora de la organización y por lo tanto la mejora del Sistema de Gestión de Calidad; este programa se realizará con el apoyo del formato programa de capacitación y formación (GTHC-SYM-R9).

4.2.8.3 Toma de conciencia.

La organización deberá asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo los controles de la organización tomen conciencia de su desempeño ya que sus trabajos afectan directamente a la calidad del servicio de SEDYM CIA. LTDA, es importante que los trabajadores contribuyan a cumplir con los objetivos de la calidad y política de la calidad.

4.2.8.3 Comunicación.

SEDYM CIA. LTDA, procurará internamente mantener el sistema de comunicación eficiente con todos sus trabajadores, ya que esto proporciona disminución de errores en el traspaso de la información, mayor entendimiento de las obligaciones y tareas asignadas al trabajador, disminución de pérdidas de la información entre otros beneficios.

El Coordinador de Calidad en conjunto con la Gerencia General de SEDYM CIA. LTDA., establecieron los canales apropiados de comunicación dentro de la organización, considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad como:

Publicación en Carteleros, boletines, charlas de sensibilización

Comunicación vía telefónica

Comunicación formal mediante documentos, cartas y memorandos

Comunicación vía correo electrónico.

4.2.8.3 Información documentada.

La organización documentó los procedimientos de la empresa en el manual de procedimientos (GTHC-SYM-D19) para registrar toda la información y así hacer el seguimiento respectivo y establecer los métodos o acciones necesarias para lograr los objetivos de la empresa.

Los documentos y registros son controlados en la empresa siguiendo los pasos del procedimiento para el control de documentos y registros (GGF-SYM-D1) donde se establece el manejo de los documentos y registros de la empresa, las políticas de archivo y control de la información necesaria para el eficaz manejo del sistema de calidad de SEDYM CIA. LTDA.

La empresa ha registrado la relación de los procedimientos y formatos que componen el sistema de gestión de calidad en el formato listado maestro de control de documentos (SGC-SYM-LM-00)

Este requisito es aplicable a todos los procesos de SEDYM CIA. LTDA que manejan documentos del SGC y a los de origen externo que afecten la calidad del servicio.

El coordinador de calidad es el responsable de emitir, editar y controlar todos los documentos del SGC, el líder de cada proceso es el responsable de revisarlos y el Gerente General es el responsable de aprobar todos los documentos que se generan en el SGC.

Los operadores son responsables del uso, manejo y conservación de los documentos relacionados directamente con su área de trabajo.

NOTA: Todas las responsabilidades, condiciones generales y controles a realizar a la documentación, encaminadas a mantener la estructura documental de SEDYM CIA. LTDA de la forma adecuada, se encuentra especificadas en el Procedimiento de Control de Documentos

y registros (GGF-SYM-D1) y son controladas a través del Listado Maestro de Documentos Internos (SGC-SYM-LM-00).

4.2.9 Operación

4.2.9.1 Planificación y control operacional

Para la planeación del diseño, elaboración, ejecución y comercialización, SEDYM CIA. LTDA elaboró los siguientes documentos:

La empresa ha elaborado los procedimientos de control de documentos y registros (GGF-SYM-D1), Revisión de la dirección (GGF-SYM-D2), diseño y desarrollo (GS-SYM-D3), evaluación de proveedores (GS-SYM-D4), acción correctiva (GTHC-SYM-D5), acción preventiva (GTHC-SYM-D6), Auditorías internas (GTHC-SYM-D7), no conformidad (GTHC-SYM-D8) y Reclutamiento, selección y contratación e inducción (GTHC-SYM-D9), Manuales de funciones (profesiogramas) (GHTC-SYM-D10 al D18), Manual de procedimientos (GHTC-SYM-D19), Caracterización de los procesos (GHTC-SYM-D20), Compras (GHTC-SYM-D21), Manejo de almacenamiento (GHTC-SYM-D22) y el Mapa de procesos (GHTC-SYM-D23) donde se describen los pasos para la selección de proveedores de calidad, el recibo de materiales, el paso a paso de la prestación del servicio así como los diferentes formatos necesarios para el registro de la información con el fin de establecer un plan que conlleve a realizar productos de calidad registrando toda la información en los formatos descritos en dichos procedimientos donde se determinan los responsables y los recursos necesarios para aplicar el plan.

4.2.9.2 Requisitos para los productos y servicios

4.2.9.2.1 Comunicación con el cliente

Para establecer de manera eficaz la comunicación con el cliente respecto al servicio SEDYM CIA. LTDA, la organización ha implementado:

Líneas telefónicas, fax, internet, visitas a los clientes, formato encuesta de satisfacción a clientes (GHTC-SYM-R8) y control de quejas, sugerencias y reclamos (GTHC-SYM-R2) para lograr determinar y dar solución de manera efectiva a las quejas, sugerencias o reclamos de los clientes de la empresa para identificar los requerimientos principales de los clientes de SEDYM CIA. LTDA., y lograr así tomar las acciones necesarias para mejorar su satisfacción en el menor tiempo posible.

4.2.9.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En la organización se definieron los métodos (Documentos, registros, entre otros.) para mantener una comunicación eficaz y eficiente con los clientes, para asegurar la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de los mismos y para facilitarle a la empresa la traducción de estas en requisitos a cumplir. Estos métodos o mecanismos incluyen la identificación y revisión de la información pertinente.

El director comercial y los asesores comerciales son los encargados de definir los requerimientos del cliente según el formato encuesta de satisfacción al cliente (GHTC-SYM-R8) y el control de quejas, reclamos y sugerencias (GTHC-SYM-R2) con el fin de formarse una idea de lo que los clientes desean y así poder planear las actividades enfocadas en la satisfacción de los mismos.

4.2.9.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Gerencia General por medio del documento de revisión por la dirección (GGF-SYM-D2) se encargara de revisar las especificaciones, requerimientos y sugerencias anexas al negocio con los clientes registrando la información pertinente y siguiendo el procedimiento de revisión por la dirección (GGF-SYM-D2) para la mejora del proceso; también evaluara la tabla de control de objetivos para verificar que se está cumpliendo con la satisfacción al cliente dejando el registro de la información encontrada en el formato de acta de revisión por la dirección.

4.2.9.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

SEDYM CIA. LTDA, realizará los cambios de los requisitos del servicio cuando sea necesario, la información documentada será debidamente actualizada, y los trabajadores serán consientes de los requisitos modificados.

4.2.9.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

4.2.9.3.1 Generalidades

SEDYM CIA. LTDA., establecerá, implementará y mantendrá un proceso de diseño y desarrollo para asegurar la provisión del servicio.

4.2.9.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

SEDYM CIA. LTDA, se encarga de planificar y controlar el diseño del producto, aplicando el procedimiento para diseño y desarrollo (GS-SYM-D3).

Para el procedimiento de diseño y desarrollo, la organización determina:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo, dependiendo del frente de acción a tomar.
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo del producto o proyecto.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo establecidas de la siguiente manera:

Responsable del proceso de diseño: Director de Proyectos, Coordinador de Producción, Departamento de Producción.

4.2.9.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La empresa determino los elementos de entrada relacionados con:

- Requisitos del cliente.
- Objetivos de la empresa.
- Planos y Diseños de la Organización.

- Portafolio de Sedym Cía. Ltda.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La información proveniente de diseños similares.
- Diseños adaptados a las especificaciones del cliente.
- Diseños transferidos por el cliente.
- Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

La información según las necesidades del proyecto o los servicios la registra el Director de Proyectos en cuanto a los costos, el Coordinador de Producción en cuanto a la producción, el Gerente General revisa los elementos de entrada registrados y autoriza la realización del pedido correspondiente.

Responsable de revisar cambios, verificar el diseño y validarlo: Director de Proyectos y el Gerente General, dependiendo de la inclusión de un producto nuevo al portafolio.

4.2.9.3.4 Controles del diseño y desarrollo.

La **revisión** del diseño y desarrollo está a cargo del Coordinador de Calidad y finalmente del Gerente General y Financiero quienes se encargan de revisar los planos y diseños analizados, reformados o adaptados a las exigencias de ley o clientes, entregados por el Coordinador de calidad.

El Análisis de Costos del diseño está a cargo del Coordinador de Calidad y Coordinador de talento Humano.

Coordinador de Calidad y Coordinador de talento Humano **verifican** el diseño trazado por los Asesores Comerciales, reformados de los existentes o nuevos según criterio del usuario o cliente; el Coordinador de Calidad analiza y revisa sus características, efectúa un plano y

elabora una muestra en colaboración del personal de Producción para confirmar la posibilidad de producirlo.

El Coordinador de calidad por su parte realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo e igualmente efectúa un análisis de costos al servicio o proyecto a realizar.

El Gerente General aprueba el diseño en caso tal de existir un cambio de ello, en los servicios de línea manejados en la Organización, igualmente autoriza el ingreso de diseños nuevos al portafolio de servicios de SEDYM CIA. LTDA.

El Gerente General con el Coordinador de calidad se encarga de realizar la **validación** del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que el servicio o el proyecto que sale es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.

El Gerente General Valida el diseño en caso tal de existir un cambio de ello, en los productos de línea manejados en la Organización, igualmente autoriza el ingreso de diseños nuevos al portafolio de productos SEDYM CIA. LTDA; de no ser así, el servicio o proyecto es validado por el Coordinador de Calidad en su diseño y desarrollo.

4.2.9.3.5 Salida del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan en el procedimiento para el diseño y desarrollo (GS-SYM-D3); los datos de salida de los diseños son los informes, planos, diseños clientes, proceso producción, productos de línea reformados, especificaciones, detalles, análisis de costos y presupuestos, los cuales son verificados por la Gerencia General antes de ser

aprobados, La Gerencia General y el Coordinador de calidad son las encargadas de revisar que los resultados cumplan los criterios expuestos en los elementos de entrada.

El Gerente General, el Coordinador de calidad y el Coordinador de talento humano, verifican que los resultados del diseño y desarrollo cumplan con los siguientes puntos:

- a) Cumpla con los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b) Proporcione información apropiada en costos y diseño detallado para el desarrollo del producto o proyecto.
- c) Especifique las características del producto en su diseño con sus respectivas medidas.

4.2.9.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios son revisados, verificados y validados, según sea el caso o frente de acción y aprobados antes de su implementación por el Gerente General. El Gerente General revisa los cambios del diseño y desarrollo en colaboración del Coordinador de Calidad.

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

4.2.9.4.1 Generalidades

El Gerente General en conjunto con el coordinador de Compras y coordinador de calidad establecieron como objetivo en el proceso de compras suministrar a la empresa materiales e insumos de buena calidad necesarios para la elaboración de los diferentes productos en la empresa, teniendo en cuenta garantizar las condiciones económicas más favorables, establecer relaciones de beneficio mutuo, garantizar y mejorar los procesos de la empresa, asegurar la continuidad y oportunidad del suministro a través de proveedores calificados, verificar el cumplimiento de los estándares de calidad y los requisitos requeridos.

4.2.9.4.2 Tipo y alcance del control

SEDYM CIA. LTDA estableció el proceso de compras en la empresa, y se realizó la caracterización del proceso (GHTC-SYM-D20), se elaboró el procedimiento para compras (GHTC-SYM-D21) donde se describen los pasos del procedimiento y el uso de los formatos solicitud de materiales a compras (GHTC-SYM-R11) y orden de compra (GHTC-SYM-R3) que registran la información de solicitudes y de compras en la empresa; el responsable del manejo de la documentación en el proceso de compras es el coordinador de Compras.

Con el fin de asegurar que los materiales comprados cumplan con las especificaciones y exigencias necesarias para llevar a cabo la producción o comercialización con excelente calidad, que cumpla con las expectativas del cliente y reúna los requisitos suficientes para cumplir con las normas y reglamentaciones necesarias; la empresa elaboro el procedimiento para el manejo del almacén (GHTC-SYM-D22) donde se registra la información necesaria para recibir los materiales necesarios para la realización del producto y relaciona los formatos necesarios para la consignación de la información del ingreso de mercancía, recepción de materiales a almacén e inconformidad con el pedido; el responsable del procedimiento de manejo de almacén es el coordinador de compras, quien está encargado y es el responsable de registrar la información de los inventarios de materiales en los debidos formatos de manejo de almacén.

También se documentó el procedimiento para la selección y evaluación de proveedores (GS-SYM-D4) donde el gerente general y el coordinador de compras establecen los criterios para evaluar y seleccionar los proveedores de la empresa, además, se establece los formatos necesarios para registrar la información de la selección de proveedores (GVC-SYM-R1) de los proveedores de la empresa.

4.2.9.4.3 Información para los proveedores externos.

La información de las compras en SEDYM CIA. LTDA., describe los materiales e insumos a comprar y los registra en el formato orden de compra (GHTC-SYM-R3) en este formato se registra la información de los materiales o equipos requeridos para la ejecución de las actividades de la empresa; en el procedimiento de selección y evaluación de proveedores (GS-SYM-D4) se describe la forma de evaluar al personal implicado en contratos y suministros de material con la empresa.

4.2.9.5 Producción y provisión del servicio

4.2.9.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Todos los procesos de servicio de SEDYM CIA. LDTA se pueden verificar por medio de seguimiento y medición, es decir, cada producto que pasa a manos de los clientes ya ha sido revisado con los criterios de calidad establecidos, que son aplicados en cada uno de los puestos de trabajo y están descritos en el procedimiento de control de no conformidad (GTHC-SYM-D8).

También se elaboró el manual de procedimientos (GTHC-SYM-D19) donde se documentan los procedimientos establecidos para el sistema de gestión de calidad.

El mapa de procesos (GHTC-SYM-D23) de la empresa muestra claramente como la estructura organizacional se divide en tres tipos de procesos; estratégicos, misionales y apoyo, igualmente describe como fluye la información para llegar al objetivo principal de la empresa que es la satisfacción del cliente.

4.2.9.5.2 Identificación y trazabilidad

La empresa implemento los métodos necesarios para establecer la identificación y trazabilidad que va más allá de los requisitos con el fin de recopilar datos e información que puedan

utilizarse para la mejora continua; así mismo se plantearon indicadores de cada uno de los procesos existente en la empresa con el fin de cumplir con los objetivos propuestos.

SEDYM CIA. LTDA utiliza los debidos formatos con el fin de registrar la información que brinda la trazabilidad de los insumos y materiales utilizados, las licitaciones o proyectos y el plan de acción general de la empresa.

4.2.9.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores

SEDYM CIA. LTDA., tiene un especial cuidado cuando está manejando bienes u otros activos propiedades de los clientes, la empresa debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar estos bienes con la finalidad de proteger su valor.

La propiedad del cliente es preservada y manejada adecuadamente al momento de las instalaciones del servicio de vigilancia que presta SEDYM CIA. LTDA, cumpliendo los requisitos establecidos por el cliente y documentos suministrados por el mismo.

4.2.9.5.4 Preservación

El objetivo de efectuar lo dicho en este requisito es el de preservar la conformidad del servicio tanto en el proceso interno como en la entrega (instalación).

4.2.9.5.5 Actividades posteriores a la entrega

SEDYM CIA. LTDA., ha trabajado en realizar y controlar de manera eficiente la prestación de sus servicios, puesto que todas las actividades que se deben realizar a partir de solicitud del servicio hasta la prestación del servicio se desarrollan para satisfacer al cliente externo, interno y todas las partes interesadas y que están involucradas de una u otra forma en el diseño, elaboración y venta del servicio.

Para llevar el debido control sobre la producción y cada una de las actividades que se deben de llevar a cabo, la empresa determino procedimientos y registros sobre los cuales se deben realizar los movimientos referentes a la prestación del servicio, estos son:

Procedimientos de diseño y desarrollo (GS-SYM-D3), procedimiento para compras

(GHTC-SYM-D21), procedimiento para la selección y evaluación de proveedores (GS-SYM-D4), encuesta de satisfacción a clientes (GHTC-SYM-R8) y formato de quejas, sugerencias y reclamos (GTHC-SYM-R2) y los profesiogramas (GHTC-SYM-D10) Asesor contable, (GHTC-SYM-D11) Coordinador Talento Humano, (GHTC-SYM-D12) Director comercial, (GHTC-SYM-D13) Coordinador de calidad, (GHTC-SYM-D13) Asesor comercial, (GHTC-SYM-D15) Gerente General y Financiero, (GHTC-SYM-D16) Coordinador de Compras, (GHTC-SYM-D17) Técnico eléctrico, (GHTC-SYM-D18) Guardia de Seguridad, todos esos con el fin de documentar y llevar el debido control de los procesos relacionados con la prestación del servicio de SEDYM CIA. LTDA.

4.2.9.5.6 Control de los cambios

SEDYM CIA. LTDA, realizará los cambios en la prestación del servicio cuando sea necesario, la información será debidamente documentada, actualizada, y todos los colaboradores de la compañía serán consientes de los requisitos modificados.

4.2.9.6 Liberación de los productos y servicios

El seguimiento y medición del servicio, se realiza para verificar el cumplimiento de los requisitos de estos.

Para hacer seguimiento de la conformidad del servicio la empresa estableció lo siguiente:

Tanto en la entrada como en la entrega de materiales, materia prima y los productos en general, se debe inspeccionar la calidad de los materiales recibidos y entregados, en fin, de verificar que se cumplan con los requisitos del mismo.

En el Proceso de Instalación, SEDYM CIA. LTDA, los operarios hacen un seguimiento en cada etapa o sección de la instalación para revisar que a medida que vaya avanzando su proceso tanto sus medidas como su físico sea conforme al plano.

Al final se revisa que la instalación se encuentre en buen estado tanto en su estética como en su funcionamiento, probando las alarmas, cámaras de vigilancia, que estén bien instaladas.

SEDYM CIA. LTDA igualmente maneja y controla los procedimientos y registros de conformidad al servicio, satisfacción al cliente, quejas y reclamos, entre otros para operar bajo los requisitos de la norma, así mismo establecer acciones de mejora en la calidad del servicio.

Para establecer un plan de calidad en el recibo de los materiales que se utilizarán para la instalación, se tienen establecidos formatos para recepción de materiales con el cual el coordinador de compras se encarga de recibir los materiales bajos las normas establecidas en este formato dejando registro de la información de la recepción de materiales y a su vez de no conformidades; el coordinador de calidad y el coordinador de compras son los encargados de establecer las especificaciones necesarias con las que debe llegar la mercancía e insumos.

4.2.9.7 Control de las salidas no conformes

El objetivo de la empresa es de establecer un proceso eficaz y eficiente con el fin de identificar, controlar el servicio no conforme, e igualmente que determine la disposición de las no conformidades identificadas y acciones correctivas.

SEDYM CIA. LTDA estableció el procedimiento de no conformidades (GTHC-SYM-D8), el cual incluye la metodología, los responsables y los registros relacionados con el tratamiento de las no conformidades presentadas durante la prestación del servicio.

4.2.10 Evaluación del desempeño

4.2.10.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

4.2.10.1.1 Generalidades

El seguimiento y medición de los procesos se elabora para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados y tomar acciones si no se cumplen.

La medición y seguimiento de todos los procesos, se hará a través del análisis y seguimiento mensual de los objetivos de calidad planteados para verificar su cumplimiento y gestión, en caso de que no se estén alcanzando las metas planteadas se establecerán las acciones correctivas y preventivas para alcanzarlas. La medición y seguimiento de la satisfacción de todos nuestros clientes se hará aplicando una encuesta, igualmente en las caracterizaciones de cada uno de los procesos existentes en la empresa se encuentran especificados los parámetros de medición y seguimiento que se harán a cada proceso.

SEDYM CIA. LTDA., planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

El desarrollo e implementación de un sistema de calidad en la empresa, se hizo para alcanzar lo anteriormente enunciado. A partir de allí la mejora continua en cada una de las actividades,

es la razón de ser de la empresa, por esto SEDYM CIA. LTDA, se identifica con la mejora continúa haciendo especial énfasis en la revisión Gerencial y el registro de la información en el acta de revisión por la dirección, haciendo una revisión minuciosa de los procesos y en los siguientes datos de entrada para una mejora continua:

- Revisión Gerencial.
- Evaluación del servicio.
- Atención a quejas y peticiones.
- Resultados del seguimiento y medición de los procesos.
- Informes de auditorías.
- Acciones correctivas y preventivas.

