



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO**

**INDUSTRIAL**

**TEMA:**

**“MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADOS EN LA NORMA**

**ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “DP GLOBAL SERVICE S.A”.**

**AUTOR: CUASCOTA CASTILLO GINSON ALEXANDER**

**DIRECTOR: ING. RAMIRO VICENTE SARAGURO PIARPUEZAN MSC.**

**IBARRA – ECUADOR**

**2021**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA**

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>	1004018113
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Cuascota Castillo Ginson Alexander
<b>DIRECCION</b>	Tabacundo- San Rafael Nro. 1
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:gacuascotac@utn.edu.ec">gacuascotac@utn.edu.ec</a>
<b>TELEFONO FIJO</b>	022366619
<b>TELEFONO MOVIL</b>	0967127520
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TITULO</b>	MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADOS EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE S.A
<b>AUTOR/ES</b>	Cuascota Castillo Ginson Alexander
<b>FECHA</b>	07/08/2021
<b>PROGRAMA</b>	PRE-GRADO
<b>TITULO POR EL QUE OPTA</b>	INGENIERO INDUSTRIAL
<b>ASESOR/DIRECTOR</b>	ING. RAMIRO SARAGURO MSC.

## CONSTANCIAS

El autor revela que el texto objeto de la presente aprobación es original y se la desarrolló, sin violar derechos del autor de tercero, por lo tanto, la obra es original, y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que se asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Tabacundo, a los 7 días del mes de Octubre del 2021

EL AUTOR:



Ginson Alexander Cuascota Castillo  
CC: 100401811-3

## CERTIFICADO DEL TUTOR

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por el egresado **GINSON ALEXANDER CUASCOTA CASTILLO**, para optar el título de **INGENIERO INDUSTRIAL**, cuyo tema es **“MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADOS EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “DP GLOBAL SERVICE S.A”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, 7 de Octubre 2021



ING. RAMIRO SARAGURO  
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



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

**DEDICATORIA**

*Dedico el presente trabajo de grado primeramente a mi madre, María Esther Castillo Fernández, por ser la responsable de que yo esté en este mundo, de ser mi ejemplo de humildad y sencillez, por ser la primera persona a la cual yo pude decir con certeza que quiero con toda mi alma, por ser la persona que me brindo su amor incondicional sobre todas las cosas.*

*A mi padre, Luis José Cuascota Catucuago por ser un ejemplo de padre, por haberme educado siempre con valores éticos, idealistas y emprendedores, ejemplo de esposo, por siempre amar y respetar a mi madre sobre todas las cosas, un ejemplo de hombre, por ser siempre ambicioso y luchador y nunca descansar hasta alcanzar sus metas.*

*A mi hermana Jeimy Nayeli Cuascota Castillo, por ser más que mi hermana, mi mejor amiga, mi confidente, mi secuaz, porque desde el día que llego a este mundo supe que sería una de las personas a la cual quiero con todo mi ser, una de las pocas personas por las que yo entregaría mi vida gustosamente.*



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

**AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco primeramente a mis queridos padres que amo con toda mi alma, por su educación, su constancia, su paciencia para enseñarme a ser una persona de bien, por enseñarme el valor del trabajo y los beneficios del estudio.*

*A la Universidad Técnica del norte por ser la institución que me permitió cumplir mi sueño de ser un profesional capaz de resolver cualquier problema que se presente en la vida.*

*A la carrera de Ingeniería Industrial y a los docentes que son parte de ella por permitirme aprender acerca de esta bella carrera, compartir experiencias, vivencias, conocimientos en las aulas de clase.*

*A mi director el Msc. Ramiro Saraguro, por ser el personaje principal para la creación y culminación del presente trabajo de grado.*

*A la empresa DP Global Service por darme apertura a realizar mi trabajo de titulación en sus distinguidas instalaciones, al personal administrativo, a los trabajadores de campo que me regalaron un poco de su tiempo para solventar dudas y realizar este trabajo de titulación.*

## RESUMEN

El actual trabajo de titulación se desarrolló con el tema “Modelo del Sistema de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2015” en servicio de la empresa DP Global Service, con el objetivo de gestionar de manera más eficiente el rendimiento de sus procesos.

El presente trabajo de titulación consta de 4 capítulos siendo el capítulo I, el ente donde se identifica la problemática a estudiar, aquí se detalla los objetivos generales, los objetivos específicos, el alcance del estudio, la justificación para realizar el estudio y la metodología a utilizar.

En el capítulo II se desarrolló la investigación documental en bases de datos fidedignas, con el fin de sentar una base bibliográfica que apoye al diseño del modelo de gestión por procesos.

En el capítulo III se estableció y construyó el análisis de factores internos y externos de la organización con el fin de dar una visión más clara de la situación actual de la empresa, así como la aplicación de la Check List de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de conocer el nivel de cumplimiento de la empresa referente a los requisitos de la norma.

Finalmente el capítulo IV se hace referencia Modelo del Sistema de Gestión por Procesos, en el cual se ha hecho el levantamiento de la información pertinente, en donde consta, la cadena de valor, el mapa de proceso, el inventario de procesos, la caracterización de los procesos, los cuales fueron analizados mediante la utilización de la matriz de riesgos, con el fin de actualizar y diseñar el manual de procedimientos de la organización, culminando así con la aplicación de la Check List de la norma ISO 9001:2015 , dando como resultado un aumento a un 64% de nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma.

## ABSTRACT

This degree work was developed with the topic "Process Management System Model based on the ISO 9001: 2015 Standard" in service of the DP Global Service company, with the aim of more efficiently managing the performance of its processes.

This degree work consists of 4 chapters, chapter I being the entity where the problem to be studied is identified, here the general objectives, the specific objectives, the scope of the study, the justification for carrying out the study and the methodology to be used.

In chapter II, the documentary research in reliable databases was developed, in order to establish a bibliographic base that supports the design of the process management model.

In chapter III the analysis of internal and external factors of the organization was established and constructed in order to give a clearer vision of the current situation of the company, as well as the application of the Check List of the ISO 9001: 2015 standard. , in order to know the level of compliance of the company regarding the requirements of the standard.

Finally, chapter IV refers to the Process Management System Model, in which the pertinent information has been collected, where it consists of the value chain, the process map, the process inventory, the characterization of the processes, which were analyzed through the use of the risk matrix, in order to update and design the organization's procedures manual, thus culminating with the application of the Check List of the ISO 9001: 2015 standard, giving as resulting in an increase to a 64% level of compliance with the requirements of the standard



## ÍNDICE

.....	i
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	xi
INDICE DE FIGURAS .....	xii
INDICE DE ANEXOS .....	xiii
CAPÍTULO 1 .....	2
GENERALIDADES .....	2
1.1. Problema .....	2
1.2. Objetivos .....	3
1.2.1. Objetivo General .....	3
1.2.1. Objetivos Específicos .....	3
1.3. Alcance .....	4
1.4. Justificación .....	5
1.5. Metodología .....	6
1.5.1. Tipos de Investigación .....	6
1.5.2. Método de investigación .....	7
1.5.3. Técnica de Investigación .....	7
CAPÍTULO 2 .....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
2.1. Plan Estratégico .....	9
2.1.1. Misión .....	9
2.1.2. Visión .....	9
2.1.3. Valores .....	9
2.2. Factores de Ambiente .....	10
2.2.1. Factores de Ambiente Internos .....	10
2.2.2. Factores de Ambiente Externos .....	10
2.3. Análisis FODA .....	11
2.4. Análisis PESTEL .....	12
2.5. Las 5 Fuerzas de Porter .....	12
2.6. Sistemas de Gestión de Calidad .....	13
2.6.1. Principios del Sistema de Gestión de la Calidad .....	13
2.7. Norma ISO 9001:2015 .....	14
2.7.1. Estructura ISO 9001:2015 .....	15
2.8. Norma 31000:2018 .....	17
2.8.1. Gestión de Riesgos .....	17
2.8.2. Principios para la Gestión de Riesgos .....	17
2.8.3. Pensamiento Basado en Riesgos .....	18
2.8.4. Procesos de Gestión de Riesgos .....	18
2.9. Gestión basada en procesos .....	19