Cada uno de los responsables de procesos registra la información en los formatos establecidos para documentar la información necesaria para estudiar el comportamiento de los datos de entrada para la mejora continua; los responsables de proceso deberán:

- Identificar y controlar procesos,
- Manejar y controlar los documentos y registros
- Planificar y realizar programas de auditoría.
- Determinar y recolectar información.
- Informar los resultados a los empleados.
- Determinar las causas de las no conformidades o de las no conformidades potenciales.
- Evaluar la necesidad de generar las acciones preventivas y correctivas.
- Determinar e implementar acciones preventivas y correctivas.
- Registrar las acciones tomadas
- Verificar las acciones tomadas
- Realizar informe final con los resultados de la verificación.

Estas actividades deben ser soportadas por los siguientes documentos:

- Mapa de procesos (GHTC-SYM-D23).
- Caracterizaciones de procesos (GHTC-SYM-D20).
- Procedimiento para el control de documentos y registros (GGF-SYM-D1).
- Procedimiento de auditorías (GTHC-SYM-D7).
- Procedimiento de No conformidades (GTHC-SYM-D8)
- Procedimiento para Acciones Preventivas (GTHC-SYM-D6)
- Procedimiento para Acciones Correctivas (GTHC-SYM-D5)

El Gerente General en contribución con los directivos se encarga de establecer las acciones de mejora eficaces que conlleven a mejorar la satisfacción del cliente y de dejar constancia del registro de la información en el formato revisión por la dirección (GGF-SYM-D2) de las decisiones tomadas y del seguimiento de las acciones de mejora implementadas.

4.2.10.1.2 Satisfacción del cliente

La medición y el seguimiento de la satisfacción del cliente se basan en la revisión de la información relacionada con el cliente, es decir, conocer la percepción que el cliente tiene en cuanto al servicio recibido.

Para monitorear la información acerca de la percepción de sus clientes permanentes SEDYMA CIA. LTDA decidió tomar como herramienta de seguimiento y medición la encuesta de satisfacción de clientes (GHTC-SYM-R8) y la evaluación del servicio mediante el formato de Quejas y reclamos (GTHC-SYM-R2), cuyos resultados se analizan en la revisión por la dirección, basados en esta información se toman las acciones de mejora que aumenten la satisfacción al cliente.

La información recogida en estos formatos se revisan por la dirección comercial y dado el caso en el que se obtenga una apreciación baja, una queja o una sugerencia se hará el respectivo análisis y se hará un reporte a la persona o área encargada para la mejora o solución de la queja o reclamo, haciendo así mismo un seguimiento periódico después de recibida la queja; por otro lado, se realiza el respectivo análisis a los comentarios de los clientes respecto al servicio prestado un reporte de no conformidad y acciones correctivas en el formato (GTHC-SYM-D5) y se sigue el procedimiento de no conformidades (GTHC-SYM-D8) y acciones correctivas (GTHC-SYM-D5).

Así mismo, se realiza la publicación en la cartelera de las felicitaciones y las personas que según los clientes se destacan por su servicio y/o labor.

Lograr la satisfacción del cliente es uno de los objetivos de calidad planteados durante el desarrollo del sistema de calidad, por ello es muy importante conocer la percepción de los clientes sobre el servicio que la empresa le ha suministrado hasta el momento.

4.2.10.1.3 Análisis y evaluación

La mayoría de las decisiones tomadas en las empresas se basan en el análisis de datos obtenidos a partir de mediciones e información recopilada; es por esto que la norma ISO 9001:2015 tiene como requisito analizar los datos obtenidos de las diferentes fuentes antes establecidas para evaluar el desempeño frente a los planes, objetivos y otras metas definidas con el fin de identificar oportunidades de mejora.

El análisis de los datos puede ayudar a determinar la causa de los problemas existentes o potenciales y por lo tanto guiar las decisiones acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para la mejora.

En conclusión, el análisis de datos en la empresa ayuda a:

- Demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Evaluar las oportunidades de mejora para identificarlas y realizarlas.

La empresa ha determinado que los datos apropiados para determinar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, se obtiene de los resultados del seguimiento y medición de:

- Los objetivos de calidad.
- Características y desempeño de los procesos. (Caracterizaciones).
- Producto no conforme.
- Mediciones que se generen durante la implementación del sistema o el mejoramiento continuo.

Esta información es analizada en la revisión gerencial, donde se toman acciones correctivas y preventivas según el caso para asegurar el mejoramiento continuo.

4.2.10.2 Auditoría interna

La auditoría interna es una herramienta de gestión para la evaluación del desempeño de cada uno de los procesos pertenecientes al sistema de gestión de calidad; de ella se obtiene evidencias objetivas del cumplimiento de los requisitos existentes, dado que la auditoria evalúa la eficacia y la eficiencia de la organización.

En SEDYM CIA. LTDA, se elaboró el procedimiento de auditorías (GTHC-SYM-D7), el cual incluye, las responsabilidades y los formatos para la planificación y realización de las auditorias.

Las auditorías internas se realizan con el objetivo de:

- Conocer la capacidad del sistema de gestión de calidad para cumplir con los requisitos (cliente, ISO 9001:2015, legales y de la organización)
- Evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad.

- Detectar oportunidades para la mejora continua.
- Verificar la capacidad de los procesos para cumplir con los requisitos.
- Validar el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Ejecutar seguimiento a la eficacia de las acciones: correctivas, preventivas, producto no conforme y de mejora.

4.2.10.3 Revisión por la dirección

4.2.10.3.1 Generalidades

Las revisiones por parte de la alta dirección se realizan cada año; esta revisión la realiza el Gerente General. En caso de que sea necesario asisten las personas implicadas en cada informe.

En cada revisión del sistema de gestión de la calidad de SEDYM CIA. LTDA se asegura su conveniencia, adecuación y eficacia continua, la información de la revisión queda registrada en el acta de revisión por la dirección siguiendo los lineamientos del procedimiento de revisión por la dirección (GGF-SYM-D2).

4.2.10.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Los informes correspondientes para cada revisión gerencial son los siguientes:

Tabla 15: Entradas de la revisión por la dirección de la compañía limitada Sedym.

ENTRADA	SOPORTE
Revisión por la dirección	Acta de revisión por la dirección
Objetivos de calidad	Tabla de control de objetivos
Resultados de auditorias	Informe de auditoria
Retroalimentación con el cliente	Encuesta a clientes, Quejas, sugerencias y reclamos

Desempeño de los procesos y conformidad del servicio	Indicadores, encuesta de satisfacción
Estado de las acciones correctivas y preventivas	Control de las acciones correctivas y preventivas
Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas	Acta de revisión por la dirección
Grado de avance en la implantación del S.G.C	Seguimiento cronograma de implementación
Recomendaciones para la mejora	Acta de revisión por la dirección
Cambios que podrían afectar el S.G.C	Acta de revisión por la dirección

Fuente: Autor

La Gerencia General analiza el informe dado y registra los hallazgos mediante el formato acta de revisión por la dirección (GGF-SYM-D2).

4.2.10.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección arroja un análisis de cada una de las informaciones de entrada y resultados de ese análisis, el cual incluye:

- La evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política y los objetivos de Calidad.
- Mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Necesidades de recursos.

Al detectar las no conformidades se elaboran planes de acción basados en la no conformidad para contrarrestar las falencias y se designan responsables de llevarlos a cabo.

Toda la información de resultados de la revisión debe quedar registrada en el acta de revisión por la dirección.

4.2.11 Mejora

4.2.11.1 Generalidades

El objetivo de cumplir con este requisito es el de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad de la empresa.

4.2.11.2 No conformidad y acción correctiva

La organización estableció un método que conlleve a tomar las acciones apropiadas para eliminar las causas generadoras de las no conformidades reales.

La empresa elaboro el procedimiento de acciones correctivas (GTHC-SYM-D5) donde se describe los pasos a seguir en caso de encontrar una no conformidad real, incluyendo el proceso donde se detectó la no conformidad, la descripción de la no conformidad que puede ser el manejo de quejas de los clientes o hallazgos en la revisión y/o auditorías internas, el análisis de las causas y verificación a la solución. El responsable del procedimiento es el Coordinador de calidad, de todos los coordinadores y directivos de los procesos y/o los responsables de proceso involucrados en la no conformidad.

Este procedimiento permite a la empresa tomar las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser manejadas apropiadamente a los efectos de las no conformidades halladas.

El coordinador de calidad, en colaboración de los coordinadores y directivos de los procesos, es el responsable del procedimiento para el control de acciones preventivas y procedimiento de no conformidades y acciones correctivas estos procedimientos se encargan de definir los requisitos para:

- Revisar las no conformidades potenciales y reales.
- Determinar las causas de las no conformidades potenciales y reales.

- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar y verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

4.2.11.3 Mejora continua

Toda la empresa tiene como responsabilidad la mejora continua del sistema de gestión de calidad. SEDY CIA. LTDA., estableció como objetivo realizar las siguientes actividades con el fin de evaluar el sistema de gestión de la calidad y así determinar las mejoras que sean necesarias hacer.

- Revisión gerencial.
- Análisis de datos
- Acciones correctivas y preventivas.
- Producto no conforme
- Auditorías internas.
- Las revisiones que se hacen de los objetivos y la política de calidad.

CAPÍTULO V

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Análisis Comparativo

Tabla 16: Análisis de resultados comparativos

 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA NORMA ISO 9001:2015			
N.º	DESCRIPCIÓN	DIAGNÓSTICO INICIAL	DIAGNÓSTICO FINAL
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		
4.1	Comprensión de la organización y su contexto		
	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.	CP	C
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas	NC	C
4.2	Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		
	Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:		
4.2(a)	Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	NC	C
4.2(b)	Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad.	NC	C
	Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;	NC	C
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad		

	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.	NC	C
	Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	NC	C
	Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	NC	C
	Los productos y servicios de la organización.	NC	C
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		
4.4.1	La organización debe establecer, implementar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.		
	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:		
4.4.1(a)	Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.	NC	C
4.4.1(b)	determinar la secuencia e interacción de estos procesos;	NC	C
4.4.1(c)	Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.	NC	C
4.4.1(d)	determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad	NC	C
4.4.1(e)	Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	NC	C
4.4.1(f)	abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	NC	C
4.4.1(g)	evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;	NC	C
4.4.1(h)	Mejorar los procesos y sistema de gestión de la calidad.	NC	C

4.4.2	En la medida en que sea necesario, la organización debe :		
4.4.2(a)	mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;	NC	C
4.4.2(b)	Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	NC	C
5	LIDERAZGO		
5.1	Liderazgo y compromiso		
5.1.1	Generalidades		
	La alta dirección debe demostrar liderazgo compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:		
5.1.1 (a)	Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	C	C
5.1.1(b)	Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;	CP	C
5.1.1(c)	Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;	NC	C
5.1.1(d)	Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;	NC	C
5.1.1(e)	Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;	NC	C
5.1.1(f)	Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad	NC	C
5.1.1(g)	Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;	NC	C
5.1.1(h)	Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	CP	C
5.1.1(i)	Promoviendo la mejora.	CP	C

5.1.1(j)	Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus tareas de responsabilidad.	NC	C
5.1.2	Enfoque al cliente		
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:		
5.1.2(a)	Se determinan se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	C	C
5.1.2(b)	Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	CP	C
5.1.2(c)	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	CP	C
5.2	Política		
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad		
	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:		
5.2.1(a)	Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;	CP	C
5.2.1(b)	Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad,	NC	C
5.2.1(c)	Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.	NC	C
5.2.1(d)	Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	NC	C
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad		
	La política de la calidad debe:		
5.2.2(a)	Estar disponible y mantenerse como información documentada;	CP	C
5.2.2(b)	Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;	CP	C
5.2.2(c)	Estar disponible para las partes interesadas pertinentes según corresponda.	NC	C
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.		
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:		

5.3(a)	Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;	NC	C
5.3(b)	Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;	NC	C
5.3(c)	Informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora	NC	C
5.3(d)	Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;	NC	C
5.3(e)	Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican, implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	NC	C
6	PLANIFICACIÓN		
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
6.1.1	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:		
6.1.1(a)	Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;	NC	C
6.1.1(b)	Aumentar los efectos deseables;	NC	C
6.1.1(c)	Prevenir o reducir efectos no deseados;	NC	C
6.1.1(d)	Lograr la mejora.	NC	
6.1.2	La organización debe planificar:		
6.1.2(a)	Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;	NC	C
6.1.2(b)	La manera de:		
6.1.2(b1)	Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;	NC	C
6.1.2(b2)	Evaluar la eficacia de estas acciones.	NC	C
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
6.2.1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad:		
	Los objetivos de la calidad deben:		
6.2.1(a)	Ser coherente con la política de la calidad;	NC	C
6.2.1(b)	Ser medibles;	NC	C
6.2.1(c)	Tener en cuenta los requisitos aplicables;	NC	C
6.2.1(d)	Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;	NC	C
6.2.1(e)	Ser objeto de seguimiento;	NC	C

6.2.1(f)	Comunicarse;	NC	C
6.2.1(g)	Actualizarse, según corresponda.	NC	C
6.2.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:		
6.2.2(a)	Que se va a hacer;	NC	C
6.2.2(b)	Qué recursos se requieran;	NC	C
6.2.2(c)	Quién será responsable;	NC	C
6.2.2(d)	Cuando se finalizará;	NC	C
6.2.2(e)	Cómo se evaluarán los resultados.	NC	C
6.3	Planificación de los cambios		
	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.		
	La organización debe considerar:		
6.3(a)	El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;	NC	C
6.3(b)	La integridad del sistema de gestión de la calidad;	NC	C
6.3(c)	La disponibilidad de recursos;	NC	C
6.3(d)	La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	NC	C
7	APOYO		
7.1	Recursos		
7.1.1	Generalidades		
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		
	La organización debe considerar:		
7.1.1(a)	Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;	C	C
7.1.1(b)	Qué se necesita obtener de los proveedores externos.	C	C
7.1.2	Personas		
	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.	CP	C
7.1.3	Infraestructura		
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.		
7.1.3(a)	La infraestructura puede incluir:	NC	C
7.1.3(b)	Edificios y servicios asociados;	C	C
7.1.3(c)	Equipos, incluyendo hardware y software;	C	C

7.1.3(d)	Recursos de transporte	C	C
7.1.3(e)	Tecnologías de la información y la comunicación.	C	C
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos		
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios		
	Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:		
7.1.4(a)	Sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);	C	C
7.1.4(b)	Psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);	NC	C
7.1.4(c)	Físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación circulación del aire, higiene, ruido).	NC	C
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición		
	Generalidades		
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.		
	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:		
7.1.5(a)	Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;	CP	C
7.1.5(b)	Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	NC	C
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones		
	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:		
7.1.5.2(a)	Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales; cuando no existan tales patrones; debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;	CP	C
7.1.5.2(b)	Identificarse para determinar su estado;	CP	C

7.1.5.2(c)	Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición	CP	C
7.1.6	Conocimiento de la organización		
	Los conocimientos de la organización pueden basarse en:		
7.1.6(a)	fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);	C	C
7.1.6(b)	Fuente externa (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).	CP	C
7.2	Competencia		
	La organización debe:		
7.2(a)	determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;	C	C
7.2(b)	Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;	C	C
7.2(c)	Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;	CP	C
7.2(d)	Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	C	C
7.3	Toma de conciencia		
	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:		
7.3(a)	la política de la calidad;	CP	C
7.3(b)	Los objetivos de la calidad pertinentes;	CP	C
7.3(c)	Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;	CP	C

7.3(d)	Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	CP	C
7.4	Comunicación		
	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:		
7.4(a)	Que comunicar;	NC	C
7.4(b)	Cuando comunicar;	NC	C
7.4(c)	A quién comunicar;	NC	C
7.4(d)	Cómo comunicar;	NC	C
7.4(e)	Quién comunica.	NC	C
7.5	Información documentada		
7.5.1	Generalidades		
	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:		
7.5.1(a)	La información documentada requerida por esta Norma Internacional;	NC	C
7.5.1(b)	La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	NC	C
7.5.2	Creación y actualización		
	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que la siguiente sea apropiado:		
	La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	NC	C
	El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);	NC	C
	La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	NC	C
7.5.3	Control de la información documentada		
7.5.3.1	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:		
	Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;	CP	C
	Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).	NC	C
7.5.3.2	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:		
7.5.3.2(a)	Distribución, acceso, recuperación y uso;	CP	C

7.5.3.2(b)	Almacenamiento y preservación incluida la preservación de la legitimidad;	C	C
7.5.3.2(c)	Control de cambios (por ejemplo, control de versión);	C	C
7.5.3.2(d)	Conservación y disposición.	C	C
8	OPERACIÓN		
8.1	Planificación y control operacional		
	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:		
8.1(a)	La determinación de los requisitos para los productos y servicios;	C	C
8.1(b)	El establecimiento de criterios para:	NC	C
8.1(b1)	Los procesos	NC	C
8.1(b2)	La aceptación de los productos y servicios;	CP	C
8.1(c)	La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;	CP	C
8.1(d)	La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;	C	C
8.1(e)	La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:	NC	C
8.1(e1)	Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado,	NC	C
8.1(e2)	Demstrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	NC	C
8.2	Requisitos para los productos y servicios		
8.2.1	Comunicación con el cliente		
	La comunicación con los clientes debe incluir:		
8.2.1(a)	Proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	C	C
8.2.1(b)	Tratar las consultas; los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;	CP	C

8.2.1(c)	Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;	CP	C
8.2.1(d)	Manipular es controlar la propiedad del cliente;	CP	C
8.2.1(e)	Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	C	C
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		
	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:		
8.2.2(a)	los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:		
8.2.2(a1)	Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;	C	C
8.2.2(a2)	Aquellos considerados necesarios por la organización;	C	C
8.2.2(b)	La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	C	C
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:		
8.2.3.1(a)	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades una entrega y las posteriores a la misma,	C	C
8.2.3.1(b)	Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado y previsto, cuando sea conocido;	C	C
8.2.3.1(c)	Los requisitos especificados por la organización;	C	C
8.2.3.1(d)	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;	C	C
8.2.3.1(e)	Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato el pedido y los expresados previamente.	C	C

8.2.3.2	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:		
8.2.3.2(a)	Sobre los resultados de la revisión;	NC	C
8.2.3.2(b)	Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	NC	C
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
	La organización debería asegurarse de que, cuando se cambie los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados		
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios		
8.3.1	Generalidades		
	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.		
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo		
	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:		
	La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;	NC	C
	Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;	NC	C
	Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;	NC	C
	Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;	NC	C
	Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;	NC	C
	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;	NC	C
	La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;	NC	C
	Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;	NC	C
	El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;	NC	C

	La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	NC	C
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo		
	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar: La organización debe considerarse:		
8.3.3(a)	Los requisitos funcionales y de desempeño;	NC	C
8.3.3(b)	La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;	NC	C
8.3.3(c)	Los requisitos legales y reglamentarios;	NC	C
8.3.3(d)	Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;	NC	C
8.3.3(e)	Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	NC	C
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo		
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:		
8.3.4(a)	Se define los resultados a lograr;	NC	C
8.3.4(b)	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para comprimir los requisitos;	NC	C
8.3.4(c)	Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;	NC	C
8.3.4(d)	Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;	NC	C
8.3.4(e)	Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;	NC	C
8.3.4(f)	Se conserva la información documentada de estas actividades;	NC	C
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo		
	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:		
8.3.5(a)	Cumplen los requisitos de las entradas;	NC	C

8.3.5(b)	Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;	NC	C
8.3.5(c)	Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;	NC	C
8.3.5(d)	Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para el propósito previsto y su provisión segura y correcta.	NC	C
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		
	La organización debe identificar; revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada sobre:		
8.3.6(a)	Los cambios del diseño y desarrollo;	NC	C
8.3.6(b)	Los resultados de las revisiones;	NC	C
8.3.6(c)	La autorización de los cambios;	NC	C
8.3.6(d)	Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	NC	C
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		
8.4.1	Generalidades		
	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:		
8.4.1(a)	Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;	CP	C
8.4.1(b)	Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;	NC	C
8.4.1(c)	Un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	NC	C
8.4.2	Tipo y alcance del control		
	La organización debe:		
8.4.2(a)	Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;	NC	C