	ix
2.9.1. Enfoque a procesos .....	19
2.10. Procesos .....	20
2.10.1. Elementos de un proceso .....	21
2.10.2. Tipos de proceso .....	22
2.11. Mapa de procesos.....	23
2.12. Caracterización de procesos.....	24
2.13. Procedimientos.....	24
2.14. Manual de Procedimientos.....	25
2.14.1. Funciones del Manual de Procedimientos .....	25
2.15. Diagramas de flujo.....	26
2.16. Indicadores de Gestión.....	28
2.16.1. Tipos de Indicadores de Gestión.....	29
2.17. Guía de Implementación .....	29
2.18. Mejora Continua .....	30
2.18.1. Ciclo de Mejora Continua.....	31
2.19. Contexto del Sector Florícola .....	32
CAPÍTULO 3.....	33
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	33
3.1. Antecedentes y descripción de la empresa “DP Global Service.....	33
3.1.1. Datos Generales .....	34
3.1.2. Misión .....	34
3.1.3. Visión.....	35
3.1.4. Valores .....	35
3.1.5. Objetivos Estratégicos .....	35
3.1.6. Ubicación Geográfica .....	36
3.2. Análisis de Contexto Interno .....	36
3.2.1. Factor Organizacional.....	36
3.2.2. Factor Talento Humano .....	38
3.2.3. Factor Económico .....	39
3.2.4. Factor Productivo.....	39
3.2.5. Factor Tecnológico .....	41
3.2.6. Análisis Porter.....	42
3.3. Análisis de Contexto Externo .....	46
3.3.1. Micro entorno.....	46
3.3.2. Macro entorno.....	47
3.3.3. Análisis PESTEL .....	51
3.4. Evaluación Ambiente Interno y Externo.....	51
3.4.1. Análisis FODA.....	51
3.4.3. Posicionamiento estratégico de la empresa DP Global Service.....	55
3.5. Resultados de evaluación de gestión por procesos basados en la norma ISO 9001:2015	
57	
3.5.1. Resultados Check List.....	58
3.5.2. Resultado del Diagnóstico Inicial General .....	63
3.6. Plan de Mejora .....	65
CAPÍTULO IV.....	67

DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESO PARA LA EMPRESA DP GLOBAL SERVICE.....	67
4.1. Contexto de la organización.....	67
4.1.1. Compresión de la organización y su contexto .....	67
4.1.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	67
4.1.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	69
4.1.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos .....	69
Cadena de valor.....	69
Mapa de procesos.....	70
Inventario de procesos .....	71
Codificación.....	74
Caracterización de Procesos .....	74
Manual de Procedimientos.....	75
4.2. Liderazgo. ....	75
4.2.1. Política .....	75
4.3. Planificación .....	76
4.3.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades .....	76
4.3.2. Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos .....	79
4.4. Apoyo.....	80
4.4.1. Información Documentada.....	80
4.5. Operación.....	84
4.5.1. Planificación y Control Operacional.....	84
4.6. Evaluación de Desempeño.....	84
4.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	84
4.7. Mejora.....	85
4.7.1. Mejora Continua .....	85
4.8. Análisis de Resultados .....	90
CONCLUSIONES .....	92
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFIA .....	94
ANEXOS .....	98

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Símbolos utilizados en los Diagramas de Flujo.....	27
Tabla 2 Datos Generales .....	34
Tabla 3 Personal DP Global Service.....	38
Tabla 4 Maquinaria en Insumos Tecnológicos de la empresa .....	41
Tabla 5 Poder de negociación de los compradores .....	43
Tabla 6 Poder de negociación de los proveedores .....	43
Tabla 7 Amenaza de nuevos competidores.....	44
Tabla 8 Amenaza de productos sustitutos.....	45
Tabla 9 Rivalidad entre los competidores.....	46
Tabla 10 Proveedores de la empresa.....	46
Tabla 11 Principales competencias de la empresa.....	47
Tabla 12 Análisis FODA .....	52
Tabla 13 Estrategias FODA .....	53
Tabla 14 Puntaje y Criterios de respuesta para la Check List ISO 9001:2015 .....	58
Tabla 15 Parámetros porcentuales de evaluación .....	58
Tabla 16 Resultados del Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015 .....	63
Tabla 17 Plan de Mejora .....	65
Tabla 18 Matriz de Pates Interesadas.....	68
Tabla 19 Inventario de Procesos .....	72
Tabla 20 Niveles de Riesgo .....	77
Tabla 21 Objetivos de Calidad.....	79
Tabla 22 Lista Maestra de Documentos y Registros .....	80
Tabla 23 Indicadores.....	84
Tabla 24 Evidencia de Cumplimiento.....	87

## INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Factores de Ambiente Interno.....	10
Ilustración 2 Factores de Ambiente Externo.....	11
Ilustración 3 Matriz FODA.....	11
Ilustración 4 Estructura ISO 9001:2015 .....	16
Ilustración 5 Procesos de la Gestión de Riesgos.....	19
Ilustración 6 Elementos de un Proceso .....	22
Ilustración 7 Mapa de procesos.....	23
Ilustración 8 Componentes para Caracterizar un Proceso .....	24
Ilustración 9 Los 12 pasos para aplicar la Mejora Continua.....	30
Ilustración 10 Ciclo PHVA.....	31
Ilustración 11 Ubicación Geográfica de la empresa DP Global Service .....	36
Ilustración 12 Organigrama DP Global Service .....	37
Ilustración 13 Layout DP Global Service .....	41
Ilustración 14 Análisis de Situación Interna .....	55
Ilustración 15 Análisis Situación Externa.....	56
Ilustración 16 Posición Estratégica Actual .....	57
Ilustración 17 Contexto de la Organización.....	59
Ilustración 18 Liderazgo .....	59
Ilustración 19 Planificación .....	60
Ilustración 20 Apoyo.....	61
Ilustración 21 Operación.....	61
Ilustración 22 Evaluación de Desempeño.....	62
Ilustración 23 Mejora.....	63
Ilustración 24 Perfil de Resultados .....	64
Ilustración 25 Cadena de Valor.....	70
Ilustración 26 Mapa de Procesos .....	71
Ilustración 27 Niveles de Riesgos.....	77
Ilustración 28 Resultados Check List Inicial .....	90
Ilustración 29 Resultados Check List Final .....	91

**INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1 Análisis PESTEL.....	98
Anexo 2 CHECK LIST Diagnóstico Inicial de la Empresa DP Global Service.....	99
Anexo 3 Matriz de Riesgos DP Global Service.....	118
Anexo 4 Caracterización de Procesos.....	119
Anexo 5 Manual de Procedimientos.....	131
Anexo 6 Ficha de Indicadores.....	134

## **CAPÍTULO 1**

### **GENERALIDADES**

#### **1.1. Problema**

Actualmente el sector Florícola es una de las más importantes fuentes de ingreso económico de la zona norte del país, algunas organizaciones del sector requieren soluciones integrales con el fin de mejorar su gestión que permita un incremento en su productividad.

La empresa DP Global Service nace hace 10 años en Tabacundo (Pichincha – Ecuador), es una Mypime con 25 trabajadores. Su principal objetivo es ofrecer insumos y asesoría, para el sector Floricultor y Agroindustrial a nivel de la zona norte de la Sierra Ecuatoriana siendo Tulcán, Cayambe, Tabacundo y Guayllabamba, los sectores con alta demanda de los productos y servicios que oferta la empresa. Asiste alrededor de 21 empresas.