8.4.2(b)	Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;	NC	C
8.4.2(c)	Tener en consideración:		
8.4.2(c1)	El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	NC	C
8.4.2(c2)	La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;	NC	C
8.4.2(d)	Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	NC	C
8.4.3	Información para los proveedores externos		
	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:		
8.4.3(a)	Los procesos, productos y servicios a proporcionar;	C	C
8.4.3(b)	la aprobación de:	C	C
8.4.3(b1)	Productos y servicios	C	C
8.4.3(b2)	Métodos, procesos y equipos	C	C
8.4.3(b3)	La liberación de productos y servicios;	C	C
8.4.3(c)	La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;	C	C
8.4.3(d)	Las interacciones del proveedor externo con la organización;	C	C
8.4.3(e)	El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.	NC	C
8.4.3(f)	Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	NC	C
8.5	Producción y provisión del servicio		
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio		
	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		
	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:		
	La disponibilidad de información documentada que defina:		

	Las características de los productos a producir; los servicios a prestar; o las actividades a desempeñar;	C	C
	Los resultados a alcanzar;	NC	
	La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;	NC	C
	La implementación de actividades de seguimiento y medición a las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas los criterios de aceptación para los productos y servicios;	NC	C
	El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;	NC	C
	La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;	C	C
	La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores:	NC	C
	La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;	CP	C
	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	NC	C
8.5.2	Identificación y trazabilidad		
	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.		
	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación de servicios.	CP	C
	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	NC	C
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		

	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras este bajo el control de la organización o esté siendo utilizada por la misma.	C	C
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	C	C
	Cuando la propiedad de un cliente o un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	CP	C
8.5.4	Preservación		
	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	CP	C
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega		
	La organización debe cumplir con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	NC	C
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:	NC	C
8.5.5(a)	Los requisitos legales y reglamentarios;	C	C
8.5.5(b)	Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;	C	C
8.5.5(c)	La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;	CP	C
8.5.5(d)	Los requisitos del cliente;	C	C
8.5.5(e)	La retroalimentación del cliente.	CP	C
8.5.6	Control de los cambios		
	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, la extensión necesaria para asegurarse la continuidad en la conformidad con los requisitos.	CP	C

	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	CP	C
8.6	Liberación de los productos y servicios		
	La organización debe implementar la disposición planificada, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	NC	C
	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.	NC	C
	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir;	NC	C
8.6(a)	Evidencia de la conformidad con los criterios de la aceptación;	NC	C
8.6(b)	Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	NC	C
8.7	Control de las salidas no conformes		
8.7.1	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más siguientes maneras:		
8.7.1(a)	Corrección;	NC	C
8.7.1(b)	Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;	NC	C
8.7.1(c)	Información al cliente;	NC	C
8.7.1(d)	Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	NC	C
8.7.2	La organización debe conservar la información documentada que:		
8.7.2(a)	Describa la no conformidad;	NC	C
8.7.2(b)	Describa las acciones tomadas;	NC	C
8.7.2(c)	Describa todas las concesiones obtenidas;	NC	C
8.7.2(d)	Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	NC	C
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		

9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación		
9.1.1	Generalidades		
	La organización debe determinar:		
9.1.1(a)	Que necesita seguimiento y medición;	C	C
9.1.1(b)	Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos;	C	C
9.1.1(c)	Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;	CP	C
9.1.1(d)	Cuando se deben analizar y llevar los resultados del seguimiento y la medición.	CP	C
9.1.2	La satisfacción del cliente.		
	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes deliberado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	CP	C
9.1.3	Análisis y evaluación		
	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		
	Los resultados de análisis deben utilizarse para evaluar:		
9.1.3(a)	La conformidad de los productos y servicios;	NC	C
9.1.3(b)	El grado de satisfacción del cliente	CP	C
9.1.3(c)	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad;	C	C
9.1.3(d)	Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;	NC	C
9.1.3(e)	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;	NC	C
9.1.3(f)	El desempeño de los proveedores externos;	CP	C
9.1.3(g)	La necesidad de mejoras en el SGC.	NC	C
9.2	Auditoria interna		
9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de la información del SGC:		
9.2.1(a)	Es conforme con:		
9.2.1(a1)	Los requisitos propios de la organización para su SGC;	NC	C
9.2.1(a2)	Los requisitos de esta norma internacional	NC	C
9.2.1(b)	Se implementa y se mantiene eficazmente.	NC	C
9.2.2	La organización debe:		

9.2.2(a)	Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoria que incluyan la frecuencia los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorias previas;	NC	C
9.2.2(b)	Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoria.	NC	C
9.2.2(c)	Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorias para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria;	NC	C
9.2.2(d)	Asegurarse de que los resultados de las auditorias se informen a la dirección pertinente;	NC	C
9.2.2(e)	Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;	NC	C
9.2.2(f)	Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria y de los resultados de las auditorias	NC	C
9.3	Revisión por la dirección		
9.3.1	Generalidades		
	La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.	NC	C
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección		
	La revisión por la organización debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:		
9.3.2(a)	El estado de las acciones de las revisiones por las direcciones previstas;	NC	C
9.3.2(b)	Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean impertinentes al SGC;	NC	C
9.3.2(c)	La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:	NC	C

9.3.2(c1)	La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;	NC	C
9.3.2(c2)	El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;	NC	C
9.3.2(c3)	El desempeño de los proceso y conformidad de los productos y servicios;	NC	C
9.3.2(c4)	Las no conformidades y acciones correctivas;	NC	C
9.3.2(c5)	Los resultados de seguimiento y medición;	NC	C
9.3.2(c6)	Los resultados de las auditorias;	NC	C
9.3.2(c7)	El desempeño de los proveedores externos;	NC	C
9.3.2(d)	La adecuación de los recursos;	NC	C
9.3.2(e)	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades véase (6.1);	NC	C
9.3.2(f)	Las oportunidades de mejora.	NC	C
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección		
	La salida de la revisión por la dirección debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con:		
9.3.3(a)	Las oportunidades de mejora;	NC	C
9.3.3(b)	Cualquier necesidad de cambio en el SGC.	NC	C
9.3.3(c)	Las necesidades de recursos.	NC	C
10	MEJORA		
10.1	Generalidades		
	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		
	Estas deben incluir:		
10.1(a)	Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;	CP	C
10.1(b)	Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;	NC	C
10.1(c)	Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.	NC	C
10.2	No conformidad y acción correctiva		
10.2.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas la organización debe:		

10.2.1(a)	Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable	C	C
10.2.1(a1)	Tomar acciones para controlarla y corregirla;	C	C
10.2.1(a2)	Hacer frente a las consecuencias;	CP	C
10.2.1(b)	Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:	NC	C
10.2.1(b1)	La revisión y análisis de la no conformidad;	CP	C
10.2.1(b2)	La determinación de las causas de la no conformidad;	NC	C
10.2.1(b3)	La determinación si existe no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;	NC	C
10.2.1(c)	Implementar cualquier accione necesaria;	NC	C
10.2.1(d)	Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;	NC	C
10.2.1(e)	Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y	NC	C
10.2.1(f)	Si fuera necesario, hacer cambios al SGC.	NC	C
10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia de:		
10.2.2(a)	La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;	NC	C
10.2.2(b)	Los resultados de Cualquier acción correctiva;	NC	C
10.3	Mejora continua		
	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	NC	C
	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.	NC	C

Fuente: (ISO:9001, 2015)

Tal como se esperaba después de haber levantado un diagnóstico inicial en cuanto al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, se procedió a realizar las acciones correctivas necesarias para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que necesita la compañía limitada SEDYM, después de haber culminado con las correcciones se estableció este análisis comparativo para determinar si los requisitos de la norma ISO 9001:2015 fueron cumplidos.

5.2 Análisis De Costes

El tiempo total asignado para desarrollar el SGC en el Diseño de un modelo de gestión por procesos en SEDYM CIA. LTDA, es de 6 meses. Los recursos materiales que se estima serán utilizados son: instalaciones de la empresa, proyector, computador, impresora, tinta y cinco resmas. Además, se tendrá gastos por concepto de: formación de consultores internos y procesos certificados.

No se prevén gastos en mano de obra, ya que la implementación del SGC está concebida en las funciones.

Se incluye también el costo de la certificación, el cual fue calculado por la empresa SGS del Ecuador a partir de la solicitud de una cotización.

A partir de lo descrito, calculamos el presupuesto para la implementación del SGC como aparece en la siguiente tabla:

Tabla 17: Análisis de costes

COSTOS DE CERTIFICACIÓN ISO 9001 EN LA CIA. LTDA SEDYM		CETIFICADOR AS Y CONSULTORAS EXTERNAS	ASESORIA PERSONAL
ASPECTOS		COSTO USD	COSTO USD
IMPLEMENTACIÓN	Capacitación inicial	1710	4683,3
	Principios y filosofía de calidad		
	Norma ISO 9001:2015		
	Documentación del sistema de calidad/ y procesos		
	Evaluación de satisfacción del cliente		
	Índices de Gestión		
	La metrología aplicada a sistemas de gestión de calidad		
	Mejoramiento continuo		
	Resolución de Problemas		
	Formación de Auditores Internos		
	IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO		
CERTIFICACION MIGRACIÓN			
RECURSOS HUMANOS	RESPONSABLE DE CALIDAD	5699,94	
RECURSOS MATERIALES	Instalaciones	0	
	Proyector	600	600
	Computador	0	
	Impresora	0	
	Tinta de impresora	50	50
	5 Resmas de papel	20	20
SGC DEL ECUADOR	Certificación	7866	7866
SEDYM CIA. LTDA	Logística para la auditoría estimada.	500	500
TOTAL		16445,94	13719,3

Fuente: Autor

A continuación, mostramos el desglose del costo de la certificación, según lo estimado por SGS del Ecuador y los costos de implementación del Sistema de gestión de calidad por el tesista:

Tabla 18: Costo de certificación, registro de acreditación y seguimiento.

PRECIO EN USD(IVA EXCLUIDO)			
COSTO DE CERTIFICACIÓN			
AÑO	TIPO DE AUDITORIA	DIAS AUDITOR	COSTO TOTAL
1	Auditoría de Certificación Fase I	0,5	400
1	Auditoría de Certificación Fase II	3,5	2800
COSTO DE REGISTRO DE ACREDITACIÓN			
AÑO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO TOTAL
1	UKAS	1	500
COSTO DE SEGUIMIENTO			
AÑO	TIPO DE AUDITORIA	DIAS AUDITOR	COSTO TOTAL
2 Y 3	Auditoría de Seguimiento (valor unitario*) Número de Seguimientos:#2*	2	3200
VALOR TOTAL DEL CICLO (IVA EXCLUIDO)			6900

Fuente: Certificadora SGC

La empresa certificadora añade, en cuanto a los gastos, que la logística para la auditoria se contempla son pases aéreos, alojamiento, alimentación y transporte terrestre, estará a cargo de la CIA. LTDA SEDYM.

Tabla 19: Costo de implementación de SGC por tesista de la UTN.

RECURSOS	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Tesista	8	meses	375,00	3000,00
MATERIALES				0,00
Hojas	1500	hojas	0,02	30,00
Esferos	6	unidad	0,30	1,80
Lápiz	3	unidad	0,30	0,90
Borrador	2	unidad	0,30	0,60
TECNOLÓGICOS				
Laptop	1	unidad	600,00	600,00
Impresora	1	unidad	250,00	250,00
Internet	8	meses	30,00	240,00
TRANSPORTE				
Bus local	320	pasajes	0,30	96,00
Bus interprovincial	320	pasajes	0,45	144,00
ALIMENTACIÓN				
Almuerzos	160	unidades	2,00	320,00
TOTAL DE GASTOS				4683,30

Fuente: Autor

CONCLUSIONES

- Después de una exhaustiva investigación sobre el diseño de un modelo de gestión por procesos basada en la norma ISO 9001:2015, ha permitido familiarizarnos con temas de la norma ISO y conocer la importancia de centrar a todos los elementos de administración de calidad con lo que la compañía cuenta para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus servicios.
- Mediante el uso de la herramienta como el check list procedimos a realizar una auditoria interna basada en la norma ISO 9001 que ayudó a levantar la información de la situación actual de la compañía, además se realizó un análisis de los resultados obtenidos de la auditoria interna para poder establecer mejoras aplicando la norma ISO 9001:2015.

No obstante se encontró que existe un incumplimiento del 61,96% de los requisitos de la norma ISO 9001, un cumplimiento de los requisitos del 20,78% de la norma ISO 9001 y un cumplimiento parcial del 17,25% de los requisitos de la norma ISO 9001, que lleva a tomar la decisión de diseñar el modelo de gestión por procesos.

- Después de conocer el estado actual de la empresa y determinar que la organización tiene una gran carencia de cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se puede concluir que la propuesta del diseño de un modelo de gestión por procesos basados en la norma ISO 9001:2015, esto permitirá a la organización optimizar sus procesos, recursos y realizar una gestión eficaz de la organización para cumplir con los requerimientos del cliente con los servicios ofertados en la empresa.
- Además la CIA. LTDA SEDYM empiezan sus ventas de enero y febrero del 2017 con un total de \$23.932,29 dólares mientras que en el 2018 sus ventas de dos meses cierran en un total de \$ 38557,97 dólares esto refleja el incremento de las ventas gracias a que se ha ido adoptando la norma ISO 9001:2015.

- Del análisis comparativo realizado después de haber finalizado con el diseño de un modelo de gestión por procesos se pudo constatar la aplicabilidad metodológica de la norma ISO 9001:2015 en la compañía, y al cumplimiento de sus requisitos que ayudarán a tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus servicios.
- Del análisis económico de costes del diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, no solo implica el diseño, hay que tomar en cuenta para que esto beneficie a la compañía es necesario su implementación y certificación. Es necesarios correr con los gastos de consultoras y certificadoras.

De acuerdo a proformas adquiridas los costos de implementación y certificación por parte de consultoras y certificadoras externas se estima un total de son de \$16.455,94 dólares americanos, mientras que con la colaboración de la tesista de la UNIVESIDAD TÉCNICA DEL NORTE se estima un total de \$13.719,30 dólares americanos que se necesitan para obtener la implementación y certificación ISO 9001:2015 para la compañía limitada SEDYM.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que la empresa, capacite a su personal en el sistema de gestión de calidad. Por lo tanto se recomienda actuar en este tema específico para mejorar continuamente.
- Para la solución de problemas se puede utilizar técnicas por medio del método de análisis y soluciones en donde se utilizan técnicas como, lluvia de ideas, espina de pescado entre otros. El personal deberá formar grupos de trabajo con distintas características y objetivos específicos todos con una meta, la mejora continua de los procesos y servicios de la compañía.
- La empresa debe aplicar y socializar la política y objetivos de la calidad que se plantea en este proyecto, para que todos sus miembros sepan por que trabajan y hacia dónde quieren llegar.
- SEDYM debe conformar equipos multifuncionales para que de esta manera las actividades diarias sean más óptimas y a la vez se relacionen mejor y se acoplen al momento de dar soluciones a los problemas.
- Si SEDYM decide implementar un Sistema de Gestión de Calidad debe realizar el levantamiento de sus procesos, para conocer claramente cómo se desarrolla el servicio que ofrecen a sus clientes, y para poder generar acciones correctivas y preventivas al servicio y detectar oportunidades de mejora cuando sea necesario.
- Esta inversión del diseño y certificación representa \$16.455,94 dólares con consultoras externas mientras que con la colaboración de la tesista de la UNIVESIDAD TÉCNICA DEL NORTE la implementación tiene un costo de \$13.719,30 dólares lo mismo que deberán ser cubiertas por la empresa tomando de sus utilidades y debe ser considerada en su presupuesto anual.

- SEDYM debe analizar el costo beneficio para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 que ayudará a mejorar la calidad de sus servicios continuamente.

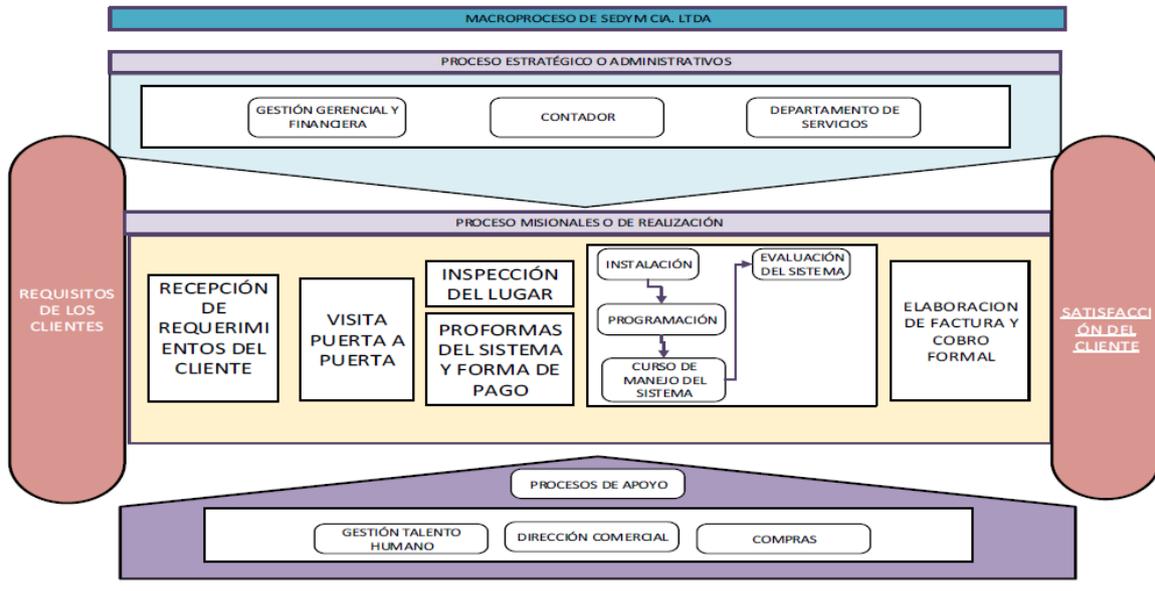
BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo Tobón, L. y. (2013). *Gestión por Procesos*. Bolívar, Medellín: Kimpres Ltda.
- Alcalde, P. (2010). *Calidad 2da Edición*. Madrid, España: PARANINFO S.A.
- Beltrán, S, M. A. (2012). *Guía para una gestión basada en procesos*. Andaluz de Tecnología.
- Billy. (2010). *ERIZO403-3*. Obtenido de ERIZO403-3: <http://erizo403-3.blogspot.com/2010/03/historia-de-la-seguridad-privada.html>
- Bravo Carrasco, J. (2013). Gestión por procesos. En B. C. Juan, *Gestión por procesos* (pág. 336). Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Camisón, C. S. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos. En S. C. César Camisón, *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos* (pág. 464). Madrid: Pearson.
- Castro, M. (2016). *El nuevo estandar ISO para la gestión de riesgos*.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos*. México: McGrawHill .
- Farlex. (2003-2017). *thefreedictionary*. Obtenido de thefreedictionary: <http://es.thefreedictionary.com/modelo>
- Fernandez Rodriguez, J. (2014). *Circuito cerrado de televisión y seguridad electrónica*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- GALEON, G. (marzo de 2010). *seguridadceres*. Obtenido de seguridadceres: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://jlgarcia.galeon.com/criminologia/historiavs.pdf>
- Gallegos, D. B. (2012). La regulación de la seguridad privada en Ecuador. *Universitas revista de ciencias sociales y humanas*, 179.
- García, Á. a. (2007). *Conceptos de organización industrial*. Marcombo.
- gestion.org. (2010). *gestion.org*. Obtenido de gestion.org: <http://www.gestion.org/contacto/>
- Gómez Rodriguez, M. A. (2017). *Gestión de la información documentada y por procesos en la organización O y G construcciones S.A.S según la norma ISO 9001:2015*. Santiago de Cali.
- ISO:9000. (Septiembre de 2015). Sistema de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario. *ISO 9000:2015: Sistema de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Ginebra, Suiza: Iso copyright office.
- ISO:9001. (2015). *Sistema De Gestión De La Calidad-Requisitos*. Obtenido de ISO: www.iso.org

- Justo, C. (2010). *Manual de seguridad*. Madrid: autor-editor.
- Lemos, P. L. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. ESIC.
- NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD, 111 (Subsecretaria de Carabineros 18 de junio de 2010).
- Robert, C. (2009). Historia de Sedym Cia. Ltda. Otavalo, Imbabura, Ecuador.
- Rojas, M. J. (s.f.). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Juan Carlos Martinez Coll.
- Significados. (01 de 04 de 2017). *significados*. Obtenido de significados:
<https://www.significados.com>
- Ucha, F. (2012). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC:
<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>
- Valadez, A. R. (2005). Estrategias para implantar la norma de la calidad para la mejora continua ISO 9000:2000. En A. R. Valadez, *Estrategias para implantar la norma de la calidad para la mejora continua ISO 9000:2000* (pág. 139). Limusa.
- Valderrey, P. (2013). *Herramientas para la Calidad Total*. U COLOMBIA.