La empresa DP Global Service lleva a cabo actividades de comercialización, distribución y asesoría florícola y para las mismas se evidencia la existencia de un manual de procedimientos desactualizado como consecuencia se genera en parte del personal de la empresa, la idea no muy clara de sus responsabilidades correspondientes dentro de la organización. Existen otras falencias generadas por la no adecuada gestión y estructuración de procesos y sus consecuencias son lógicas.

Las falencias encontradas generan variedad de oportunidades de mejora, entre otras: identificar y construir procesos estructurados, estandarizados y documentados que permitan administrar en función de objetivos y estrategias visualizando funciones, responsabilidades, indicadores de los responsables de cada uno. Crear la línea base con la

cual realizar análisis, comparación de los resultados obtenidos y basándose en herramientas de solución de problemas, tomar decisiones y seguir un plan de mejora continua. Contar con un sistema de planificación PHVA que avale la gestión interna y con partes interesadas.

Abordar riesgos e identificar oportunidades con enfoque del ciclo de la mejora continua y solución de problemas.

La presente investigación permitirá priorizar la problemática y basándose en un análisis metodológico, establecer estrategias respecto a su estabilidad, sostenibilidad con lo cual establecer un modelo de gestión adecuado para la empresa y sus partes interesadas y basándose en indicadores, establecer un plan de mejora continua.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

- Diseñar un modelo de gestión por procesos basados en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de suministros florícolas y agroindustriales “DP Global Service S.A” para el mejoramiento continuo en el desempeño de sus procesos.

### **1.2.1. Objetivos Específicos**

- Recopilar información sobre el objeto de estudio a través de la investigación documental que permita sentar las bases para el diseño del modelo de gestión.
- Ejecutar el diagnóstico situacional mediante la metodología establecida con el propósito de determinar la línea base actual para generar un modelo de gestión óptimo.



- Construir el modelo de gestión por procesos aplicando lo estipulado en la norma ISO 9001:2015 que permita alcanzar objetivos empresariales determinados en el diagnóstico.

### **1.3. Alcance**

El modelo del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 se desarrollara en todos departamentos administrativos y áreas operativas de la empresa “DP Global Service” matriz Tabacundo, siguiendo la metodología sugerida por la norma donde se pretende establecer lineamientos y normas, partiendo en el análisis de la situación actual de la empresa, el análisis del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma, culminada la etapa de investigación se procederá en la construcción de la política y objetivos de calidad; posteriormente, se caracterizarán los procesos, actualizando el manual de procedimientos, se desarrollara la propuesta de mejora y finalmente se establecerá conclusiones y recomendaciones.

La investigación será de gran utilidad en el inicio del camino de la mejora continua por lo cual la empresa realizará el plan de implementación del sistema de gestión por procesos logrando sus objetivos.

Los principales beneficiarios de la investigación son la empresa y los trabajadores ya que podrán asegurar la calidad en los productos y servicios que ofertan, además de poder mantener los procesos estandarizados y bajo control mediante indicadores de gestión; igualmente la estandarización ofrecerá a los empleados funciones claras acerca de sus actividades dentro de la organización las cuales requieren ser efectuadas. Logrando la satisfacción tanto del cliente como la del personal de la empresa perfeccionando la eficacia.

La empresa obtendrá el resultado del diagnóstico situacional final, y un plan de mejora continua que, de admitirlos, llevará a los objetivos de la investigación.

#### **1.4. Justificación**

“La norma ISO 9001:2015 sustenta que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión la calidad, integrado los procesos fundamentales y sus interrelaciones, acorde con los requisitos de esta norma internacional”. (ISO, 2015)

La presente investigación se defiende en base al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “TODA UNA VIDA” mencionando el Eje Nro. 2 “Economía al servicio de la sociedad” donde el objetivo Nro. 5 hace hincapié en el crecimiento de la productividad y competitividad focalizada a un desarrollo económico sustentable donde cita: “Producir más y con óptima calidad para dar paso a una economía amistosa que junte a más actores en el proceso donde los ciudadanos sean los principales receptores.” (TODA UNA VIDA, 2017)

Basándose en lo mencionado anteriormente la realización de este proyecto busca encaminar el Sistema de Gestión por Procesos de la empresa DP Global Service, a través de la aplicación de conocimientos de dirección de los procesos basados en la Norma ISO 9001:2015 con la finalidad de regular, estandarizar los procesos y aplicar los requisitos referentes de la norma, logrando mejorar los productos y servicios, generando mayor rentabilidad y crecimiento en el mercado. La realización del proyecto permitirá entregar a la empresa una herramienta útil que involucre aspectos internos y externos, con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales y satisfacer los requerimientos de los clientes, aumentando la competitividad en el mercado, adicionalmente los resultados obtenidos en

el proyecto y de acuerdo a los objetivos planteados para el mismo, asegurara el fortalecimiento de las debilidades presentes en los procesos de la empresa, y reforzamiento de la mejora continua, beneficiando a cada una de las partes.

Por lo tanto, lo que se logra con el diseño del modelo de gestión por procesos basado en la normativa ISO 9001:2015 es establecer ventajas potenciales frente a competidores, aumentar el reconocimiento en el mercado, reducir costos, mejorar procesos, establecer indicadores de desempeño enfocados a la mejora continua y aumento de la satisfacción de los clientes, dotando así de un instrumento de gran utilidad a la empresa DP Global Service.

## **1.5. Metodología**

El actual proyecto tiene la siguiente metodología como prueba de validez para su posterior investigación.

### **1.5.1. Tipos de Investigación**

- **Investigación Documental.** Se levantará y analizar toda la información necesaria para desarrollar de manera eficiente el marco teórico, mediante la investigación en artículos científicos, libros, sitios web, la norma ISO 9001 etc. toda información que esté relacionado con el tema a estudiar.
- **Investigación de Campo.** Se aplicará este método cualitativo con el fin de recolectar datos y comprenderlos directamente de la fuente primaria de información en este caso toda la organización, para la aplicación de mejor manera del modelo de gestión por procesos.

### 1.5.2. Método de investigación

- **Método de investigación Inductivo.** En este método el patrón va de los casos característicos a los generales. Se comienza de los datos o elementos particulares y, por similitud, se sintetiza y se logra llegar a una sentencia general que manifiesta y comprende esos casos particulares.
- **Método de investigación Deductivo.** En este método la guía va de lo general a lo particular. El planteamiento inicia de una sentencia general del que se van desentrañando partes o elementos específicos.

### 1.5.3. Técnica de Investigación

- **Técnica de Investigación Cualitativa.** En la siguiente investigación la técnica cualitativa tiene como objetivo principal entender y explicar fenómenos que, por razones varias, dependen de la razón en la que se dan. Es por esta causa que con la investigación cualitativa se detallan escenarios, personas y comunidades en su forma original, sin que los investigadores entre derechamente a controlar y cambiar una o varias variables. (Rubio, 2020)
- **Técnica de Investigación Cuantitativa.** En la presente investigación se basará en datos numéricos que se emplean para ejecutar las mediciones y comparaciones. Se desarrollara un estudio objetivo de la realidad, lo que originara una mayor cantidad de datos fidedignos, mismos que por su naturaleza descriptiva se lograran predecir comportamientos. (Tipos de Investigacion, s.f.)
- **Técnica de Observación.** En la presente investigación es indispensable que el observador actúe desde dentro en las actividades que se está examinando, en este

caso la empresa DP Global Service, para que el investigador se aclimate con los procesos a estudio. (Tipos de Investigacion, s.f.)