ANEXOS

ANEXOS A: GTHC-SYM-D23 MAPA DE PROCESOS



PROCESO GESTIÓN GERENCIAL Y FINANCIERA

	COMPañÍA LIMITADA SEDYM		GTHC-SYM-D20
	Proceso: Gestión Gerencial y Financiera		
			Versión: 01
Responsable:	Gerente General		
Objetivos:	Aumentar las utilidades Mantener niveles de gastos estables o inferiores. Disminuir obligaciones financieras		
Alcance:	Inicia desde la planeación de las actividades por parte del grupo gerencial y financiero y finaliza con la puesta en marcha de la planeación realizada.		
Proveedores		Actividades	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes internos • Proceso de comercialización • Proceso de talento humano y calidad • Proceso de compras y logística. 	PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de políticas, objetivos y estrategias. • Planeación de metas específicas e indicadores. • Planeación de presupuesto. • Planeación de presupuesto ingresos y gastos. • Programa de reducción de costos financieros. • Evaluación de proyectos de inversión de la organización. • Aumentar el flujo de Caja. • Recuperación de cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento estratégico • Acciones sobre el SGC • Acciones sobre la prestación de los servicios • Presupuesto aprobado para el SGC y la organización • materia prima que va para el área de servicios • Nómina de los trabajadores. • Pago de obligaciones financieras. • Manejo de caja menor.
	HACER	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del cumplimiento presupuestal. • Seguimiento y control de estrategias. • Seguimiento de indicadores, proyectos y 	

		<p>compromisos de cada área.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas. Indicadores económicos y análisis de los mismos. • Revisoría fiscal. • Control presupuestal. 	
Entradas			Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación • Estructura salarial. • Necesidades de mantenimiento e inversión • Necesidades de recursos • Revisiones previas por la dirección • Tendencias del mercado, nuevos servicios, competencia. • Solicitud de pago de nómina • Solicitudes de pago de obligaciones financieras. • Ingreso de efectivo por ventas. 	VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> • Poner en marcha el plan estratégico. • Analizar los flujos de proceso, las áreas de responsabilidad y organigramas. • Reuniones de seguimiento y control de cumplimiento de metas. • Ejecución del presupuesto de ingresos y gastos. • Elaboración de • Balances generales y estados de resultados. • Elaboración de análisis financieros. • Pagos a proveedores. • Maximización de las utilidades. • Control de la liquidez. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidor • Proceso de comercialización • Proceso de talento humano y calidad • proceso de compras y Proceso de almacenamiento • Auditores • Cámara de comercio
	ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora Continua • Acciones correctivas • Acciones preventivas 	
Indicadores		Recursos	Registros /Documentos
<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad constante o creciente (trimestral) • Estados financieros Obligaciones financieras <= 70% del capital de la empresa • Rotación de cartera Cierre contable (mensual) • Gastos en el año 		<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Recursos físicos, económicos, • Financieros y tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones y procesos • Planes de desarrollo. • Cronogramas • Estados financieros. • Manual de calidad • Elaboración del análisis financiero. • Estados financieros • Reglamentación del

<ul style="list-style-type: none"> • Cierres contables 			sector. <ul style="list-style-type: none"> • Documentos jurídicos y legales. • Normas concernientes a la elaboración de estados financieros y contabilidad general
Riesgos			
Tipo de riesgo		Externos	Internos
Estratégico		Social	Cultura organizacional
Financiero		Cultural	Cumplimiento de planes y programas
		Tecnológico	Recursos económicos
		Económico	
		Político	
		Legal	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Karla Villarreal		Mery Villarreal	Robert Cadena
TESISTA		COORDINADOR TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
Fecha:			

PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

	COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM		GTHC-SYM-D20
	Proceso: Gestión Comercial		Versión: 01
Responsable:	Coordinador comercial		
Objetivos:	Incrementar las ventas Brindar Prioridad y mantener un buen servicio de atención al cliente para llevar acabo las diversas actividades desarrolladas posteriores a la venta de servicios. (Postventa).		
Alcance:	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia desde la planeación de las actividades por parte del grupo comercial y finaliza con la puesta en marcha de la planeación realizada. • Además este proceso abarcará las actividades que se necesiten como servicios técnicos y tratamiento de los requerimientos del cliente después de la venta del servicio. 		
Proveedores		Actividades	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso gerencial y financiero proceso de compras y logística. • Proceso de talento humano y calidad. • Proceso de servicios proveedor de insumos 	PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación estrategias mejoramiento en ventas • Relaciones con clientes. • Captación de clientes nuevos. • Plan de penetración a mercados. • Diseño estrategia de marketing. • Plan de metas e incentivos ventas • Definir precios y descuentos • Brindar asesoría técnica personalizada • Plan de marketing (POSTVENTA: 1.- Recepción reclamo o pedido. 2.-Analizar pedido. 3.-Coordinar visita al cliente. 4.-Reconfirmar visita al cliente.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento • Aumento en ventas • Usuarios satisfechos • Competitividad mercado • Nuevos mercados objetivo • Aumento utilidad rentabilidad

	HACER	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de mercado • Elaborar estrategias de publicidad y promoción. • Aumento de clientes y del mercado objetivo. • Revisión de indicadores de ventas. • Programa de servicio al cliente. • Control de publicidad y su eficacia. • Aumento en la utilidad • Presentación y seguimiento de cotizaciones y/o licitaciones. <p>(POSTVENTA: 5.-Visitar al cliente. 6.-Agradecer la compra.)</p>	
Entradas			Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad • Tendencias del mercado, nuevos servicios, competencia. • Requisitos y solicitudes de los clientes. • Promoción • Investigación de mercados • Remuneración sobre ventas • Mercado meta. 	VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> • Control y evaluación de marketing • Atención al cliente • Verificación de indicadores o medidas en ventas • Análisis estudios de mercados • Auditorías internas • Atención a quejas y reclamos. <p>(POSTVENTA: 7.-Llamar an 15 días después de la instalación para saber cuál es su experiencia con el servicio. 8.-Llamar trimestralmente al cliente para ofrecerle asesoramiento o mantenimiento.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidor • Proceso Gerencial y financiero • Proceso de servicio • Proceso de talento humano y calidad • Proceso de compras y • Proceso de almacenamiento. Auditores
	ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora Continua • Acciones correctivas • Acciones preventivas 	

Indicadores		Recursos	Registros /Documentos
<ul style="list-style-type: none"> • Ventas y nuevos clientes respecto al trimestre inmediatamente anterior • Porcentaje de cumplimiento de la meta en ventas • Quejas y reclamos solucionadas/quejas y reclamos recibidas • Acciones de mejora implementadas de acuerdo a resultados de las encuestas de satisfacción al cliente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Equipos eléctricos y electrónicos • Equipos de cómputo • Software 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones y procesos • Reglamentación del sector iluminación. • Manual de procedimientos de calidad • Órdenes de compra • Lista de precios
Riesgo			
Tipo de riesgo		Externos	Internos
Operativo		Social	Cultura organizacional
Imagen		Cultural	Cumplimiento de planes y programas
		Tecnológico	Recursos económicos
		Económico	Modelo de operación
			Sistemas de información
			Recursos humanos
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Karla Villarreal		Mery Villarreal	Robert Cadena
TESISTA		COORDINADOR TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
Fecha:			

PROCESO SERVICIOS

 SEDYM Sistema Electrónico Digital y Monitorio	COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM		GTHC-SYM-D20
	Proceso: Servicios		
			Versión: 01
Responsable:	Coordinador de Talento Humano		
Objetivos:	Disminuir el tiempo de espera de atención al cliente.		
Alcance:	Inicia desde la planeación de las actividades por parte del grupo de servicios y finaliza con la puesta en marcha de la planeación realizada.		
Proveedores		Actividades	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de materias primas • Proceso gerencial y financiero • Proceso de comercialización • Proceso de talento humano y calidad • Proceso de compras y logística • Proveedores de insumos 	PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> • Programación del servicio. • Plan de mejora continua en la tecnología. • Mejora de procesos de servicios • Procedimientos técnicos de mantenimiento preventivo. • Programar nuevos instructivos de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación terminada • Clientes satisfechos y confiados • Mejoramiento y desarrollo de procesos • Ordenes de entrega
	HACER	<ul style="list-style-type: none"> • Control estadístico de la calidad de materias primas, del servicio terminado • auditorías internas • Autoevaluación 	
Entradas			Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Materia prima • Servicios públicos • Mano de obra • Orden de instalación • Material de instalación 	VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio • Mantenimiento de equipos • Cumplimiento eficaz de los pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidor • Proceso gerencial y financiero • Proceso de comercialización • Proceso de talento humano y calidad • Proceso de compras

	ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora Continua • Acciones correctivas • Acciones preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de almacenamiento • Auditores
Indicadores		Recursos	Registros /Documentos
Tiempo de toma del pedido/tiempo de entrega de pedido		<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Equipos eléctricos y electrónicos • Equipos de cómputo. • Software 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procesos, procedimientos e instructivos. • Plan de servicios • Manual de procedimientos de calidad • Reglamentación del sector • Manual de seguridad industrial, salud ocupacional y ambiente • Manual de seguridad física.
Riesgo			
Tipo de riesgo		Externos	Internos
Operativo		Social	Cultura organizacional
Cumplimiento		Cultural	Cumplimiento de planes y programas
		Tecnológico	Recursos económicos
		Económico	Modelo de operación
		Ambiental	Sistemas de información
			Recursos humanos
			Procesos y procedimientos

Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Karla Villarreal		Mery Villarreal	Robert Cadena
TESISTA		COORDINADOR TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
Fecha:			

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

 SEDYM Sistema Electrónico Digitalizado y Monitoreo	COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM		GTHC-SYM-D20
	Proceso: Prestación de servicios		
Responsable:	Coordinador de Talento Humano		
Objetivos:	Cumplir con los requisitos de calidad, oportunidad y precios		
Alcance:	Inicia desde el análisis del cliente para la prestación del servicio por parte del grupo de servicios y finaliza con la puesta en marcha de la planeación realizada.		
Proveedores		Actividades	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de materias primas • Proceso gerencial y financiero • Proceso de comercialización • Proceso de talento humano y calidad • Proceso de compras y almacenamiento. • Proveedores de insumos 	PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del cliente. • Planear la inspección puerta a puerta. • Preparar insumos y recursos. • Cronograma de instalación. • Análisis del plan de pago de acuerdo al presupuesto del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación terminada • Clientes satisfechos y confiados • Contrato legal • Ordenes de entrega
	HACER	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar al cliente para establecer estrategias de negociación de precios. • Formar un contrato con el cliente. • Instalación. 	
Entradas			Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Materia prima • Mano de obra • Orden de instalación • Insumos y recursos • Planilla de cotización • Insumos y recursos • Control de quejas y reclamos. 	VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de los pagos de los clientes. • Verificar inventario de insumos y recursos. • Verificar el sistema de monitoreo. • Evaluar la calidad del servicio por medio de encuestas y/o buzón de quejas y reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Proceso gerencial y financiero • Proceso de comercialización • Proceso de talento humano y calidad • Proceso de compras • Proceso de almacenamiento • Proceso de servicios
	ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora Continua • Acciones correctivas • Acciones preventivas 	

Indicadores		Recursos	Registros /Documentos
Tiempo de toma del pedido/tiempo de entrega de pedido		<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Equipos eléctricos y electrónicos • Equipos de cómputo • Software 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procesos, procedimientos e instructivos. • Plan de servicios • Manual de procedimientos de calidad • Reglamentación del sector • Manual de seguridad industrial, salud ocupacional y ambiente. • Manual de seguridad física.
Riesgo			
Tipo de riesgo		Externos	Internos
Operativo		Social	Cultura organizacional
Cumplimiento		Cultural	Cumplimiento de planes y programas
		Tecnológico	Recursos económicos
		Económico	Modelo de operación
		Ambiental	Sistemas de información
			Recursos humanos
			Procesos y procedimientos
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Karla Villarreal		Mery Villarreal	Robert Cadena
TESISTA		COORDINADOR TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
Fecha:			

PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO Y CALIDAD

	COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM		GTHC-SYM-D20
	Proceso: Gestión talento humano y calidad		
			Versión: 01
Responsable:	Coordinador de Talento Humano Y Calidad		
Objetivos:	<p>Aumentar índices de satisfacción de empleados. Garantizar la capacitación de los empleados Aumentar el entendimiento y compromiso con el SGC</p>		
Alcance:	Inicia desde la planeación de las actividades por parte del grupo de Talento Humano y Calidad y finaliza con la puesta en marcha de la planeación realizada.		
Proveedores		Actividades	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes internos • Proceso gerencial y financieros • Proceso de comercialización • Proceso de servicios • Proceso de compras y logística 	PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de capacitaciones y estrategias de mejoramiento. • Programas de motivación al trabajador. • Programa de reclutamiento, selección e inducción. • Plan de control de riesgos y salud ocupacional. • Programa de seguridad y salud ocupacional. • Planeación de auditorías internas. • Planeación de las estrategias para el fomento de la cultura de autocuidado Planeación seguimiento a los planes de mejoramiento. • Plan de contingencia. • Planeación del Manual de Seguridad y salud ocupacional, Reglamento internos de Seguridad y Salud ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso mejoramiento continuo. • Retroalimentación evaluación y desempeño. • Organigrama. • Contratos. • Evaluación del Personal. • Proceso estandarizado y en mejoramiento continuo. • Sistema de control Interno fortalecido. • Planes de mejoramiento concertados. • Cultura de autocontrol. • Fortalecida.
	HACER	<ul style="list-style-type: none"> • Medición satisfacción del cliente Interno. • Auditorías internas. • Evaluación de desempeño. • Establecer medidores e indicadores de metas realizadas. 	

Entradas		Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de contratación • Manuales de funciones. • Organigrama y cronograma de actividades. • Indicadores de gestión. • Necesidades de documentación. • Informes de desempeño de los procesos. • Necesidades de capacitación en SGC. • Políticas y objetivos de calidad. • Directrices de comunicación interna. • Información de tipo legal y administrativa 	VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios. • Proceso gerencial y financiero. • Proceso de comercialización. • Proceso de servicios. Proceso de compras y • Proceso de almacenamiento. • Auditores.
	ACTUAR	
Indicadores	Recursos	Registros /Documentos
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados evaluación de desempeño ≥ 4; en caso de ser menor se reevalúa a los 2 meses y se toman directrices." # capacitaciones al personal= 2 (cada trimestre) Evaluación de clima organizacional • Evaluación de auditores internos." 	Talento Humano, Recursos físicos, financieros y tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones, procesos y responsabilidades • Manual y procedimientos de calidad, seguridad, salud ocupacional. • Normas de contratación, capacitación e inducción • Documentos internos de la empresa

Medición de accidentes laborales ≤ 1 .			<ul style="list-style-type: none"> • Normas Instructivos
Riesgo			
Tipo de riesgo		Internos	Externos
Cumplimiento		Social	Cultura organizacional
Apoyo		Cultural	Cumplimiento de planes y programas
		Tecnológico	Recursos económicos
		Económico	Modelo de operación
		Ambiental	Sistemas de información
		Legal	Recursos humanos
			Procesos y procedimientos
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Karla Villarreal		Mery Villarreal	Robert Cadena
TESISTA		COORDINADOR TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
Fecha:			

PROCESO GESTIÓN COMPRAS

	COMPañIA LIMITADA SEDYM		GTHC-SYM-D20
	Proceso: Gestión Compras		
			Versión: 01
Responsable:	Coordinador de compras		
Objetivos:	Comprar insumos y materia prima de buena calidad		
Alcance:	Inicia desde la planeación de las actividades por parte del grupo de compras y finaliza con la puesta en marcha de la planeación realizada.		
Proveedores		Actividades	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de materias primas. • Proceso gerencial y financiero. • Proceso de talento humano y calidad. • Proceso de servicios y logística. • Proveedor de insumos 	PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> • Planear la consecución de la información de forma ordenada, de los proveedores y conforme a la norma. • Planear auditorías internas para monitorear el desempeño del área 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de compra. • Cotizaciones u ofertas de proveedores • Remisiones y facturas de proveedores • Evaluación de proveedores • Insumos para ser procesada
	HACER	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de sugerencias. • Control e identificación de los documentos de la empresa y los requeridos por el SGC. • Hacer auditorías internas • Control de calidad a productos e insumos comprados 	

Entradas		Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> • Ofertas de los proveedores • Listas de precio de proveedores • Requisición de materiales • Directrices gerenciales • Remisiones y facturas de proveedores 	VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> • Comprar las mejores materias primas para dar un mejor servicio. • Verificar que las acciones correctivas se estén implementando. • Hacer reportes de los hallazgos en las auditorías • Verificación de auditorías internas 	
	ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora Continua • Acciones correctivas • Acciones preventivas 	
Indicadores		Recursos	Registros /Documentos
<ul style="list-style-type: none"> • Compras mensuales de insumos y materia prima • Evaluación de proveedores y certificaciones 		Talento Humano, Recursos físicos, financieros y tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de control de documentos • Normatividad vigente • Documentos y registros del SGC, • Norma ISO de gestión de calidad. • Solicitud de compras Listado de proveedores Orden de compra
Riesgo			
Tipo de riesgo		Externos	Internos
Cumplimiento		Social	Modelo de operación
Apoyo		Cultural	Cumplimiento de planes y programas
		Económico	Recursos económicos
		Legal	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:

Karla Villarreal		Mery Villarreal	Robert Cadena
TESISTA		COORDINADOR TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
Fecha:			

PROCESO GESTIÓN ALMACENAMIENTO

	COMPAÑÍA LIMITADA SEDYM		GTHC-SYM-D20
	Proceso: Gestión almacenamiento		
Responsable:	Coordinador de compras		
Objetivos:	Tener stock disponible para un mínimo de requerimiento de servicios		
Alcance:	Inicia desde la planeación de las actividades por parte del grupo de logística y finaliza con la puesta en marcha de la planeación realizada.		
Proveedores		Actividades	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de materias primas. • Proceso gerencial y financiero. • Proceso de comercialización • Proceso de talento humano y calidad. • Proceso de compras y logística. • Proveedor de insumos 	PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> • Planear la consecución de la información de forma ordenada, de los proveedores y conforme a la norma. • Auditorías internas para monitorear el desempeño del área 	<ul style="list-style-type: none"> • Materia prima lista para ser utilizada. • Almacén surtido con materiales necesarios para el proceso de servicios. • Materiales de alta calidad. • Base de datos de los proveedores.
	HACER	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de sugerencias. • Control e identificación de los documentos de la empresa y los requeridos por el SGC. • Hacer reportes de los hallazgos en las auditorías. • Hacer control de calidad a los productos que resulten del proceso de compras 	

Entradas		Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> • Requisiciones de material del área de servicios de instalación. • Materia prima que necesita ser almacenada. 	VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> • Comprar las mejores materias primas para brindar un servicio ideal. • Verificar e identificar el producto no conforme para prevenir su uso o entrega no intencional. • Revisa las no conformidades reales o potenciales que se derivan de auditorías. • Verificar que las acciones correctivas se estén implementando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidor • Proceso gerencial y financiero • Proceso de talento humano y calidad • Proceso comercial • Proceso de servicios y logística. • Auditores
	ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora Continua • Acciones correctivas • Acciones preventivas 	
Indicadores		Recursos	
Control de inventarios		<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Equipos de cómputo • Software 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de control de documentos • Normatividad Vigente • Documentos y registros del S.G.C., • Norma ISO de gestión de calidad. • Certificaciones de servicios a proveedores • Listado de proveedores • Orden de compra
Riesgo			
Tipo de riesgo		Externos	
Cumplimiento		Social	
Apoyo		Cultural	
		Económico	
		Internos	
		Modelo de operación	
		Cumplimiento de planes y programas	
		Recursos económicos	

		Legal	
Elaborado por:<		Revisado por:	Aprobado por:
Karla Villarreal		Mery Villarreal	Robert Cadena
TESISTA		COORDINADOR TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
Fecha:			

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN GERENCIAL Y FINANCIERO



SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-04

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: GGF-SYM-D1
		Pág. 2/7
FECHA EDICIÓN: 4-10-2018		VERSIÓN N. 01

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para la administración de documentos internos para facilitar su presentación, utilización, identificación, mantenimiento y conservación; para mantener controlados los documentos que la CIA. LTDA SEDYM considera como necesaria para la eficacia del SGC, con el fin de tener la información actualizada y suficiente para la realización de actividades.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica a la identificación de los requisitos y necesidades de la documentación tanto física como digitales pertenecientes al SGC de SEDYM CIA. LTDA.

3. DEFINICIONES

Aprobación: Autorización para la distribución y aplicabilidad de un documento (darle legalidad al documento) por la persona idónea que tenga la autoridad para gestionar los recursos para implementarlo.

Control: Mecanismo para garantizar la disponibilidad de los documentos vigentes que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

Copia Controlada: Copia de un documento que se distribuye a los líderes o responsables de realizar una actividad. Se identifica mediante la leyenda "DOCUMENTO CONTROLADO".

Copia No Controlada: Son copias de documentos que se suministran a los interesados, pero no se tiene un compromiso de actualización. Se identifica mediante la leyenda "DOCUMENTO NO CONTROLADO AL SER IMPRESO, DESCARGADO O FOTOCOPIADO POR LO QUE NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN".

Documento: Es toda información perteneciente al Sistema de Gestión de Calidad, que se registre y almacene en papel, en video, en cinta magnética o en cualquier otro medio. Puede ser la descripción de un proceso, procedimiento, que se puede ver mediante diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, videos, fotografías, muestras físicas, entre otras.

Documento obsoleto: Es aquel documento que derivado de un cambio o actualización pierde su vigencia. Se identifica mediante la leyenda de "DOCUMENTO OBSOLETO".

Lista Maestra de Documentación: Listado que enuncia los documentos del Sistema de Gestión de Calidad tanto si son externos como si son internos; describiendo los elementos necesarios que los identifican.

Revisión: Es verificar que lo escrito coincida con la realidad y viceversa. La revisión es realizada por una persona idónea, que conoce sobre el proceso o la actividad documentada.

Versión: Indica mediante un número la cantidad de veces que se ha modificado el documento teniendo en cuenta cambios en la estructura general del sistema.

 FECHA EDICIÓN: 4-10-2016	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: GGF-SYM-D1
		Pág. 3/7
		VERSIÓN N. 01

4. PROCEDIMIENTO O METODOLOGÍA

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN PARA EL SGC.

Los Líderes de Proceso junto con sus colaboradores pueden identificar en cualquier momento la necesidad de documentar y registrar las actividades.

Si la necesidad es para crear un nuevo documento interno, el Líder del Proceso se encargará de elaborar un borrador que posterior a eso deberá ser revisado por Gestión de Calidad y ser elaborado dentro de los formatos establecidos según el tipo de documento.

Si la necesidad es para actualizar un documento interno, el Líder del Proceso envía la copia controlada que tiene en la carpeta del proceso anterior y se modificara la versión con sus respectivas modificaciones realizadas.

Si la necesidad es para eliminar un documento interno, el Líder del Proceso envía a Gestión de Calidad la copia controlada para su eliminación.

4.2 ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO.

Si la solicitud sugiere la creación de un documento entonces se verificarán los códigos disponibles en la Lista maestra (SGC-SYM-LM-01), seguidamente se comienza la creación del mismo utilizando el formato digital.

Si la solicitud sugiere actualización del documento entonces se busca el archivo en las carpetas digitales de los procesos, se realiza una copia del mismo y se comienza la creación del mismo y se cambia la versión, la fecha y a realizar las respectivas modificaciones. Se extrae también el documento original de versión anterior de las carpetas físicas de Gestión de Calidad para ser eliminada.

Si la solicitud sugiere que el documento sea eliminado, entonces se busca el archivo en las carpetas digitales de los procesos, y se procede a mudar el archivo a la carpeta de procesos obsoletos. Mientras que en la carpeta física se extrae para ser desechado.

Con respecto a los documentos que son creados o actualizados, una vez se encuentren listos, como señal de su elaboración, el personal responsable lo imprime y lo firma en las casillas.

4.2.1 JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN

Se ha establecido una jerarquía documental para el correcto funcionamiento del SGC de SEDYM CIA. LTDA: Manual de Gestión de Calidad: Documento que especifica el SGC de una organización, en él se detalla información específica como: mapa de procesos, misión, visión, política y objetivos de calidad, caracterizaciones de procesos, estructura del sistema, entre otros.

Procedimientos: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Este documento presenta aspectos claves como el ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde? y ¿por qué? con respecto al desarrollo de las actividades, documentos que contienen un conjunto de recomendaciones generales, específicas, científicas y de conductas a seguir durante la realización de las diferentes actividades de la empresa.

Instructivos: Son documentos que proporcionan detalles técnicos de cómo realizar las tareas puntuales de una actividad.

Formatos y Registros: Los formatos constituyen la base de una pirámide debido a que establece la forma en que se recolecta la información. Estos, al ser debidamente

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: GGF-SYM-D1
		Pág. 4/7
FECHA EDICIÓN: 4-10-2016		VERSIÓN N. 01

diligenciados, constituyen finalmente los registros que proporcionan evidencia del cumplimiento de las actividades o tareas de un proceso.

Otros Documentos: Dentro de esta categoría se incorporan los manuales, fichas técnicas, caracterizaciones, planes, dibujos, planos, etc., que requieran ser controlados.

Documentos Externos: Son documentos que en realidad no pertenecen como tal a la pirámide documental de la organización por cuanto no se producen al interior de la misma, pero que son necesarios controlar. Entre estos se encuentran la normatividad, catálogos, fichas técnicas de equipos, fichas técnicas de insumos, etc.

4.2.2 ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y OTROS DOCUMENTOS.

Los responsables de este procedimiento, deberán:

Elaborar los documentos que sean una necesidad para el SGC de la empresa, definiendo los Líderes de cada proceso que cumplan con las necesidades que se presenten.

Enlistar todos los documentos en una lista maestra de documentos y estará disponible para cada Líder del proceso.

Realizar las correcciones cuando es necesario a cada documento.

Elaborar y controlar el formato de distribución de documentos en cual se hace firmar en el momento de la entrega de la documentación por el proceso.

Distribuir una copia de cada documento al proceso que pertenezca asegurándose de colocar el sello de copia controlada, el original quedara a cargo del Coordinador de Calidad; si cualquier otro proceso desea obtener copia de un procedimiento debe solicitarlo por escrito al coordinador de calidad.

Revisar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables, tomando como base el Listado Maestro de Documentos y cerciorándose de que se dispongan en carpetas seguras de plástico o acetato, con la respectiva identificación y archivo de fácil acceso a las personas que corresponda, también quedara en medio digitales para las cuales solo tendrán acceso el Coordinador de calidad y el Gerente.

Identificar los documentos de origen externo o sea los que no es emitido por la empresa, pero son utilizados en el desarrollo de actividades para que sean controlados por el sistema de Gestión de la Calidad.

Reportar a los diferentes procesos mensualmente los nuevos documentos tanto de origen interno como externo que afecten la calidad.

Identificar y elabora los formatos de la empresa que afectan el sistema de gestión de calidad (SGC) originados en cada proceso, teniendo en cuenta los ya existentes y las necesidades de evidenciar y controlar las diferentes actividades relacionándolos en el listado maestro de registros.

 FECHA EDICIÓN: 4-10-2018	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: GGF-SYM-01
		Pág. 5/7
		VERSIÓN N. 01

4.2.2.1 PORTADA DEL DOCUMENTO

El encabezado es diligenciado por Gestión de Calidad, se diligencia en todas las páginas del documento, con letra color negro siguiendo siguiente:



4.2.2.2 ENCABEZADO



 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: GGF-SYM-01
	Pág. 67
FECHA EDICIÓN: 4-10-2018	VERSIÓN N. 01

4.2.3 ELABORACIÓN DEL FORMATO

Todo el personal de SEDYM puede identificar la necesidad de elaborar formatos para registrar información. El diseño del formato se hace dependiendo de las necesidades de quien lo utiliza, buscando que la presentación sea agradable y de fácil manejo para el usuario. Los formatos son controlados. Por la razón el código es asignado por Gestión de Calidad.

4.2.4 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La estructura para realizar la codificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa se ha establecido según los siguientes elementos:

PROCEDIMIENTOS	
GESTION GERENCIAL Y FINANCIERA	GGF
GESTION DE SERVICIOS	GS
GESTION DE VENTAS Y COMPRAS	GVC
GESTION TALENTO HUMANO Y CALIDAD	GTHC

TIPO DE DOCUMENTO	
DOCUMENTO	D-01
REGISTRO	R-01
LISTA MAESTRA	LM-01

4.3 REVISIÓN DEL DOCUMENTO

Posteriormente se envía el documento elaborado al Líder del Proceso para su REVISIÓN, este se encarga de verificar que efectivamente cumpla con lo especificado y como señal de su REVISIÓN, el Líder del Proceso firma el documento en la casilla correspondiente como se indica en el numeral 4.2.2.2 de este procedimiento, y luego lo remite nuevamente a Gestión de Calidad.

4.4 APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Gestión de Calidad recibe el documento ya firmado y se encarga de enviarlo al Representante del SGC para que sea aprobado. Como señal de su APROBACIÓN, el Representante del SGC firma el documento en la casilla correspondiente como se indica en el numeral 4.2.2.1 de este procedimiento.

4.5 ALMACENAMIENTO

Cuando el documento original ya tiene todas las firmas, se procede a archivar en la carpeta original del proceso que se encuentra en la oficina de Archivos del SGC. Se imprime el documento con el sello de copia o documento controlado y los nombres de las personas responsables.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: GGF-SYM-01
		Pág. 7/7
FECHA EDICIÓN: 4-10-2018		VERSIÓN N. 01

El archivo digital en el cual se creó o se modificó el documento es almacenado en la respectiva carpeta magnética bajo el nombre del proceso correspondiente y el tipo de documento al que pertenezca. Así mismo, la versión obsoleta del documento modificado se almacena en la carpeta digital de los obsoletos, con un letrero de DOCUMENTO OBSOLETO.

Finalmente, se actualiza la información contenida en la Lista Maestra de Documentos Internos (SGC-SYM-LM-01) según los cambios efectuados.

4.7 DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

Anteriormente se explicó que se imprime una COPIA CONTROLADA del documento y se distribuye al Líder del Proceso para que sea divulgado en el área respectiva y archivado en la carpeta del proceso que es custodiada en dicha área.

Lo anterior indica que existe un compromiso de actualización en el momento en que exista algún cambio de versión del mismo por parte de Gestión de Calidad.

Las copias controladas de un documento marcado como DOCUMENTO CONTROLADO son solamente distribuidas al líder del proceso o al personal que Gestión de Calidad lo estime conveniente.

Si se recibe una solicitud de copia del documento proveniente de alguien diferente al líder del proceso, Gestión de Calidad analiza la solicitud y entrega la copia impresa o en digital de dicho documento

5. REGISTROS /ANEXOS

- SGC-SYM-LM-01 Lista maestra de documento

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN GERENCIAL Y FINANCIERO



SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-04

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Pág. 2 CÓDIGO: GGF-SYM-D2
		Pág. 2/3
FECHA EDICIÓN: 4-10-2016		VERSIÓN N. 01

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para garantizar la revisión periódica del SGC por parte de la dirección (gerencia) y asegurar así la eficacia del mismo de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y los factores externos e internos que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos por el SGC.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica a los procesos identificados en el SGC de SEDYM CIA. LTDA.

3. DEFINICIONES

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

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

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Gestión de calidad: gestión con respecto a la calidad.

Información: datos que poseen significado.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Retroalimentación: opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

Revisión: Es verificar que lo escrito coincida con la realidad y viceversa. La revisión es realizada por una persona idónea, que conoce sobre el proceso o la actividad documentada.

4. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Gerente, Líder de procesos y Coordinador de calidad el hacer cumplir con este procedimiento y mantenerlo actualizado.

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Pág. 3 CÓDIGO: GGF-SYM-D2
		Pág. 3/3
FECHA EDICIÓN: 4-10-2016		VERSIÓN N. 01

5. DESARROLLO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN GERENCIAL Y FINANCIERO						
PROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES			DOCUMENTOS Y REGISTROS	SALIDA
		GERENTE GENERAL Y FINANCIERO	LÍDER DEL PROCESO	COORDINADOR DE CALIDAD		
		INICIO				
	Solicitar un informe del proceso.	Solicitar			Solicitud de información	Informe
Retroalimentación del cliente. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.	Recopilación de información.		Recopilar			
Estado de las acciones correctivas y preventivas. Cambios que podrían afectar al SGC. Política de calidad, misión y visión.	Revisar y analizar la información		Revisar y analizar		GTHC-SYM-D5 Acción preventiva GTHC-SYM-D6 Acción correctiva	
Recomendaciones para la mejora.	Realizar informe de revisión por la dirección.			Elaborar		
				INICIO		
RECURSOS:						

6. FUNCIONES DEL REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN

Asegurarse que se establezcan, implementen y mantienen los procesos del SGC.

Informar a los empleados sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.

Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

7. REGISTROS /ANEXOS

Solicitud de información.

GTHC-SYM-D5-01

GTHC-SYM-D6-01

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SERVICIO



SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-04

	PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO	CÓDIGO: GS-SYM-D3
		Pág. 2/4
FECHA EDICIÓN: 4-10-2016		VERSIÓN N. 01

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para diseños de servicios que cumplan con expectativas del cliente, de acuerdo a lo estipulado en la norma ISO 9001:2015.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica desde la legalización del contrato hasta la finalización del mismo.

3. DEFINICIONES

Diseño y desarrollo: conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características específicas o en la especificación de un proceso o sistema, producto o servicio.

Plano: es una representación esquemática de un proceso o sistema, producto o servicio.

Especificación: documento que establece requisitos.

Revisión y verificación: chequeo y seguimiento durante el avance del diseño para que este se ajuste a los requisitos exigidos.

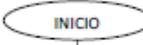
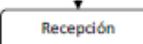
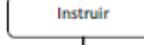
Validación: confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

4. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Coordinador de ventas, Técnico, coordinador Talento Humano y Guardia de seguridad, el hacer cumplir con este procedimiento y mantenerlo actualizado.

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO	CÓDIGO: GS-SYM-D3
		Pág. 3/4
FECHA EDICIÓN: 4-10-2016		VERSIÓN N. 01

5. DESARROLLO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN GERENCIAL Y FINANCIERO					
PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO INSTALACIÓN DE CÁMARAS Y ALARMAS DE VIGILANCIA					
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		DOCUMENTOS Y REGISTROS	SALIDA
		COORDINADOR DE VENTAS	TÉCNICO/INSTALADOR		
		 INICIO			
	Recepción de requerimientos del cliente.	 Recepción		Orden del cliente	Contrato
Contrato, check list.	Visita puerta a puerta.		 Visitar		
	Instalación.		 Instalar		
	Programación		 Programar		
	Guía rápida de manejo del sistema de vigilancia.		 Instruir	GTHC-SYM-R8 Encuesta de satisfacción	
	Elaboración de la factura.	 Facturar			Factura
		 FIN			
RECURSOS:					

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN GERENCIAL Y FINANCIERO						
PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO SERVICIO DE GUARDIANÍA						
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES			DOCUMENTOS Y REGISTROS	SALIDA
		COORDINADOR DE VENTAS	COORDINADOR TALENTO HUMANO	GUARDIA DE SEGURIDAD		
		INICIO				
	Recepción de requerimientos del cliente.	Recepción			Orden del cliente	Contrato
Orden de requisición.	Capacitación del guardia respecto al requerimiento		Capacitar		GTHC-SYM-R9 Registro de capacitación y formación	
	Presentación del o los guardias a la entidad que solicita el servicio.		Presentar personal	Presentar personal		
	Vigilancia diaria			Vigilar		
	Facturación mensual o según lo estipule el contrato	Facturar				Factura
		FIN				
RECURSOS:						

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SERVICIO



SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-04

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: GS-SYM-D4
		Pág. 2/3
FECHA EDICIÓN: 4-10-2016		VERSIÓN N. 01

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para la selección y evaluación de proveedores, con el fin de garantizar que los materiales que son utilizados en la compañía y que afectan la calidad del servicio cumplen con los requisitos exigidos por el SGC.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica desde a todos los proveedores que suministran materiales, equipos y servicios que afectan la calidad del servicio prestado en SEDYM CIA. LTDA.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Coordinador de compras y Coordinador de Talento Humano, mantener actualizado este procedimiento.

 FECHA EDICIÓN: 4-10-2016	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: GS-SYM-D4
		Pág. 3/3
VERSIÓN N. 01		

4. DESARROLLO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE VENTAS Y COMPRAS					
PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES					
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		DOCUMENTOS Y REGISTROS	SAIDA
		COORDINADOR DE COMPRAS	COORDINADOR TALENTO HUMANO		
		INICIO			
GVC-SYM-R3	Solicitar documentos habilitantes legales a los proveedores		Solicitar		Ruc, Certificaciones, experiencia, Calidad, Tiempos de entrega, cotizaciones.
	Evaluación de proveedores (3 meses despues de iniciados relaciones comerciales)	Evaluar		GVC-SYM-R1 Registro de selección de proveedores.	
	Aceptación del proveedor.		Aceptación	Carta de aceptación	
	Solicitud de materia prima e insumos	Solicitar			
	Recepción de materiales e insumos	Receptar			
		FIN			
REQUISITOS:					

5. REGISTROS /ANEXOS

GVC-SYM-R1-01 Registro de selección de proveedores.

GVC-SYM-R3-01 Orden de compra.

REGISTRO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES			ORDEN DE COMPRA		N°:
CRITERIO DE SELECCIÓN	CALIFICACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN	PROVEEDOR:	RUC:	
Calidad del producto	5	Productos con certificado.	DIRECCIÓN:	TELÉFONO:	
	3	Producto excelente sin certificado	CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO
	1	Producto no conforme			V. TOTAL
Condiciones comerciales	5	Plazo de pago 60 días o mas			
	3	Plazo de pago 30 días			
	1	Plazo de contado			
Tiempos de entrega	5	De dos a tres días de la fecha del pedido			
	3	De tres a seis días de la fecha del pedido			
	1	De seis días en adelante de la fecha del pedido			
Pedido completo	5	Siempre llegue el 100% del material pedido	ELABORADO POR:	SUBTOTAL	
	3	Algunas veces llega completo el material pedido	AUTORIZADA POR:	IVA	
	1	Nunca llega completo el material pedido		TOTAL	
Disponibilidad del producto	5	Siempre tiene stock disponible	OBSERVACIONES:		
	3	Algunas veces hay stock disponible			
	1	Casi nunca tiene stock de producto			
Entrega de: Facturación a tiempo, catálogos listas de precios.	5	Entrega a tiempo facturas o material de apoyo cuando aplica.	GVC-SYM-R3-01		
	3	Algunas veces entregan a tiempo facturas y material de apoyo cuando aplican			
	1	La entrega de la factura se demora mas de 10 días.			
Fletes (transporte)	5	El proveedor cubre el 100% del flete.			
	3	El proveedor cubre parte del flete (negociación)			
	1	El proveedor no cubre el flete			

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO Y CALIDAD



Sistemas Electrónicos Digitales Y Monitoreo

SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-11

	PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA	CÓDIGO: GTHC-SYM-D5
		Pág. 2/3
FECHA EDICIÓN: 11-10-2016		VERSIÓN N. 01

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para identificar, definir, controlar, desarrollar, implantar, analizar y dar seguimiento a las acciones correctivas, que eliminen las causas de no conformidad mejorando las expectativas del cliente, cumpliendo así lo estipulado la norma ISO 9001:2015.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento inicia con el reporte de la No conformidad y termina con el ingreso y reporte de la acción implementada.