## CAPÍTULO 2

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1. Plan Estratégico

La autora (Quiroa Myriam, 2020) menciona que la planificación estratégica es la herramienta empleada por las empresas como un proceso sistemático que posibilita el desarrollo y la implementación de planes, con el propósito de conseguir los objetivos que se han propuesto. Se debe partir del diagnóstico de la situación presente e instaurar parámetros de acción para llegar al futuro esperado, ya sea en el mediano o largo plazo.

##### 2.1.1. Misión

La autora (Quiroa, 2020) La misión señala cuál es la intención de la existencia de la empresa, la pregunta que se hace en este caso es: ¿cuál es la razón de ser de la empresa? La misión de la empresa prueba su existencia.

##### 2.1.2. Visión

La visión es un enunciado que muestra hacia dónde va la empresa en el futuro, o qué es lo que quiere conseguir a ser como organización. La pregunta primordial que se formula para establecer la visión es: ¿qué queremos ser? La visión establece el conjunto de valores con los cuales la empresa acredita sus acciones. (Quiroa Myriam, 2020)

##### 2.1.3. Valores

Los valores figuran las creencias y los principios que gobiernan a una empresa, lo que permite encaminar las pautas de acción y la conducta de las personas que trabajan en la organización. Representan los principios éticos que sustentan la actuación de la empresa. (Quiroa, 2020)

## 2.2. Factores de Ambiente

### 2.2.1. Factores de Ambiente Internos

El autor (ANDRADE ARRIAZA et al., n.d.) lo define como aquellos factores sobre los que el empresario puede realizar cierto grado de influencia es decir, aquellos asociados con la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes actividades que desempeña la empresa como por ejemplo: las resoluciones sobre líneas de producción, precios, calidad, estrategias de mercado, liderazgo entre otros.

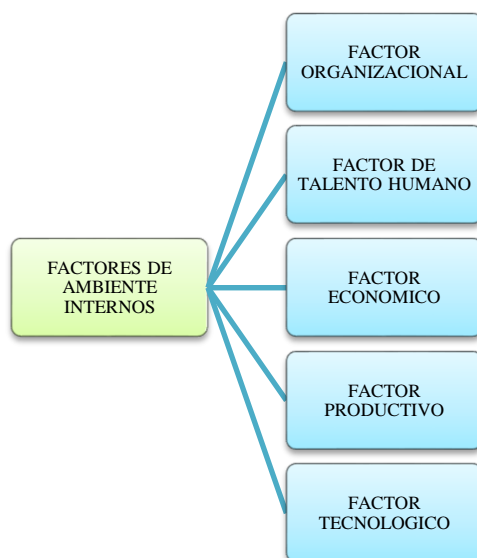


Ilustración 1 Factores de Ambiente Interno  
Elaborado por: Ginson Cuascota  
Fuente: (ANDRADE ARRIAZA et al., n.d.)

### 2.2.2. Factores de Ambiente Externos

Las autoras (Urbina, Olga, & Pascual, 2014) explican que el análisis externo tiene como objetivo comprender los rasgos esenciales del entorno en que rivaliza la empresa y valorar la forma en que dicho entorno puede alterar sus objetivos. Ello permite distinguir las amenazas y oportunidades a las que se enfrenta la empresa. Este entorno comprende muchos factores, por lo que existe un elevado grado de complejidad e incertidumbre.

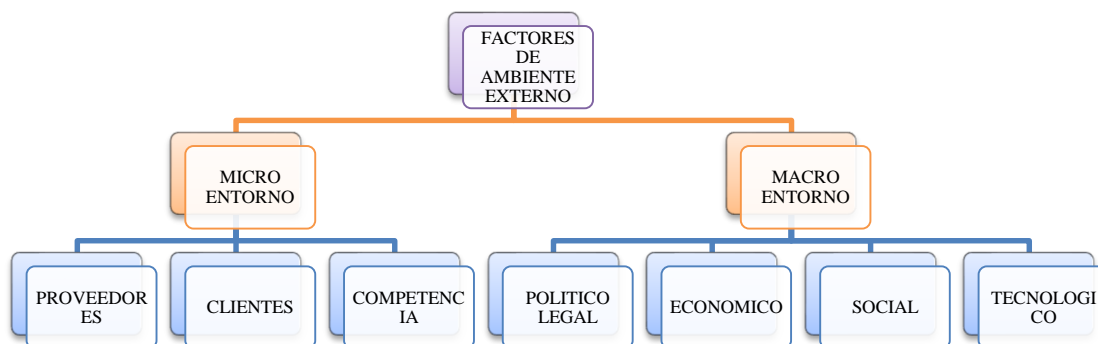


Ilustración 2 Factores de Ambiente Externo  
 Elaborado por: Ginson Cuascota  
 Fuente: (Urbina, Olga, & Pascual, 2014)

### 2.3. Análisis FODA

El análisis FODA radica en elaborar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en grupo, examinan la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, exponiendo, las oportunidades y amenazas. Asimismo es una herramienta que permite alcanzar una perspectiva general de la situación estratégica de una organización en concreto. El análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para ganar un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas. (Sarli et al., 2015)



Ilustración 3 Matriz FODA  
 Elaborado por: Ginson Cuascota  
 Fuente: (Anzures, n.d.)



## **2.4. Análisis PESTEL**

El autor (Betancourt Diego F, 2018) manifiesta que el análisis PESTEL se fundamenta en la exposición del contexto o entorno de la empresa a través de la deliberación de factores:

- Políticos
- Económicos
- Sociales
- Tecnológicos
- Ambientales
- Legales

PESTEL consiente la realización de un análisis estratégico para fijar el contexto actual en el que está la organización, lo que te da una entrada para la creación de estrategias para aprovechar las oportunidades alcanzadas en el análisis, o actuar ante posibles riesgos.

## **2.5. Las 5 Fuerzas de Porter**

(Equipo Pensemos, 2020) mencionan que las cinco fuerzas de Porter son un marco de análisis del nivel de competencia dentro de una industria en particular. De acuerdo con este método de análisis, la competencia no nace de los competidores únicamente. Se plantea en cambio que el estado de la competencia en una industria se sujete principalmente de cinco fuerzas que es necesario evaluar:

- Amenaza de los nuevos competidores
- Poder de negociación de los proveedores

- Poder de negociación de los compradores
- Amenaza de productos o servicios sustitutivos
- Rivalidad existente entre competidores de la industria

## **2.6. Sistemas de Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como misión eludir posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios acertados mediante el mismo. Así que, se tiene que hacer hincapié en que no se quiere distinguir los errores cuando ya se han producido, sino que se deben prevenir antes de que se manifiesten. (Nueva-iso-9001-2015, 2018)

### **2.6.1. Principios del Sistema de Gestión de la Calidad**

El autor (Sirvent Asensi et al., 2017) declara que la familia de normas ISO 9000 se basa en siete principios básicos de gestión de la calidad. Anteriormente, eran ocho, pero con la nueva revisión del 2015, los principios han quedado en siete. Seguidamente, se verá más específicamente cada uno de ellos.

- **Enfoque al cliente** “Las organizaciones se sujetan a sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas”.
- **Liderazgo** “Los líderes instauran la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían fundar y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

- **Compromiso de las personas** El compromiso de las personas que están envueltas en una organización es vital, ya que estas son la parte más valiosa y permite que sus habilidades sean usadas a favor de la organización.
- **Enfoque a procesos** “Un resultado deseado se logra más efectivamente cuando las actividades y los recursos relacionados se manejan como un proceso”.
- **Mejora** “La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un fin inamovible”.
- **Toma de decisiones basadas en la evidencia** “Las decisiones deben fundamentarse, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la información mejor”.
- **Gestión de las relaciones** La organización es interdependiente de sus colaboradores y proveedores, por lo que una relación cooperativa beneficiosa maximiza la capacidad de todos para generar valor.