3. DEFINICIONES

Acción de Mejora: Acción encaminada a mejorar un indicador de desempeño, indicador de calidad o un objetivo de calidad que ya se encontraba en los niveles deseados. Normalmente se ponen en marcha acciones de mejora para atender las observaciones del sistema.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada o de otra situación indeseable.

No conformidad potencial: Es un incumplimiento menor que no ha ocurrido aún, pero para el que si no se hace algo al respecto, terminará ocurriendo convirtiéndose en un incumplimiento real.

No Conformidad: Se entiende como no conformidad al incumplimiento de un requisito; De las leyes o reglamentos aplicables, De la norma aplicable, Del cliente, Del propio sistema de calidad de la organización.

Observación: Se entiende como observación a un aspecto de un requisito que podría mejorarse y que no se requiere que se haga de manera inmediata.

Hallazgo: Un Hallazgo es el resultado de evaluar una evidencia contra un criterio.

Criterio: Procedimientos con los que el auditor compara la información recopilada en la auditoría.

4. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Coordinador de calidad, Líder del proceso, el hacer cumplir con este procedimiento y mantenerlo actualizado.

 FECHA EDICIÓN: 11-10-2016	PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA	CÓDIGO: GTHC-SYM-D6
		Pág. 3/3
VERSIÓN N. 01		

5. DESARROLLO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD					
PROCESO DE ACCIÓN CORRECTIVA					
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		DOCUMENTOS Y REGISTROS	SALIDA
		COORDINADOR DE CALIDAD	LÍDER DEL PROCESO		
		INICIO			
Quejas, reclamos	Registrar información		Registrar	GTHC-SYM-R5-01 Registro de tratamiento de no conformidad. Acción correctiva	
	Definir correcciones a las no conformidades		Definir	GTHC-SYM-R5-01 Registro de tratamiento de no conformidad. Acción correctiva	
	Identificar si es corrección o acción correctiva	Identificar		GTHC-SYM-R5-01 Registro de tratamiento de no conformidad. Acción correctiva	
	Dar seguimiento	Seguimiento	Seguimiento	GTHC-SYM-R5-01 Registro de tratamiento de no conformidad. Acción correctiva	
		FIN			
RECURSOS:					

6. REGISTROS /ANEXOS

GTHC-SYM-R5-01 Registro de tratamiento de no conformidad. Acción correctiva.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			GTHC-SYM-R5-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD			
	REGISTRO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. ACCIÓN CORRECTIVA			
Fecha:			N° de Reporte:	
Auditor:				
PROCESO DONDE SE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
CORRECCIÓN				
CORRECCIÓN(Solución a la no conformidad)		Responsable	Fecha prevista	
ANÁLISIS DE CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD				
CAUSAS	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA	
SEGUIMIENTO				
ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS		REGISTRO	IMPACTO	
VERIFICACIÓN FINAL DE LA SOLUCIÓN				
Corrección:			Acción correctiva:	
Fecha:			Fecha:	
Se solucionó el problema. Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		El problema se volvió a presentar:		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Firma:			Firma:	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO Y CALIDAD



Sistemas Electrónicos Digitales Y Monitoreo

SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-11

	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	CÓDIGO: GTHC-SYM-D8
		Pág. 2/3
FECHA EDICIÓN: 11-10-2016		VERSIÓN N. 01

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para detectar, analizar y eliminar las posibles causas de no conformidad potencial con el fin de evitar su ocurrencia.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica a todos los procesos del SGC de SEDYM CIA. LTDA., para el tratamiento de las acciones preventivas, iniciando así las mejoras en los procedimientos de cualquier no conformidad registrada.

3. DEFINICIONES

Acción de Mejora: Acción encaminada a mejorar un indicador de desempeño, indicador de calidad o un objetivo de calidad que ya se encontraba en los niveles deseados. Normalmente se ponen en marcha acciones de mejora para atender las observaciones del sistema.

Acción Preventiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial detectada o de otra situación potencialmente indeseable.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada o de otra situación indeseable.

No conformidad potencial: Es un incumplimiento menor que no ha ocurrido aún pero para el que si no se hace algo al respecto, terminará ocurriendo convirtiéndose en un incumplimiento real.

No Conformidad: Se entiende como no conformidad al incumplimiento de un requisito; De las leyes o reglamentos aplicables, De la norma aplicable, Del cliente, Del propio sistema de calidad de la organización.

Observación: Se entiende como observación a un aspecto de un requisito que podría mejorarse y que no se requiere que se haga de manera inmediata.

Hallazgo: Un Hallazgo es el resultado de evaluar una evidencia contra un criterio.

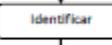
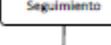
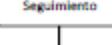
Criterio: Procedimientos con los que el auditor compara la información recopilada en la auditoría.

4. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Coordinador de calidad, Gerente, el hacer cumplir con este procedimiento y mantenerlo actualizado.

	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	CÓDIGO: GTHC-SYM-D6
		Pág. 3/3
FECHA EDICIÓN: 11-10-2016		VERSIÓN N. 01

5. DESARROLLO

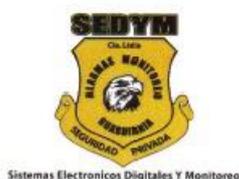
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD					
PROCESO DE ACCIÓN PREVENTIVA					
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		DOCUMENTOS Y REGISTROS	SALIDA
		COORDINADOR DE CALIDAD	LÍDER DEL PROCESO		
					
Quejas, reclamos	Identificar las no conformidades.			GTHC-DYM-R6-01 Registro de tratamiento de no conformidad. Acción Preventiva.	
	Describir acciones propuestas.			GTHC-DYM-R6-01 Registro de tratamiento de no conformidad. Acción Preventiva.	
	Dar seguimiento			GTHC-DYM-R6-01 Registro de tratamiento de no conformidad. Acción Preventiva.	
					
RECURSOS:					

6. REGISTROS /ANEXOS

GTHC-SYM-R6-01 Registro de tratamiento de no conformidad. Acción preventiva.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		GTHC-SYM-R6-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD		
	REGISTRO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. ACCIÓN PREVENTIVA		
Fecha:			N° de Reporte:
Auditor:			
PROCESO AL CUAL SE ESTABLECE ACCIÓN PREVENTIVA			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL			
CAUSAS PROBABLES DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL			
ACCIONES PROPUESTAS PARA SOLUCIONAR LAS CAUSAS (Acción preventiva)			
ACCIÓN/ACTIVIDAD	Responsable		Fecha prevista
SEGUIMIENTO			
ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS	REGISTRO		IMPACTO
VERIFICACIÓN FINAL DE LA SOLUCIÓN			
Corrección:			Acción correctiva:
Fecha:			Fecha:
Se realizaron las actividades?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Se presentó la no conformidad
			Sí <input type="checkbox"/>
			No <input type="checkbox"/>
Firma:			Firma:
No conformidad cerrada	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Acción correctiva cerrada
			Sí <input type="checkbox"/>
			No <input type="checkbox"/>
RESPONSABLE DEL CIERRE			
FECHA:			
NOMBRE:			
CARGO:			
FIRMA:			
REVISÓ:			APROBÓ:
CARGO:			CARGO:
FECHA:			FECHA:

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO Y CALIDAD



SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-11

 FECHA EDICIÓN: 11-10-2016	PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: GTHC-SYM-D7
		Pág. 2/4
VERSIÓN N. 01		

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros, controles y mecanismos para la planificación y ejecución de auditorías de calidad y asegurar que el SGC en SEDYM CIA. LTDA cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, verificando el resultado de la organización en cuanto a eficacia y mejoramiento del SGC.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

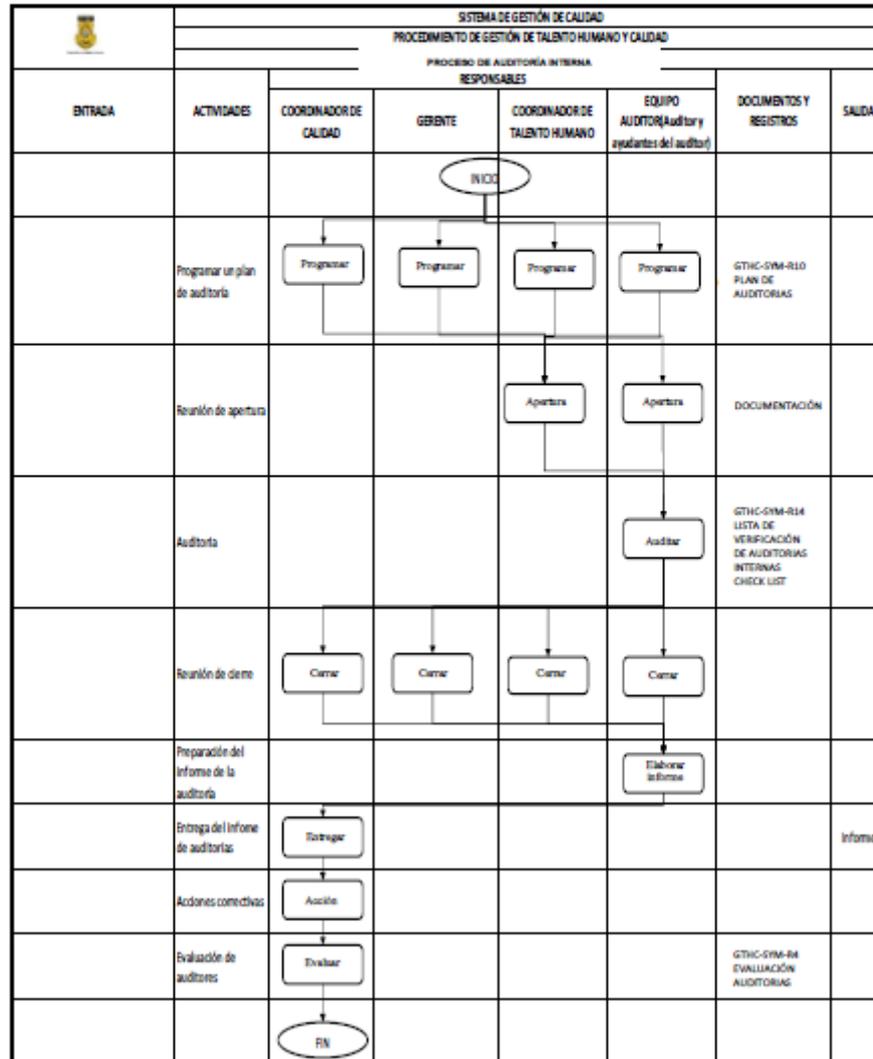
El presente procedimiento aplica al SGC de SEDYM CIA. LTDA., mediante la realización de auditorías internas.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Coordinador de calidad, Gerente, el hacer cumplir con este procedimiento y mantenerlo actualizado.

 FECHA EDICIÓN: 11-10-2016	PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: GTHC-SYM-07
		Pág. 3/4
		VERSIÓN N. 01

5. DESARROLLO



 FECHA EDICIÓN: 11-10-2016	PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: GTHC-SYM-07
		Pág. 4/4
		VERSIÓN N. 01

6. REGISTROS /ANEXOS

GTHC-SYM-R10 Plan Auditoria

GTHC-SYM-R 14 Lista Verificación Auditoria Interna

GTHC-SYM-R4 Evaluación Auditores Internos De Calidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		GTHC-SYM-R10-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD		
	REGISTRO PLAN DE AUDITORIAS		
Fecha de ejecución de la auditoria: _____			
Objetivo de la auditoria: _____ _____			
Alcance de la auditoria: _____ _____			
Criterio de la Auditoria y/o Documentos de Referencia y/o elementos de la Norma Aplicables: _____ _____			
Equipo Auditor: Auditor Líder: _____ Auditor (es): _____			
Observaciones: _____ _____			
Fecha y hora reunión de apertura: _____ Fecha y hora reunión de cierre: _____			
REVISO:		APROBO:	
CARGO:		CARGO:	
FECHA:		FECHA:	
CARGO:		CARGO:	
FECHA:		FECHA:	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				GTHC-SYM-R14
	LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORIAS INTERNAS				
FECHA:	PROCESO AUDITADO:				
AUDITOR:	AUDITADO:				
LISTADO DE PREGUNTAS	RESPUESTA	RESULTADOS		NUMERAL DE LA NORMA AUDITADA	
	EVIDENCIAS ENCONTRADAS	CUMPLE	NO CUMPLE		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				GTHC-SYM-R4-01	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD					
	REGISTRO EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD					
Proceso auditado						
Responsable del proceso						
Auditor líder						
Auditor						
PLANEACION DEL TRABAJO		1	2	3	4	5
Los objetivos, alcance y programa de la auditoria fueron entendidos y acordados						
El enfoque para la auditoria fue comunicado efectivamente?						
La auditoria se detallo en un cronograma y con tiempos apropiados?						
Total Planeación del Trabajo						
EJECUCIÓN DEL TRABAJO						
Se notifico suficientemente sobre el trabajo requerido por los auditores?						
La auditoria fue realizada eficiente y eficazmente en un tiempo adecuado?						
El acuerdo sobre objetivos y alcance se logro?						
La interrupción de las actividades diarias fue minimizada tanto como fue posible durante la auditoria?						
Se realizaron las reuniones de apertura y cierre de la auditoria y fueron ellas claras y necesarias?						
Total Ejecución del Trabajo						
RESULTADOS						
Cuál es su evaluación global del desempeño de la auditoria interna?						
La auditoria interna realizada cumplió con sus expectativas?						
Usted cree que la auditoria interna es una función valiosa en esta empresa?						
Total resultados						
Total general evaluación a auditoria						
REVISO:				APROBO:		
CARGO:				CARGO:		
FECHA:				FECHA:		

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO Y CALIDAD



Sistemas Electrónicos Digitales Y Monitoreo

SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-11

 FECHA EDICIÓN: 11-10-2016	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDAD	CÓDIGO: GTHC-SYM-08
		Pág. 2/2
		VERSIÓN N. 01

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para identificar, analizar y eliminar las causas de las No conformidades que se presentan en el SGC de SEDYM CIA. LTDA y hacer seguimiento a las acciones de mejora del SGC.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica a todos los procesos del SGC de SEDYM CIA. LTDA.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Coordinador de calidad Y Líder del proceso el hacer cumplir con este procedimiento y mantenerlo actualizado.

4. DESARROLLO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE VENTAS Y COMPRAS					
NO CONFORMIDAD					
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		DOCUMENTOS Y REGISTROS	SALIDA
		COORDINADOR DE CALIDAD	LÍDER DE PROCESO		
		INICIO			
Incidentes con proveedores. Incidentes en controles internos. Reclamaciones de accidentes.	Registrar las no conformidades		Registrar	GTHC-SYM-R6	
	Análizar las no conformidades	Analizar			
	Solucionar las no conformidades	Solucionar			
		FIN			

5. REGISTROS /ANEXOS

GTHC-SYM-R6-01 Registro de acción preventiva

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		GTHC-SYM-R6-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD		
	REGISTRO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. ACCIÓN PREVENTIVA		
Fecha:			N° de Reporte:
Auditor:			
PROCESO AL CUAL SE ESTABLECE ACCIÓN PREVENTIVA			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL			
CAUSAS PROBABLES DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL			
ACCIONES PROPUESTAS PARA SOLUCIONAR LAS CAUSAS (Acción preventiva)			
ACCIÓN/ACTIVIDAD	Responsable		Fecha prevista
SEGUIMIENTO			
ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS	REGISTRO		IMPACTO
VERIFICACIÓN FINAL DE LA SOLUCIÓN			
Corrección:			Acción correctiva:
Fecha:			Fecha:
Se realizaron las actividades?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Se presentó la no conformidad
			Sí <input type="checkbox"/>
			No <input type="checkbox"/>
Firma:			Firma:
No conformidad cerrada	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Acción correctiva cerrada
			Sí <input type="checkbox"/>
			No <input type="checkbox"/>
RESPONSABLE DEL CIERRE			
FECHA:			
NOMBRE:			
CARGO:			
FIRMA:			
REVISÓ:			APROBÓ:
CARGO:			CARGO:
FECHA:			FECHA:

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO Y CALIDAD



Sistemas Electrónicos Digitales Y Monitoreo

SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-11

	PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN	CÓDIGO: GTHC-SYM-D9
FECHA EDICIÓN: 11-10-2016		Pág. 2/3
		VERSIÓN N. 01

1. OBJETIVO

Ejecutar la función de adquirir, desarrollar, emplear y retener las personas que forman parte de SEDYM CIA. LTDA.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento abarca a todo el personal de SEDYM CIA. LTDA.

3. REFERENCIAS

Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
Reglamento Interno de trabajo.

4. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Coordinador de calidad y el de Talento Humano y Calidad, el Gerente General y Director comercial. Líder del proceso el hacer cumplir con este procedimiento y mantenerlo actualizado.

 FECHA EDICIÓN: 11-10-2016	PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN	CÓDIGO: GTHC-SYM-D9
		Pág. 3/3
		VERSIÓN N. 01

5. DESARROLLO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD								
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN								
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES					DOCUMENTOS Y REGISTROS	SALIDA
		COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	COORDINADOR DE CALIDAD	GERENTE	ASISTENTE CONTABLE	CANDIDATO		
		INICIO						
	Ajustar perfiles de cargos	Ajustar						
	Identificar la vacante			Identificar				
	Notificar a Talento Humano	Notificar						
	Reclutar hojas de vida para la vacante	Reclutar						
	Preseleccionar Hojas de vida.	Preseleccionar						
	Seleccionar hojas de vida	Seleccionar						
	Dar a entrevista con Talento Humano	Dar						
	Dar a entrevista con Gerencia.			Dar				
	Pruebas de habilidades	Evaluar						
	Seleccionar personas para el cargo	Seleccionar						
	Informar a la persona que ha sido seleccionada	Informar						
	Se inicia el proceso de documentación de ingreso.	Ingresar				Ingresar		
	Inducción al nuevo colaborador	Inducción						
	Período de prueba					Evaluar		
CONTRATO SIN FIRMAR	Firma de contrato	Firmar					CONTRATO FIRMADO	
		FIN						
Reservas								

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO Y CALIDAD



SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-11

 FECHA EDICIÓN: 11-10-2016	PROCEDIMIENTO COMPRAS	CODIGO: GTHC-SYM-D21
		Pág. 2/2
		VERSION N. 01

1. OBJETIVO

Controlar que la materia prima comprada cumple los requisitos legales del mercado y de los clientes, con seguimiento sobre el proveedor y el producto de forma que asegure la obtención de los resultados esperados.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica a la compra de las materias primas e insumos y que influyen en la calidad del servicio que presta SEDYM CIA. LTDA

3. DEFINICIONES

Insumo: Bien o servicio.

Requisición: Documento en el cual son relacionados los materiales requeridos para la ejecución correcta y oportuna del proyecto.

Cotización: Documento en el cual son relacionados por el proveedor los posibles materiales a comprar con todas las condiciones comerciales de precio y logística de entrega.

Orden de compra: Documento por medio del cual son ordenados al proveedor los materiales requeridos.

Contrato: Acuerdo firmado entre por lo menos dos partes.

Especificaciones técnicas: Aquellos datos que nos indican todas las Características que deben cumplir los materiales a comprar.

4. RESPONSABLES

Es responsabilidad del coordinador de Compras y del Gerente de la empresa, cumplir y hacer respetar a toda la organización el procedimiento establecido.

 FECHA EDICIÓN: 11-10-2016	PROCEDIMIENTO COMPRAS	CÓDIGO: GTHC-SYM-D21
		Pág. 3/2
VERSIÓN N. 01		

5. DESARROLLO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD					
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS					
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		DOCUMENTOS Y REGISTROS	SALIDA
		COORDINADOR DE COMPRAS	GERENTE GENERAL		
Solicitud		INICIO			
orden de compra	Elaborar orden de compra	Elaborar		GVC-SYM-R3 Orden de compra	
	Revisión de precios	Revisar	Revisar	GVC-SYM-R3 Orden de compra. Y GTHC-SYM-R11 Solicitud de orden de materiales a comprar	
	Selección de proveedor	Seleccionar		GVC-SYM-R3 Orden de compra. Y GTHC-SYM-R11 Solicitud de orden de materiales a comprar	
	Aprobación		Aprobar	GVC-SYM-R3 Orden de compra	
	Envío de orden	Enviar		GVC-SYM-R3 Orden de compra	
entrega de pedido	Recepción de materia prima	Receptar			
		FIN			
RECURSOS:					

6. REGISTROS /ANEXOS

GVC-SYM-R3 Orden de compra.

GTHC-SYM-R11 Solicitud de orden de materiales a comprar.

	ORDEN DE COMPRA		N°:
PROVEEDOR:		RUC:	
DIRECCIÓN:		TELÉFONO:	
CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	V. TOTAL
ELABORADO POR:		SUBTOTAL	
AUTORIZADA POR:		IVA	
		TOTAL	
OBSERVACIONES:			
GVC-SYM-R3-01			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		GTHC-SYM-R11
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD		
	SOLICITUD DE MATERIALES A COMPRAR		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	N° PEDIDO	CLIENTE
ELABORADO POR:			
RECIBIDO POR:			

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO Y CALIDAD



Sistemas Electrónicos Digitales y Monitoreo

SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
KARLA VILLARREAL TESISTA	ING. MERY VILLARREAL COORDINADORA TALENTO HUMANO	LIC. ROBERT CADENA GERENTE GENERAL

FECHA: 2016-10-11

ANEXOS N: GTHC-SYM-D10: PROFESIOGRAMA ASISTENTE CONTABLE

	PROFESIOGRAMA ASISTENTE CONTABLE	CÓDIGO: 8008GTHC-PF-01
FECHA ELABORACIÓN: 28-03-2018		VERSIÓN N. 01

PUESTO DE TRABAJO	
Puesto de trabajo	ASISTENTE CONTABLE
Código Puesto	
Formación	Superior
Experiencia	2 años como profesional en el área.
Aptitudes	Realiza su trabajo correctamente, con eficiencia
Actitudes	Colaborador, cordial, puntual, trabaja en equipo
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la empresa, tener contacto permanente con los clientes para recaudo de cartera, y con los proveedores para la compra de materiales en conjunto con las especificaciones del Gerente.
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir los pedidos de los diferentes clientes, así como realizar la facturación de los diferentes productos a los mismos. Realizar los recibos de caja menor cuando se requiera. • Crear los registros auxiliares, balance general, tesorería, caja y bancos cuando sean necesarios. • Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos. • Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas. • Archiva documentos contables para uso y control interno. • Revisa y realiza la codificación de las diferentes cuentas bancarias. • Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados. • Revisión contable. • Las demás que le sean asignadas y que tengan relación con la naturaleza del cargo. • Realizar la afiliación de los empleados según lo estipulado por la ley a las diferentes entidades. • Funciones Ocasionales: Informes de la actividad contable que soliciten los directivos.

	PROFE SI OGRAMA A SISTENTE CONTABLE	CÓDIGO: SGGGTHC-PF-01
FECHA EDICIÓN: 20-03-2016		VERSIÓN N. 01

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	Computador, impresora, útiles de oficina
Exigencias funcionales	Capacidad de análisis Conocimientos básicos de herramientas informáticas básicas. Conocimientos contables. Desarrollo de relaciones humanas. Alto conocimiento de las leyes tributarias Gestión de calidad Capacidad de interacción Disposición para trabajar en equipo Capacidad de trabajo bajo presión Alto grado de compromiso Institucional Capacidad para la toma de decisiones
Competencias	Habilidad y capacidad para realizar su trabajo
Capacitaciones	Manejo de herramientas informáticas
Horario de trabajo	Mañana 8:00am-12:00pm Tarde 14:00pm-18:00pm

FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN										
Riesgo físico: Temperatura elevada frío Piso irregular resbaladizo										
Riesgo Ergonómico: Posición sentada Pantalla de visualización sin protección.										
Riesgo Psicosocial: Alta responsabilidad Inestabilidad laboral										
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO										
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO										
PUESTO DE TRABAJO/EPP										
Uniforme formal				x						

 FECHA ELICIÓN: 30-03-2016	PROFESIOGRAMA ASISTENTE CONTABLE	CÓDIGO: SDCGTHC-PF-01
		VERSIÓN N. 01

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	X					
Aptitud a permanecer sentado		X				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		X				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		X				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		X				
Conocimientos técnicos requeridos	X					
Exigencias visuales		X				
Exigencias auditivas		X				
Exigencias táctiles		X				
Destreza manual		X				
Aparato digestivo	X					
Aparato respiratorio	X					
Aparato circulatorio	X					
Aparato urinario	X					
Piel y mucosas	X					
Memoria		X				
Atención		X				
Orden		X				
Responsabilidad		X				
Resistencia a la monotonía		X				

	PROFESIOGRAMA ASISTENTE CONTABLE	CÓDIGO: 88CGTHC-PF-01
FECHA EDICIÓN: 30-03-2016		VERSIÓN N. 01

EXAMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Ego.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Ego, examen visual.
Especiales	Examen visual y examen lumbar
Salida	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Ego, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

ANEXOS O: GTHC-SYM-D11: PROFESIOGRAMA DEL COORDINADOR DE TALENTO HUMANO

 SEDYM CIA. LTDA.	PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GTHC-SYM-D11
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

PUESTO DE TRABAJO	
Puesto de trabajo	COORDINADOR DE TALENTO HUMANO
Código Puesto	
Formación	Superior
Experiencia	2 años como profesional en el área.
Aptitudes	Realiza su trabajo correctamente, con eficiencia
Actitudes	Colaborador, cordial, puntual, trabaja en equipo
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Tramitar todo lo relacionado con las situaciones administrativas del personal así como el reconocimiento de las prestaciones sociales y demás a las que tienen derecho, el talento humano de la organización y liderar programas de salud ocupacional.
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina las actividades de capacitación, inducción y bienestar del talento humano de la organización. • Llenar los respectivos formatos de devoluciones de producto terminado y materias primas a proveedores y clientes. • Completar y llenar los formatos de hoja de vida de todos los empleados, así como mantener al día con los datos y la información pertinente en el archivo general. • Realizar lo concerniente a las vinculaciones, situaciones administrativas (permisos, vacaciones, licencias, comisiones, etc.) y retiros de los colaboradores. • Elaborar las tablas, llenar los formatos y documentos de nómina de todos los empleados de la empresa. • Procurar porque las normas, procedimientos, políticas y directrices, establecidas para la administración de personal y las relaciones laborales sean cumplidos correctamente. • Realizar la evaluación del desempeño de los trabajadores. • Dar cumplimiento a las políticas y directrices de SEDYM CIA. LTDA., efectuando el seguimiento de los casos de enfermedad común, profesional y accidentes de trabajo en la organización. Cumplir con las políticas

	PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GTHC-SYM-D11
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados Exigencias funcionales	<p>establecidas para Salud Ocupacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional • Hacer cumplir las normas establecidas para los trabajadores y directivas • Desarrollar, mejorar y preservar los adecuados métodos de trabajo. • Comunicar los logros y actividades desempeñadas dentro del Programa de Salud Ocupacional. • Llevar el archivo y las estadísticas relacionadas con Salud Ocupacional • Fomentar las buenas relaciones laborales en la compañía • Las demás que le sean asignadas y que tengan relación con la naturaleza del cargo. <p>Computador, impresora, útiles de oficina</p> <p>Capacidad de análisis</p> <p>Conocimientos básicos de herramientas informáticas básicas.</p> <p>Conocimientos contables.</p> <p>Desarrollo de relaciones humanas.</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Capacidad de interacción</p> <p>Disposición para trabajar en equipo</p> <p>Capacidad de trabajo bajo presión</p> <p>Alto grado de compromiso Institucional</p> <p>Capacidad para la toma de decisiones</p>
Competencias	Habilidad y capacidad para realizar su trabajo
Capacitaciones	Manejo de herramientas informáticas
Horario de trabajo	Mañana 8:00am-12:00pm Tarde 14:00pm-18:00pm

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GTHC-SYM-D11
		VERSION N. 01

FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN	
Riesgo físico: Temperatura elevada frío	
Piso irregular resbaladizo	
Riesgo Ergonómico: Posición sentada	
Pantalla de visualización sin protección.	
Riesgo Psicosocial: Alta responsabilidad	
Inestabilidad laboral	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO	
PUESTO DE TRABAJO/EPP	        
Uniforme formal	x

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	X					
Aptitud a permanecer sentado		X				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		X				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		X				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		X				
Conocimientos técnicos	X					

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE TALENTO HUMANO		CÓDIGO: GTHC-SYM-D11
			VERSIÓN N. 01

requeridos						
Exigencias visuales		X				
Exigencias auditivas		X				
Exigencias táctiles		X				
Destreza manual		X				
Aparato digestivo	X					
Aparato respiratorio	X					
Aparato circulatorio	X					
Aparato urinario	X					
Piel y mucosas	X					
Memoria		X				
Atención		X				
Orden		X				
Responsabilidad		X				
Resistencia a la monotonía		X				

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Emo.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.
Especiales	Examen visual y examen lumbar
Salida	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

ANEXOS P: GTHC-SYM-D12: PROFESIOGRAMA DIRECTOR COMERCIAL

	PROFESIOGRAMA DIRECTOR COMERCIAL	CÓDIGO: GTHC-SYM-D12
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

PUESTO DE TRABAJO	
Puesto de trabajo	DIRECTOR COMERCIAL
Código Puesto	
Formación	Superior
Experiencia	3 años como profesional
Aptitudes	Realiza su trabajo correctamente, con eficiencia
Actitudes	Colaborador, cordial, puntual, trabaja en equipo
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Promover e impulsar el desarrollo a través del diseño y ejecución de programas y proyectos encaminados a obtener mejores resultados en los procesos que conlleva a una buena prestación del servicio que brinda SEDYM CIA. LTDA.
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad máxima en todas las actividades de ventas de la empresa • Maneja a los asesores comerciales • Labor comercial (hacer ventas, estrategias y políticas en ventas), buscar clientes. • Define y propone a la Gerencia General los objetivos y políticas comerciales de la empresa y controla su implantación y sus resultados. • Planifica las ventas, las organiza y determina los canales de distribución, asignando objetivos de venta por productos. • Desarrolla y supervisa las políticas de precios y las condiciones de venta. • Fija las metas de ventas • Realiza el seguimiento de metas • Elabora la programación de visitas a clientes • Efectúa el control del presupuesto • Realiza un acompañamiento, revisión y asesoría en proyectos. • Analiza las causas de quejas de clientes cuando éstas adquieren una importancia suficiente. • Efectúa cualquier otra tarea afín que le sea asignada y tenga naturaleza con el cargo.

	PROFESIOGRAMA DIRECTOR COMERCIAL	CÓDIGO: GTHC-SYM-D12
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	Computador, impresora, útiles de oficina
Exigencias funcionales	Capacidad de análisis Conocimientos básicos de herramientas informáticas básicas. Desarrollo de relaciones humanas. Gestión de calidad Capacidad de interacción Disposición para trabajar en equipo Capacidad de trabajo bajo presión Alto grado de compromiso Institucional Capacidad para la toma de decisiones
Competencias	Habilidad y capacidad para realizar su trabajo
Capacitaciones	Manejo de herramientas informáticas
Horario de trabajo	Mañana 8:00am-12:00pm Tarde 14:00pm-18:00pm

FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN									
Riesgo físico: Temperatura elevada Calor/frío Piso irregular resbaladizo									
Riesgo Ergonómico: Posición sentada/Parado Pantalla de visualización sin protección.									
Riesgo Psicosocial: Alta responsabilidad Inestabilidad laboral									
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO									
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO									
PUESTO DE TRABAJO/EPP									
Uniforme formal			x						

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA DIRECTOR COMERCIAL	CÓDIGO: GTHC-SYM-D12
		VERSIÓN N. 01

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	X					
Aptitud a permanecer sentado		X				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		X				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		X				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		X				
Conocimientos técnicos requeridos	X					
Exigencias visuales		X				
Exigencias auditivas		X				
Exigencias táctiles		X				
Destreza manual		X				
Aparato digestivo	X					
Aparato respiratorio	X					
Aparato circulatorio	X					
Aparato urinario	X					
Piel y mucosas	X					
Memoria		X				
Atención		X				
Orden		X				
Responsabilidad		X				
Resistencia a la monotonía		X				

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA DIRECTOR COMERCIAL	CÓDIGO: GTHC-SYM-D12
		VERSIÓN N. 01

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Emo.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.
Especiales	Examen visual y examen lumbar
Salida	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

ANEXOS Q: GTHC-SYM-D13: PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE CALIDAD

	PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE CALIDAD	CÓDIGO: GTHC-SYM-D13
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

PUESTO DE TRABAJO	
Puesto de trabajo	COORDINADOR DE CALIDAD
Código Puesto	
Formación	Superior
Experiencia	3 años como profesional en el área
Aptitudes	Realiza su trabajo correctamente, con eficiencia
Actitudes	Colaborador, cordial, puntual, trabaja en equipo
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo.	Desarrollar, organizar, dirigir y controlar el tema de calidad, para lograr el aseguramiento y garantía del cumplimiento según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y que proporcione el crecimiento y mejoramiento de la empresa.
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Planear, coordinar, dirigir y controlar todas las actividades tendientes a mantener el sistema de calidad, implementado según la norma ISO 9001:2008. • Asistir las capacitaciones que considere importante para el mejoramiento del sistema de calidad. • Capacitar a todo el personal involucrado en el sistema de calidad. • Modificar los procedimientos necesarios exigidos por el sostenimiento del sistema de calidad ISO 9001:2008 • Mantener y asegurar que el sistema de calidad funcione normalmente • Velar por el mejoramiento continuo en asuntos relacionados con calidad • Verificar la implementación y efectividad de las soluciones que se propongan a raíz de problemas generados en el sistema de calidad. • Planear auditorías. • Representar a la empresa en todas las actividades del programa de implementación de la norma ISO 9001:2015 y en todo lo relacionado con el sistema de calidad. • Revisar las no conformidades presentadas por los clientes de la empresa de los productos y servicios y presentar los proyectos correspondientes para solucionarlos. • Evaluar y verificar si la norma de está aplicando en el proceso de fabricación de los productos y servicios de la empresa, de lo contrario tomar los correctivos necesarios según el caso. • Desarrollar asesorías, capacitaciones, reuniones y demás actividades que permitan fortalecer el sistema de calidad de la empresa.

 MINISTERIO DE SALUD PERU	PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE CALIDAD	CÓDIGO: GTHC-SYM-D13
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el procesamiento adicional y la corrección satisfactoria que genera la entrega o la instalación de un producto no conforme. • Funciones Ocasionales: informes indicadores de calidad <p>Computador, impresora, útiles de oficina</p>
Exigencias funcionales	<p>Capacidad de análisis Conocimientos básicos de herramientas informáticas básicas. Desarrollo de relaciones humanas. Gestión de calidad Capacidad de interacción Disposición para trabajar en equipo Capacidad de trabajo bajo presión Alto grado de compromiso Institucional Capacidad para la toma de decisiones</p>
Competencias	Habilidad y capacidad para realizar su trabajo
Capacitaciones	Manejo de herramientas informáticas
Horario de trabajo	Mañana 8:00am-12:00pm Tarde 14:00pm-18:00pm

FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN									
Riesgo físico: Temperatura elevada Calor/frío Piso irregular resbaladizo									
Riesgo Ergonómico: Posición sentada/Parado Pantalla de visualización sin protección.									
Riesgo Psicosocial: Alta responsabilidad Inestabilidad laboral									
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO									
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO									
PUESTO DE TRABAJO/EPP									
Uniforme formal				x					

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE CALIDAD	CÓDIGO: GTHC-SYM-D13
		VERSIÓN N. 01

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	X					
Aptitud a permanecer sentado		X				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		X				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		X				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		X				
Conocimientos técnicos requeridos	X					
Exigencias visuales		X				
Exigencias auditivas		X				
Exigencias táctiles		X				
Destreza manual		X				
Aparato digestivo	X					
Aparato respiratorio	X					
Aparato circulatorio	X					
Aparato urinario	X					
Piel y mucosas	X					
Memoria		X				
Atención		X				
Orden		X				
Responsabilidad		X				
Resistencia a la monotonía		X				

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE CALIDAD	CÓDIGO: GTHC-SYM-D13
		VERSIÓN N. 01

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Emo.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.
Especiales	Examen visual y examen lumbar
Salida	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

	PROFESIOGRAMA COORDINADOR DE CALIDAD	CÓDIGO: SGCSTHC-PF-04
FECHA EDICIÓN: 30-03-2016		VERSIÓN N. 01

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Emo.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.
Especiales	Examen visual y examen lumbar
Salida	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

ANEXOS R: GTHC-SYM-D14: ASESOR COMERCIAL

	PROFESIOGRAMA ASESOR COMERCIAL	CÓDIGO: GTHC-SYM-D14
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

PUESTO DE TRABAJO	
Puesto de trabajo	ASESOR COMERCIAL
Código Puesto	
Formación	Superior
Experiencia	2 años como profesional en el área
Aptitudes	Realiza su trabajo correctamente, con eficiencia
Actitudes	Colaborador, cordial, puntual, trabaja en equipo
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Dar a conocer la empresa a nivel país y comercializar el producto terminado y complementario así como brindar asesoría a las personas interesadas en comprar servicio de SEDYM CIA. LTDA, dar a conocer el servicio y objetar una venta final
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer la gama de productos en las diferentes obras, remodelaciones, proyectos y comercio existente. • Realizar proyecciones de venta con los datos históricos que posea la empresa. • Servicio al Cliente. • Ejecutar las ventas, así como realizar la documentación pertinente, el llenado de los diferentes formatos y el seguimiento al pedido del cliente. • Abrir nuevos mercados y cumplir con metas establecidas por la dirección para la ganancia y retención de los clientes. • Elaborar estudios de iluminación en los diferentes lugares o empresas que requieran de este servicio. • Llenar los formatos respectivos de pedidos, de clientes, de satisfacción y demás que sean necesarios.
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	Computador, impresora, útiles de oficina
Exigencias	Capacidad de análisis

	PROFESIOGRAMA ASESOR COMERCIAL	CÓDIGO: GTHC-SYM-D14
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

funcionales	Conocimiento de servicio al cliente Conocimientos básicos de herramientas informáticas básicas. Desarrollo de relaciones humanas. Gestión de calidad Capacidad de interacción Disposición para trabajar en equipo Capacidad de trabajo bajo presión Alto grado de compromiso Institucional Capacidad para la toma de decisiones
Competencias	Habilidad y capacidad para realizar su trabajo
Capacitaciones	Manejo de herramientas informáticas
Horario de trabajo	Mañana 8:00am-12:00pm Tarde 14:00pm-18:00pm

FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN	
Riesgo físico: Temperatura elevada Calor/frío	
Piso irregular resbaladizo	
Riesgo Ergonómico: Posición sentada/Parado	
Pantalla de visualización sin protección.	
Riesgo Psicosocial: Alta responsabilidad	
Inestabilidad laboral	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO	
PUESTO DE TRABAJO/EPP	        
Uniforme formal	x

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA ASESOR COMERCIAL	CÓDIGO: GTHC-SYM-D14
		VERSIÓN N. 01

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	X					
Aptitud a permanecer sentado		X				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		X				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		X				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		X				
Conocimientos técnicos requeridos	X					
Exigencias visuales		X				
Exigencias auditivas		X				
Exigencias táctiles		X				
Destreza manual		X				
Aparato digestivo	X					
Aparato respiratorio	X					
Aparato circulatorio	X					
Aparato urinario	X					
Piel y mucosas	X					
Memoria		X				
Atención		X				
Orden		X				
Responsabilidad		X				
Resistencia a la monotonía		X				

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA ASESOR COMERCIAL	CÓDIGO: GTHC-SYM-D14
		VERSIÓN N. 01

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Emo.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.
Especiales	Examen visual y examen lumbar
Salida	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

ANEXOS S: GTHC-SYM-D15: PROFESIOGRAMA GERENTE GENERAL Y FINANCIERO

	PROFESIOGRAMA GERENTE GENERAL Y FINANCIERO	CÓDIGO: GTHC-SYM-D15
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

PUESTO DE TRABAJO	
Puesto de trabajo	GERENTE GENERAL Y FINANCIERO
Código Puesto	
Formación	Superior
Experiencia	4 años como profesional en el área
Aptitudes	Realiza su trabajo correctamente, con eficiencia
Actitudes	Colaborador, cordial, puntual, trabaja en equipo
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Dirigir, organizar, y controlar los bienes y recursos que posee la Empresa al igual que el tema financiero. Planea y ejecuta lo concerniente a la evolución estratégica de la Organización. Propone alternativas de mejoramiento en todos los aspectos. Responde con el Director Comercial del posicionamiento en ventas de la Compañía.
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de compras y gastos • Representar legalmente la empresa en todas las actividades requeridas. • Velar y promover el cumplimiento de los reglamentos y normas definidas en la empresa. • Fijar las políticas y objetivos tanto administrativos como de calidad de la empresa, de manera clara, medible y alcanzable que permitan el desarrollo integral de la empresa en los aspectos técnicos, económicos, administrativos y de calidad. • Integrar todas las áreas de la empresa a través de la dirección, coordinación, control y supervisión. • Celebrar los contratos necesarios para el normal funcionamiento de la empresa, en concordancia con las políticas trazadas. • Presentar el proyecto de presupuesto y la ejecución presupuestal. • Analizar las posibilidades de inversión buscando la mayor rentabilidad posible y ponerlas a consideración de la junta directiva para su aprobación. • Presentar anualmente el balance general de la empresa y un informe sobre el estado de ejecución de los planes y programas y demás actividades desarrolladas. • Presentar informes a las entidades gubernamentales que así lo soliciten.