## 2.7. Norma ISO 9001:2015

La autora (Luna, 2018) expone que es un grupo de normas sobre calidad y gestión de calidad que fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización - una federación de alcance mundial conformada por cuerpos de estandarización nacionales de 153 países, que fija los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden emplearse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, independientemente de su rama, para su certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001:2015 es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones. ISO (Organización Internacional de Estandarización) es una entidad que junta a representantes de diversos países para desplegar normas de estandarización en diferentes áreas a proceder. (DestinoNegocio, 2015)

### **2.7.1. Estructura ISO 9001:2015**

El Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, está conformada en diez capítulos, exponiendo a los cinco primeros a declaración de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de índole introductorio. Los capítulos seis a diez están centrados a procesos y en ellos se juntan los requisitos para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad. (*Estructura de La Norma UNE-EN-ISO 9001:2015*, n.d.)

En la siguiente Ilustración se denota la estructura de la Norma ISO 9001:2015.

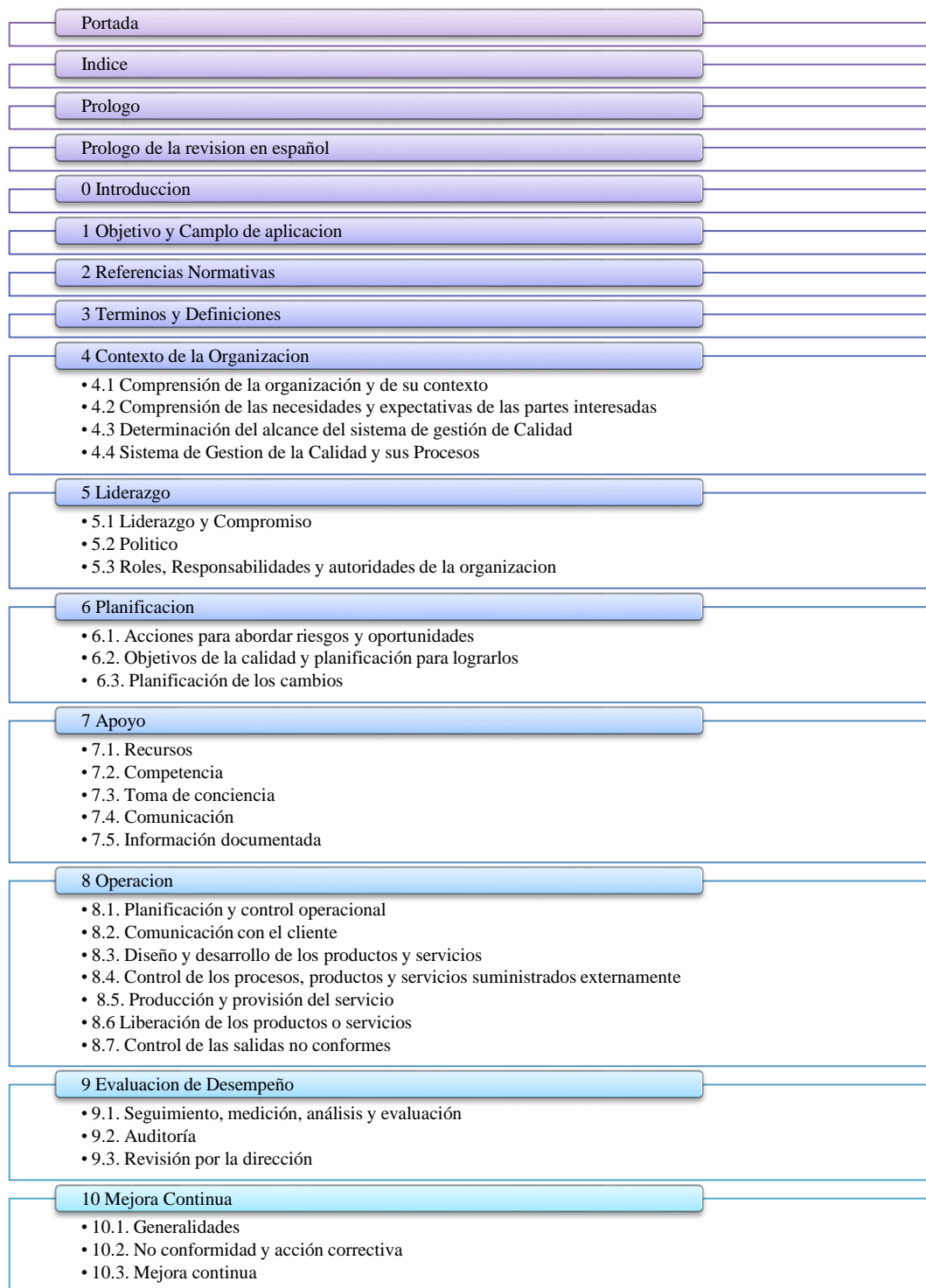


Ilustración 4 Estructura ISO 9001:2015  
 Autor: Ginson Cuascota  
 Fuente: (Secretaría Central de ISO, 2015)

## **2.8. Norma 31000:2018**

La norma ISO 31000 es una herramienta que decreta una serie de principios para la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos en las organizaciones. Puede aplicarse a cualquier tipo de organización indistintamente de sus dimensiones, razón social, mercado, origen de capital, espectro comercial o manera de financiación. (Norma ISO 31000, 2018)

### **2.8.1. Gestión de Riesgos**

La norma ISO 31000 define la Gestión de Riesgos como todos aquellos hechos coordinados para dirigir y controlar los riesgos a los que puedan estar sujetas las organizaciones. En este segundo apartado, el objetivo es trazar un marco de actuación para saber qué aspectos manejar y cómo desarrollarlo. La gestión tiene que ver, sobre todo, con la medición de los riesgos, para lo cual es indispensable precisar dos elementos dentro de este proceso:

- Consecuencia
- Probabilidad

(Norma ISO 31000, 2018)

### **2.8.2. Principios para la Gestión de Riesgos**

Los principios de la Gestión de riesgos fueron establecidos para maximizar la eficacia en la prevención del riesgo de una organización. Los principios son:

- Crear y proteger el valor.
- Estar integrada en los procesos de una organización.
- Formar parte de la toma de decisiones.

- Tratar explícitamente la incertidumbre.
- Ser sistemática, estructurada y adecuada.
- Basarse en la mejor información disponible.
- Estar hecha a medida.
- Tener en cuenta factores humanos y culturales.
- Ser transparente e inclusiva.
- Ser dinámica, iterativa y sensible al cambio.
- Facilitar la mejora continua de la organización.

(ISO 31000, 2021)

### **2.8.3. Pensamiento Basado en Riesgos**

El pensamiento basado en riesgos es indispensable para adquirir un sistema de gestión de la calidad eficiente. Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización requiere planificar e implementar acciones para cubrir los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades insta una base para maximizar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y evitar los efectos negativos. (Secretaría Central de ISO, 2015)

### **2.8.4. Procesos de Gestión de Riesgos**

Se ha establecido que las etapas de la gestión de riesgos son:

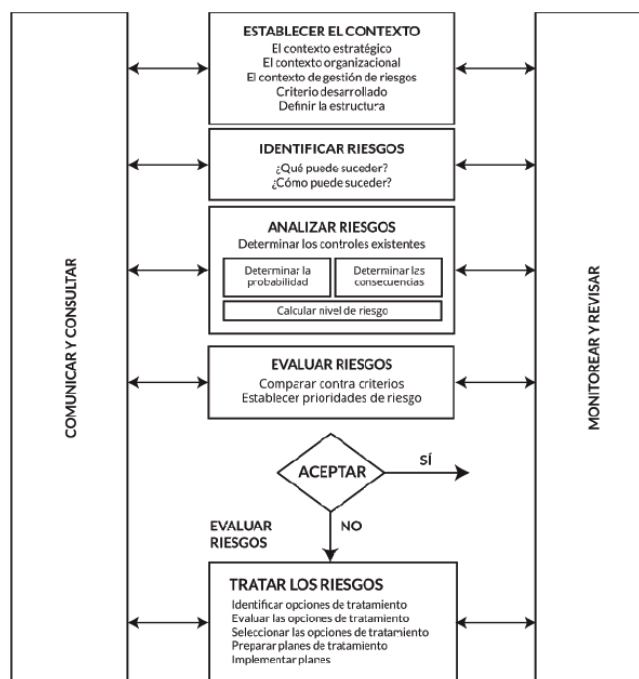


Ilustración 5 Procesos de la Gestión de Riesgos  
Fuente: (Norma ISO 31000, 2018)