 <small>INSTITUCIÓN EDUCATIVA</small>	PROFESIOGRAMA GERENTE GENERAL Y FINANCIERO	CÓDIGO: GTHO-SYM-D15
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	previamente auditado por el revisor fiscal de la empresa <ul style="list-style-type: none"> • Vigilar y promover el buen recaudo de los ingresos, ordenar los gastos y llevar el control administrativo de la ejecución presupuestal. • Establecer dentro de la organización un control estricto de niveles de autorización para los desembolsos de efectivo. • Revisa balances contables y estados de cuenta • Asignación créditos Clientes • Parte administrativa (pagos a proveedores, pagos bancos, ordena y autoriza gastos) • Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades. • Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados. • Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados. • Se encarga de la contratación Final y despido de personal. • Está autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límite de monto. • Cualquier transacción financiera mayor como obtención de préstamos, cartas de crédito, asignación de créditos a clientes, etc. deben contar con su aprobación.
Exigencias funcionales	Computador, impresora, útiles de oficina
Competencias	Capacidad de análisis Conocimiento de servicio al cliente Conocimientos básicos de herramientas informáticas básicas. Desarrollo de relaciones humanas. Gestión de calidad Capacidad de interacción Disposición para trabajar en equipo Capacidad de trabajo bajo presión Alto grado de compromiso Institucional Capacidad para la toma de decisiones
Capacitaciones	Habilidad y capacidad para realizar su trabajo
Horario de trabajo	Manejo de herramientas informáticas Mañana 8:00am-12:00pm Tarde 14:00pm-18:00pm

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA GERENTE GENERAL Y FINANCIERO	CODIGO: GTHC-SYM-D15 VERSIÓN N. 01
--	---	---

FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN									
Riesgo físico: Temperatura elevada Calor/frío Piso irregular resbaladizo Riesgo Ergonómico: Posición sentada/Parado Pantalla de visualización sin protección. Riesgo Psicosocial: Alta responsabilidad Inestabilidad laboral									
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO									
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO									
PUESTO DE TRABAJO/EPP									
Uniforme formal			x						

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	X					
Aptitud a permanecer sentado		X				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		X				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		X				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		X				
Conocimientos técnicos requeridos	X					
Exigencias visuales		X				
Exigencias auditivas		X				

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA GERENTE GENERAL Y FINANCIERO	CÓDIGO: GTHC-SYM-D15
		VERSION N. 01

Exigencias táctiles		X				
Destreza manual		X				
Aparato digestivo	X					
Aparato respiratorio	X					
Aparato circulatorio	X					
Aparato urinario	X					
Piel y mucosas	X					
Memoria		X				
Atención		X				
Orden		X				
Responsabilidad		X				
Resistencia a la monotonía		X				

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Emo.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.
Especiales Salida	Examen visual y examen lumbar Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

ANEXOS T: GTHC-SYM-D16: PROFESIOGRAMA COORDINADOR COMPRAS

	PROFESIOGRAMA COORDINADOR COMPRAS	CÓDIGO: GTHC-SYM-D16
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSION N. 01

PUESTO DE TRABAJO	
Puesto de trabajo	COORDINADOR COMPRAS
Código Puesto	
Formación	Superior
Experiencia	2 años como profesional en el área.
Aptitudes	Realiza su trabajo correctamente, con eficiencia
Actitudes	Colaborador, cordial, puntual, trabaja en equipo
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Asistir en las actividades de almacén, recibiendo, revisando y organizando los materiales y la mercancía, a fin de despachar oportunamente a las unidades pedidas e igualmente coordinar y controlar la adquisición y entrega de estas.
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los procedimientos a seguir en las acciones de compra de la empresa. • Mantener los contactos oportunos con proveedores para analizar las características de los productos, calidades, condiciones de servicio, precio y pago. • Presentar a sus directivos las ofertas recibidas, haciendo indicaciones y sugerencias oportunas sobre los proveedores, oportunidades de compra y los distintos aspectos de la gestión realizada. • Emitir los pedidos de compra en el plazo adecuado para que su recepción se ajuste a las necesidades de cada sección. • Participar en las pruebas y control de muestras para asegurar que reúnen las condiciones especificadas. • Controlar los plazos de entrega, estado de los artículos, recepción y condiciones de las facturas y entrega de las mismas a contabilidad para su registro, pago y contabilización. • Búsqueda de proveedores alternativos que puedan suministrar los mismos productos o materias primas en mejores condiciones de plazo, calidad y precio que los actuales. • Vigilar, o informar al coordinador de Producción y Almacén, de la situación de los stocks.

 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS	PROFESIOGRAMA COORDINADOR COMPRAS	CÓDIGO: GTHC-SYM-D16
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	Computador, impresora, útiles de oficina
Exigencias funcionales	Capacidad de análisis Conocimiento de servicio al cliente Conocimientos básicos de herramientas informáticas básicas. Desarrollo de relaciones humanas. Gestión de calidad Capacidad de interacción Disposición para trabajar en equipo Capacidad de trabajo bajo presión Alto grado de compromiso Institucional Capacidad para la toma de decisiones
Competencias	Habilidad y capacidad para realizar su trabajo
Capacitaciones	Manejo de herramientas informáticas
Horario de trabajo	Mañana 8:00am-12:00pm Tarde 14:00pm-18:00pm

FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN										
Riesgo físico: Temperatura elevada Calor/frío Piso irregular resbaladizo Riesgo Ergonómico: Posición sentada/Parado Pantalla de visualización sin protección. Riesgo Psicosocial: Alta responsabilidad Inestabilidad laboral										
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO										
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO										
PUESTO DE TRABAJO/EPP										
Uniforme formal				x						

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA COORDINADOR COMPRAS	CÓDIGO: GTHC-SYM-D16
		VERSIÓN N. 01

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	X					
Aptitud a permanecer sentado		X				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		X				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		X				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		X				
Conocimientos técnicos requeridos	X					
Exigencias visuales		X				
Exigencias auditivas		X				
Exigencias táctiles		X				
Destreza manual		X				
Aparato digestivo	X					
Aparato respiratorio	X					
Aparato circulatorio	X					
Aparato urinario	X					
Piel y mucosas	X					
Memoria		X				
Atención		X				
Orden		X				
Responsabilidad		X				
Resistencia a la monotonía		X				

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA COORDINADOR COMPRAS	CÓDIGO: GTHC-SYM-D16
		VERSIÓN N. 01

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Emo.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.
Especiales	Examen visual y examen lumbar
Salida	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

ANEXOS U: GTHC-SYM-D17: PROFESIOGRAMA TÉCNICO ELECTRÓNICO

	PROFESIOGRAMA TÉCNICO ELECTRÓNICO	CÓDIGO: GTHC-SYM-D17
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

PUESTO DE TRABAJO	
Puesto de trabajo	TÉCNICO ELECTRÓNICO
Código Puesto	
Formación	Superior
Experiencia	2 años como profesional
Aptitudes	Realiza su trabajo correctamente, con eficiencia
Actitudes	Colaborador, cordial, puntual, trabaja en equipo
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	Reparar, instalar, explotar y realizar el mantenimiento de los equipos e instalaciones electrónicas de cámaras de vigilancia y alarmas, y dar soporte técnico, de instalación y de programación del software de vigilancia.
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el mantenimiento y reparación de los equipos e instalaciones electrónicas de Cámaras y alarmas de vigilancia. • Analizar, controlar, atender y ejecutar la programación de señales internas y externas. • Localizar, montar, instalar y ajustar los enlaces. • Realizar el control de cámaras. • Mantener la calidad de la señal dentro de los parámetros establecidos. • Controlar la calidad y presencia del tráfico de señales internas y externas. • Preparación y montaje de conexiones para grabaciones o retransmisiones. • Supervisar los medios técnicos durante el montaje, desmontaje y grabación, con medios propios o empresas externas.
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	Computador, impresora, útiles de oficina, regletas plásticas, cables multipara 3x2x0, 5 cable gemelo 2x22, magnético adhesivo, magnético lanfor, central DSC 585, sensor de movimiento, teclado led, sirena, cámara de vigilancia, software incluido de la central DSC
Exigencias funcionales	Capacidad de análisis Conocimiento de servicio al cliente

	PROFESIOGRAMA TÉCNICO ELECTRÓNICO	CÓDIGO: GTHC-SYM-017
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

	Conocimientos básicos de herramientas informáticas básicas. Desarrollo de relaciones humanas. Gestión de calidad Capacidad de interacción Disposición para trabajar en equipo Capacidad de trabajo bajo presión Alto grado de compromiso Institucional Capacidad para la toma de decisiones
Competencias	Habilidad y capacidad para realizar su trabajo
Capacitaciones	Manejo de herramientas informáticas
Horario de trabajo	Mañana 8:00am-12:00pm Tarde 14:00pm-18:00pm

FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN	
Riesgo físico:	Temperatura elevada Calor/frío Piso irregular resbaladizo. Radiaciones ionizantes. Caídas a distinto nivel.
Riesgo Ergonómico:	Posición sentada/Parado Pantalla de visualización sin protección.
Riesgo Psicosocial:	Alta responsabilidad Inestabilidad laboral
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO	
PUESTO DE TRABAJO/EPP	        
Uniforme formal	x

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA TÉCNICO ELECTRÓNICO	CÓDIGO: GTHC-SYM-D17
		VERSIÓN N. 01

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	X					
Aptitud a permanecer sentado		X				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		X				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		X				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		X				
Conocimientos técnicos requeridos	X					
Exigencias visuales		X				
Exigencias auditivas		X				
Exigencias táctiles		X				
Destreza manual		X				
Aparato digestivo	X					
Aparato respiratorio	X					
Aparato circulatorio	X					
Aparato urinario	X					
Piel y mucosas	X					
Memoria		X				
Atención		X				
Orden		X				
Responsabilidad		X				
Resistencia a la monotonía		X				

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA TÉCNICO ELECTRÓNICO	CÓDIGO: GTHC-SYM-D17
		VERSIÓN N. 01

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Emo.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.
Especiales	Examen visual y examen lumbar
Salida	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

ANEXOS V: GTHC-SYM-D18: PROFESIOGRAMA GUARDIA DE SEGURIDAD

	PROFESIOGRAMA GUARDIA DE SEGURIDAD	CÓDIGO: GTHC-SYM-D18
FECHA EDICIÓN: 30-03-2018		VERSIÓN N. 01

PUESTO DE TRABAJO	
Puesto de trabajo	GUARDIA DE SEGURIDAD
Código Puesto	
Formación	Superior
Experiencia	1 años como profesional
Aptitudes	Realiza su trabajo correctamente, con eficiencia
Actitudes	Colaborador, cordial, puntual, trabaja en equipo
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia y Resguardo • Control y registro • Prevención de delitos • Detención de personas
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles o inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en el mismo. • Efectuar controles de identidad en el acceso al interior de las empresas que solicita el servicio si así lo requiere la empresa. • Registrar a las personas en caso de que se encuentre algo sospechoso basándose en motivos fidedignos y racionales de acuerdo a los reglamentos de seguridad privada, el guardia se encuentra en la potestad de hacer estos registros dentro de las áreas bajo su resguardo. • Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección. • Poner inmediatamente a disposición de los miembros de la Policía Nacional a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquellos.
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	Tolete, chaleco antibalas, arma de fuego(pistola) y radio

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA GUARDIA DE SEGURIDAD	CÓDIGO: GTHC-SYM-D18 VERSIÓN N. 01
--	---	---------------------------------------

Exigencias funcionales	Capacidad de análisis Defensa. Conocimiento de servicio al cliente Conocimientos básicos de herramientas informáticas básicas. Desarrollo de relaciones humanas. Capacidad de interacción Capacidad de trabajo bajo presión Alto grado de compromiso Institucional
Competencias	Habilidad y capacidad para realizar su trabajo
Capacitaciones	Manejo de herramientas informáticas, armas de fuego.
Horario de trabajo	Turnos rotativos.

FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO – PRIORIZACIÓN									
Riesgo físico: Temperatura elevada Calor/frío Piso irregular resbaladizo Armas de fuego									
Riesgo Ergonómico: Posición Parado Pantalla de visualización sin protección.									
Riesgo Psicosocial: Alta responsabilidad Inestabilidad laboral									
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO									
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO									
PUESTO DE TRABAJO/EPP									
Uniforme formal			x						
Chaleco								x	

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA GUARDIA DE SEGURIDAD	CÓDIGO: GTHC-SYM-D18
		VERSIÓN N. 01

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Salud general	X					
Aptitud a permanecer sentado		X				
Facilidad de movimiento sobre el tronco		X				
Facilidad de movimiento sobre miembro superior		X				
Facilidad de movimiento sobre miembros inferiores		X				
Conocimientos técnicos requeridos	X					
Exigencias visuales		X				
Exigencias auditivas		X				
Exigencias táctiles		X				
Destreza manual		X				
Aparato digestivo	X					
Aparato respiratorio	X					
Aparato circulatorio	X					
Aparato urinario	X					
Piel y mucosas	X					
Memoria		X				
Atención		X				
Orden		X				
Responsabilidad		X				
Resistencia a la monotonía		X				

 FECHA EDICIÓN: 30-03-2018	PROFESIOGRAMA GUARDIA DE SEGURIDAD	CÓDIGO: GTHC-SYM-D18
		VERSIÓN N. 01

EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
Pre-ocupacionales	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario y Emo.
Periódicos	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.
Especiales	Examen visual y examen lumbar
Salida	Biometría hemática, Química Sanguínea, colinesterasa, coproparasitario, Emo, examen visual.

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
Absolutas	N/A
Relativas	N/A

ANEXOS W: GTHC-SYM-D19: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		GTHC-SYM-D19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS		
PROCEDIMIENTOS		REGISTROS	
GGF-SYM-D1	Control de documentos y registros	GVC-SYM-R1	Selección de proveedores
GGF-SYM-D2	Revisión por la dirección	GTHC-SYM-R2	Control de quejas, reclamos o sugerencias
GS-SYM-D3	Diseño y desarrollo	GVC-SYM-R3	Orden de compra
GVS-SYM-D4	Evaluación de proveedores	GTHC-SYM-R4	Evaluación auditores internos
GTHC-SYM-D5	Acción correctiva	GTHC-SYM-R5	Acción correctiva
GTHC-SYM-D6	Acción preventiva	GTHC-SYM-R6	Acción preventiva
GTHC-SYM-D7	Auditorías internas	GTHC-SYM-R7	Evaluación del desempeño
GTHC-SYM-D8	No conformidad	GTHC-SYM-R8	Encuesta de satisfacción del cliente
GTHC-SYM-D9	Reclutamiento, selección, contratación	GTHC-SYM-R9	Capacitación y formación
GTHC-SYM-D10	Profesiograma Asistente Contable	GTHC-SYM-R10	Plan de auditorías
GTHC-SYM-D11	Profesiograma Coordinador Talento Humano	GTHC-SYM-R11	Solicitud de orden de materiales a compras
GTHC-SYM-D12	Profesiograma Director Comercial	GTHC-SYM-R12	Objetivos
GTHC-SYM-D13	Profesiograma Coordinador de Calidad	GTHC-SYM-R13	Revisión por la dirección
GTHC-SYM-D14	Profesiograma Asesor Contable	GTHC-SYM-R14	Lista de verificación de auditorías internas
GTHC-SYM-D15	Profesiograma Gerente General y Financiero		
GTHC-SYM-D16	Profesiograma Coordinador Compras		

GTHC-SYM-D17	Profesiograma Técnico Electrónico		
GTHC-SYM-D18	Profesiograma Guardia de Seguridad		
GTHC-SYM-D19	Manual de procedimientos y registros		
GTHC-SYM-D21	Caracterización del proceso		
GTHC-SYM-D22	Procedimientos de Compras		
GTHC-SYM-D23	Manejo de almacén		
GTHC-SYM-D24	Mapa de procesos		
SGC-SYM-LM-01	Listado maestro de control de documentos y registros		

ANEXOS X: GTHC-SYM-LM-01: LISTADO MAESTRO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		SGC-SYM-LM-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS		
CODIGO	PROCEDIMIENTOS	CODIGO	REGISTROS
GGF-SYM-D1	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	SGC-SYM-LM-01	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
GGF-SYM-D2	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GTHC-SYM-D5	ACCIÓN CORRECTIVA
		GTHC-SYM-D6	ACCIÓN PREVENTIVA
GS-SYM-D3	DISEÑO Y DESARROLLO	GTHC-SYM-R8	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
		GTHC-SYM-R9	CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN
GS-SYM-D4	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	GVC-SYM-R1	REGISTRO DE SELECCIÓN
		GVC-SYM-R3	ORDEN DE COMPRAS
GTHC-SYM-D5	ACCIÓN CORRECTIVA	GTHC-SYM-R5	REGISTRO ACCIÓN CORRECTIVA
GTHC-SYM-D6	ACCIÓN PREVENTIVA	GTHC-SYM-R6	REGISTRO ACCIÓN PREVENTIVA
GTHC-SYM-D7	AUDITORIA INTERNA	GTHC-SYM-R10	PLAN DE AUDITORIA
		GTHC-SYM-R14	LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORIA INTERNA
		GTHC-SYM-R4	EVALUACION AUDITORIAS INTERNAS
GTHC-SYM-D8	NO CONFORMIDAD	GTHC-SYM-R6	REGISTRO ACCIÓN PREVENTIVA
GTHC-SYM-D9	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN		
GTHC-SYM-D22	COMPRAS	GVS-SYM-R3	ORDEN DE COMPRAS

		GTHC-SYM-R11	SOLICITUD DE ORDEN DE MATERIALES A COMPRAR
GTHC-SYM-D23	ALMACENAMIENTO	GTHC-SYM-R11	SOLICITUD DE ORDEN DE MATERIALES A COMPRAR
		GTHC-SYM-D22	COMPRAS