## 2.9. Gestión basada en procesos

La Gestión por Procesos es la manera de direccionar toda la organización fundamentándose en los procesos, asimilando estos como un grupo de recursos y actividades interconectadas que convierten elementos de entrada en elementos de salida, con valor agregado para el cliente. Cada uno de los procesos que conforman el sistema debe apoyar a la consecución de los objetivos de la Organización, lo que supone una relación “causa-efecto” entre los resultados de los procesos individuales y los resultados generales del sistema. (Cantabria, 2016)

### 2.9.1. Enfoque a procesos

El enfoque a procesos supone la definición y manejo sistemático de los procesos y sus interacciones, con el objeto de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la



política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en grupo puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque total de pensamiento basado en riesgos enfocado a aprovechar las oportunidades y evitar resultados no deseados.

La adaptación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en la realización de los requisitos;
- b) la atención de los procesos en términos de valor agregado;
- c) la ganancia del desempeño eficaz del proceso;
- d) la optimización de los procesos con base en la valoración de los datos y la información. (Secretaría Central de ISO, 2015)

## **2.10. Procesos**

Proceso se define como un grupo de actividades interconectadas entre sí que, naciendo de uno o más *inputs* (entradas) los transforma, ocasionando un *output* (resultado).

Las actividades de toda organización se pueden abarcar como partes esenciales de un proceso específico. De esta manera, cuando un cliente entra en un comercio para realizar una compra, cuando se pide una línea telefónica, un certificado de empadronamiento, o la inscripción de una patente en el registro correspondiente, se están avivando procesos cuyos resultados deberán ir destinados a satisfacer una demanda. (AITECO CONSULTORES, 2019)

El autor (Westreicher Guillermo, 2020) menciona que un proceso es una secuencia de acciones que se ejecutan para lograr un fin en común. Se trata de un concepto válido a

muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la química, entre otros.

Un proceso hace referencia, en general, a una serie de operaciones desarrolladas en orden específico y con un objetivo.

### **2.10.1. Elementos de un proceso**

El autor (Sanchez Ruiz et al., 2014) afirma que los elementos del proceso se constituyen de la siguiente manera:

- **Input:** es una entrada, un recurso que sustenta el proceso y que, por lo tanto, faculta que empiece. El input viene del proveedor (externo o interno) y en muchos casos comprende en la salida del proceso anterior.
- **El proceso:** es la sucesión de actividades en sí misma. Para que pueda hacerse debe haber un conjunto de factores (personas, materiales, recursos físicos y método) que aprueben y agilicen su ejecución. Además, cada proceso debe tener un responsable que asegure el óptimo funcionamiento del mismo. Para ello, es aconsejable además que cada proceso posea con un sistema de control con indicadores de funcionamiento que admita localizar y minimizar, en la medida de lo posible, las desviaciones que se hayan creado respecto a los objetivos marcados.
- **Output:** es la salida del proceso. Puede residir en un producto, en un servicio o en una mezcla de ambos. Está destinado a un cliente (externo o interno) y a menudo se convierte en la entrada de un reciente proceso.

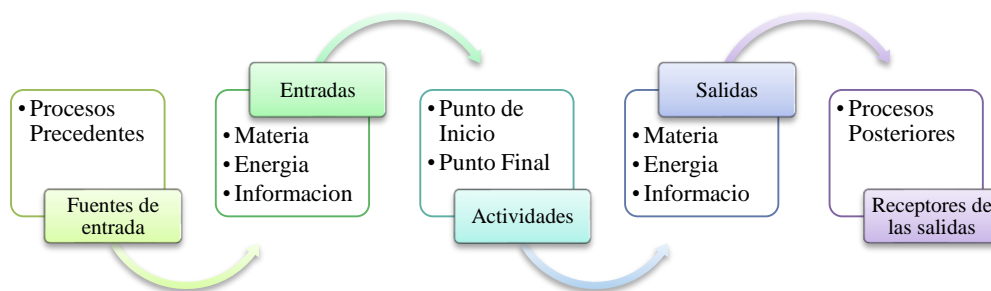


Ilustración 6 Elementos de un Proceso

Autor: Ginson Cuascota

Fuente: (Secretaría Central de ISO, 2015)

### 2.10.2. Tipos de proceso

El autor (Sanchez Ruiz et al., 2014) nos manifiesta que a lo largo de la literatura se evidencian diversos tipos de procesos en servicio de diferentes criterios clasificadores de los mismos. Por consiguiente añadimos solamente la clasificación más regular que es la que diferencia tres tipos de procesos en función de su objeto en la empresa.

- **Procesos estratégicos:** son procesos del área de planificación y mejora de la empresa, dan las guías de actuación y manejan otros procesos. Están muy relacionados con la misión y la visión de la organización. Sus responsables se acostumbran a pertenecer al equipo de dirección. Ejemplos de este tipo de procesos son la planificación presupuestaria, el análisis de resultados o la estructuración de la misión.
- **Procesos clave u operativos:** son aquellos en los que se desarrollan las actividades de transformación/creación del producto y/o servicio más importante de la empresa. Efectúan lo que ha sido planeado en los procesos anteriores y agotan la mayor parte de los recursos. Algunos ejemplos son la producción, la logística y el servicio postventa.

- **Procesos de apoyo:** son aquellos que dan recursos a los procesos importantes.

Destacamos por ejemplo la selección de personal o el manejo de la calidad.

### 2.11. Mapa de procesos

El autor (Torres Carlos Alonso, 2014) manifiesta que el mapa de procesos es la muestra gráfica de la estructura de procesos que forman un sistema de gestión y son de ayuda para identificar e interrelacionar los procesos ya que este es el paso primordial para poder entenderlos y luego mejorarlos .

Una eslabón importante de los procesos, que queda de claro en cuanto se elabora el mapa de procesos, es que las actividades que lo forman no pueden ser ordenadas de una manera predilecta, atendiendo a criterios solo de jerarquía o de adscripción departamental. Se puede manifestar que el proceso pasa transversalmente el organigrama de la organización.

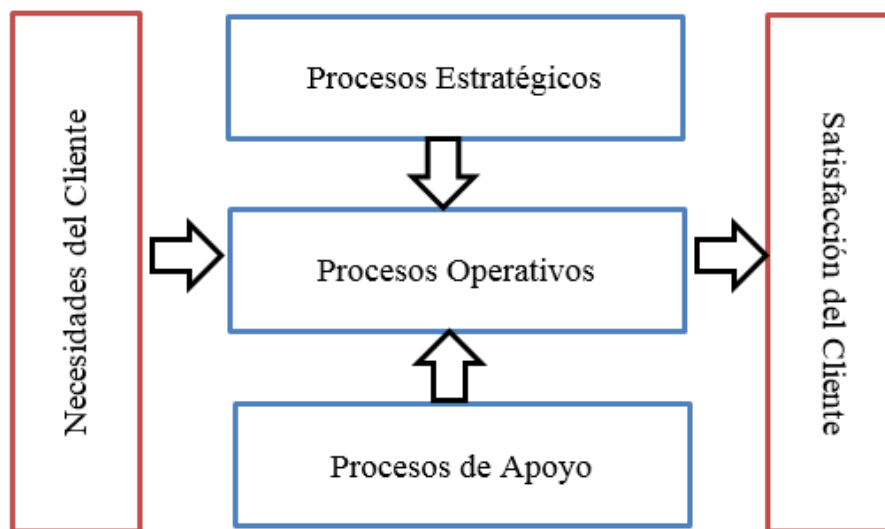


Ilustración 7 Mapa de procesos

*Autor: Ginson Cuascota*

Fuente:(Escuela Europea de Excelencia., 2016)

## 2.12. Caracterización de procesos

Para el autor (Muñoz, 2019) en el diseño de un modelo de gestión por procesos se debe, identificar los procesos que conforman parte de la organización. Mediante la cadena de valor de Porter puede desarrollarse el primer aproximamiento a los macro procesos, sin embargo, el levantamiento de procesos abarca en definir las actividades y/o procedimientos, responsables y recursos que constituyen a cada sub proceso.

El levantamiento se elabora mediante una serie de pasos que integran parte del mejoramiento de procesos.



Ilustración 8 Componentes para Caracterizar un Proceso

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: (Betancourt, 2015)*

## 2.13. Procedimientos

El autor (Sáez Penoucos, n.d.) manifiesta que los procedimientos son, destrezas, estrategias, técnicas de aprendizaje por medio de las que el alumno obtendrá, por sí mismo, nuevos conocimientos, ser más autosuficiente en su aprendizaje tanto en la obtención de

conceptos, saberes, como en el incremento de actitudes, saber ser y saber estar, fortaleciendo que el alumno sea sensato de su proceso de aprendizaje, que sepa ayudar y recibir colaboración, y que llegue a estimar lo que una materia le puede dar, dentro y fuera del ambiente escolar. A veces existe confusión, de definición entre procedimientos y metodología. El procedimiento es el saber hacer, la destreza que se pretende que el alumno adquiera/construya, es un contenido escolar, programable y cuyo aprendizaje logra desarrollarse con distintos métodos y actividades.

#### **2.14. Manual de Procedimientos**

El Manual de Procedimientos es, por tanto, un instrumento de soporte administrativo, que une procedimientos importantes con un objetivo común, que especifica en su secuencia lógica las distintas actividades de que se forman cada uno de los procedimientos que lo constituyen, indicando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de ejecutarse.

Con base a los conceptos citados se puede alegar que un Manual de Procedimientos busca instaurar una secuencia lógica de las actividades que se deben ejecutar en una empresa, en donde se define y se precisa políticas, formularios y documentos que se ven enredados en los procedimientos, así como los responsables para cada actividad. (A. Sánchez, 2014)

##### **2.14.1. Funciones del Manual de Procedimientos**

El autor (A. Sánchez, 2014) manifiesta las funciones de un manual de procedimientos las cuales son:




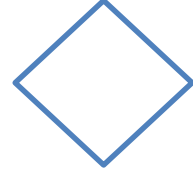
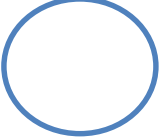

- Identificar a los autores de las actividades.

- Maximizar la productividad de la organización.
- Minimizar o descartar fallas en el desarrollo de las actividades.
- Instituir e indicar las políticas que se deben de acatar en cada procedimiento.
- Fijar los formularios o documentos necesarios




### **2.15. Diagramas de flujo**

El autor (Pinzón Nuñez & Rodríguez Guerrero, 2020) menciona que es un esquema para mostrar gráficamente un algoritmo. Se basan en la ejecución de diversos símbolos para figurar operaciones específicas, es decir, es la manifestación gráfica de las distintas operaciones que se tienen que desarrollar para resolver un problema, con indicación expresa el orden lógico en que deben ejecutarse. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos empleados se entrelazan por medio de flechas para indicar la secuencia de operación. Para hacer entendibles los diagramas a todas las personas, los símbolos se sujetan a una normalización; es decir, se produjeron símbolos casi universales, ya que, en un principio cada usuario podría poseer sus propios símbolos para figurar sus procesos en forma de Diagrama de flujo. Esto conllevó como resultado que solo aquel que conocía sus símbolos, los podía explicar. La simbología empleada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y debe adaptarse a un patrón definido con anterioridad. El diagrama de flujo representa la forma más común y duradera para especificar los detalles algorítmicos de un proceso. Se utiliza primordialmente en programación, economía y procesos industriales.

Tabla 1 Símbolos utilizados en los Diagramas de Flujo

	Inicio/Fin	Este se utiliza para ilustrar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede figurar una parada o una interrupción programada que sea necesaria desarrollarla en un programa.
	Proceso	Este se emplea para un proceso definido, es el que se utiliza comúnmente para representar una orden, o cualquier tipo de operación que suscite un cambio de valor.
	Entrada/Salida	Este símbolo es empleado para figurar una entrada o salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico.
	Decisión	Este es usado para la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de paridad entre datos.
	Conector	Este es empleado para enlazar dos partes cualquiera de un diagrama a través de un unificador de salida y un unificador de entrada. Esta forma una conexión en la misma página del diagrama.
	Conector fuera de página	Este es usado para unir dos partes de un diagrama pero que no se hallen en la misma hoja.



	Indicadores de flujo	Este es empleado para señalar la secuencia del diagrama de flujo, es decir, para indicar el sentido de las operaciones dentro del mismo.
	Salida de información impresa	Este es utilizado para ilustrar la salida de información por medio de una impresora.
	Mostrar información en pantalla	Este es utilizado para figurar la salida o para exponer la información por medio del monitor o la pantalla.

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: (Pinzón Nuñez & Rodríguez Guerrero, 2020)*

## 2.16. Indicadores de Gestión

El autor (Osaín, n.d.) manifiesta que los indicadores de gestión son medios, instrumentos o mecanismos para valorar hasta qué punto o en qué medida se están alcanzando los objetivos estratégicos. Son una unidad de medida gerencial que acceden evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.

Generan información para verificar el desempeño de cualquier área de la empresa y revisar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados. Encuentran y prevén desviaciones en el alcance de los objetivos.

### 2.16.1. Tipos de Indicadores de Gestión

**Indicadores de cumplimiento:** están correlacionados con las razones que mencionan el grado de obtención de tareas y/o trabajos. Ejemplo: acatamiento del programa de pedidos.

**Indicadores de evaluación:** están relacionados con las razones y/o los métodos que cooperan a precisar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejemplo: valoración del proceso de manejo de pedidos.

**Indicadores de eficiencia:** están relacionados con las razones que manifiestan los recursos dedicados en el logro de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Duración de la elaboración de un producto, razón de piezas / hora, viraje de inventarios.

**Indicadores de eficacia:** están relacionados con las razones que mencionan capacidad o tino en la obtención de tareas y/o trabajos. Ejemplo: nivel de satisfacción de los clientes con conexión a los pedidos.

**Indicadores de gestión:** están relacionados con las razones que acceden manejar ciertamente un proceso. Ejemplo: administración y/o manejo de los almacenes de productos en proceso de fabricación y de los cuellos de botella. (Osaín, n.d.)

### 2.17. Guía de Implementación

El autor (Burckhardt-Leiva, 2015) manifiesta que una guía de implantación es un instrumento práctico que busca informar y guiar a un objetivo mediante una predispuesta metodología, de fases definidas y sugerencias sistemáticas en el restablecimiento de un proceso, sistema de gestión, etc. Lo previo considerado en literatura extensamente aprobada y ratificada.

Se logra decir que todas las guías de implantación de Normas de Sistemas de Gestión aspiran a ayudar en mayor o menor grado a las empresas separadamente del tamaño o sector de las mismas, en la activación de un sistema de Gestión que efectúe con los requisitos de Norma mencionada. Y en su conjunto indagan orientar de modo práctico y ordenado en el proceso de implantación.

### 2.18. Mejora Continua

El autor (Garc, n.d.) nos manifiesta que la mejora continua de procesos, uno de los 12 componentes clave del sistema de la calidad, implanta un programa para cooperar a garantizar la mejora continua de la calidad de la organización a lo largo del tiempo. Esta mejora continua de los procesos de la empresa es esencial en el sistema de gestión de la calidad.

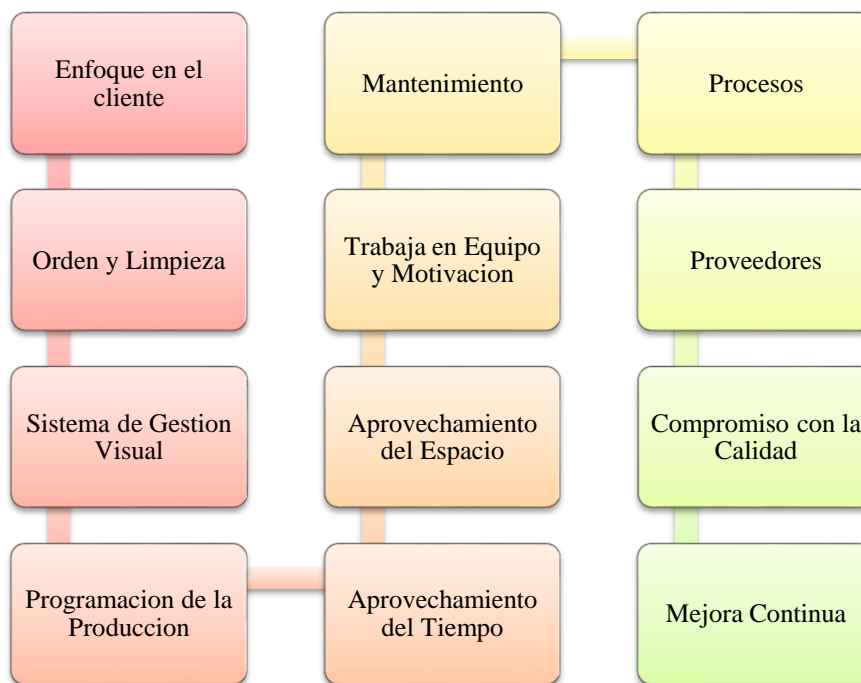


Ilustración 9 Los 12 pasos para aplicar la Mejora Continua

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: (Paulise Luciana, 2017)*

### 2.18.1. Ciclo de Mejora Continua

Deming fue el fundamental impulsor del ciclo de la mejora continua, pero verdaderamente este ciclo fue especificado por Shewhart quien lo estima como “Un proceso metodológico fundamental aplicable en algún campo de la actividad, con el objeto de garantizar la mejora continua de las mencionadas actividades” La rueda o ciclo de Deming es un proceso metodológico que tiene como fin superponer un proceso cualquiera una acción cíclica conformada por cuatro pasos indispensables:

- P = PLAN = Planificar a fondo
- D = DO = Efectuar, realizar, hacer.
- C = CHECK = Verificar, comprobar.
- A = ACT = Actuar.

(Artificiales et al., n.d.)

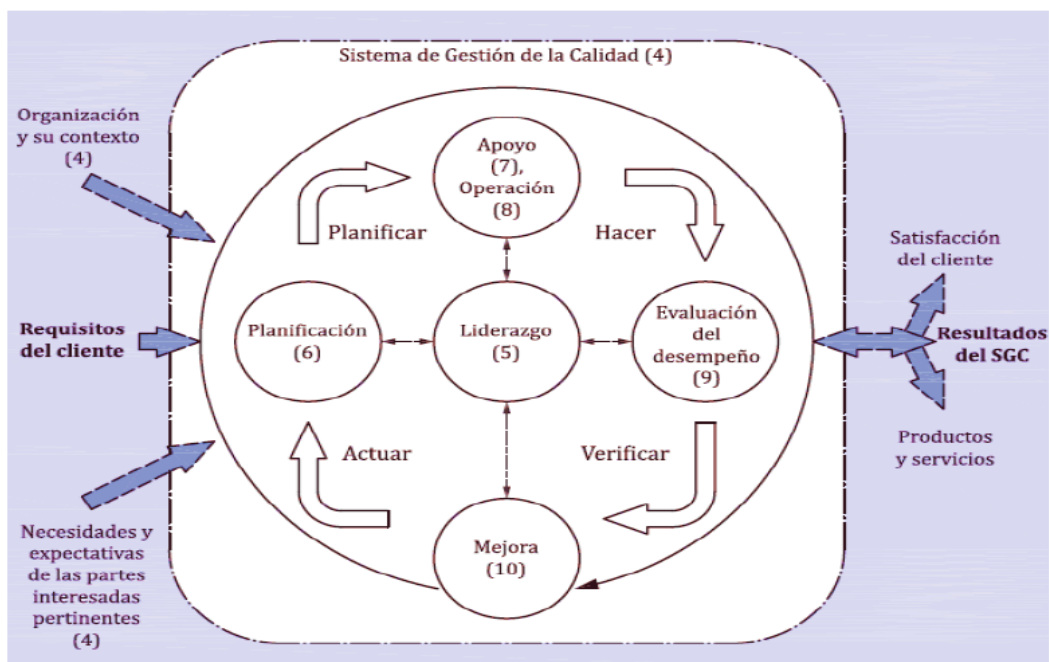


Ilustración 10 Ciclo PHVA

Autor: *Ginson Cuascota*

Fuente: (Secretaría Central de ISO, 2015)

## 2.19. Contexto del Sector Florícola

Hasta el mes de agosto de 2020, las ventas de los floricultores ecuatorianos se han minimizado en USD 170 millones, dice Alejandro Martínez, presidente ejecutivo de la Asociación de Productores y Exportadores de Flores de Ecuador (Expoflores). La minimización de la demanda, por la crisis de la pandemia global de Covid-19, ha llevado a una remodelación del sector florícola, que ha resultado en adquisiciones y uniones de organizaciones.

En los últimos meses la floricultura en el país ha pasado por una ligera recuperación, por lo que el sector está laborando al 73%. Aunque eso puede llegar a ser riesgoso por dos cosas:

- Los márgenes en el sector florícola son limitados, por lo que la gran mayoría de las organizaciones trabaja a pérdida.
- Hay problemas de liquidez, porque antes el tiempo de recaudación de las florícolas en promedio era de 72 días y ahora es de 124 días.

Y, una restauración ligera no significa que el mercado se vaya a mantener positivo. Según análisis de Expoflores, la reparación en el mercado europeo aún es desconocida incierta. “En la fiesta de Todos los Santos vamos a ver cómo se comporta el mercado europeo”.(Coba, 2020a)

## **CAPÍTULO 3**

### **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

#### **3.1. Antecedentes y descripción de la empresa “DP Global Service**

La empresa DP Global Service nace en Tabacundo el 21 de agosto de 1985 fundada por Diego Fernando Paillacho Mármol el cual es el gerente de esta. Esta organización cuenta además con una sucursal en la ciudad de Latacunga, actualmente la empresa se dedica a la comercialización, distribución y asesorías de varias líneas de productos como: Empaque y Embalaje, Seguridad Industrial, Equipos de limpieza, Herramientas Florícolas y Agroquímicos, contando con una gran variedad de productos de alta calidad, los cuales están enfocados en brindar un abastecimiento completo en los sectores agrícolas.

Para garantizar el desarrollo sostenido a largo plazo, la empresa se ha concentrado en formar una estructura interna sólida contando con una gerencia quien viene siendo el fundador de la empresa acompañado un departamento contable interno, reforzada también con una auditoría externa, seguido de un departamento de adquisiciones que lo conforman dos personas, también contamos con un gran departamento de ventas que se divide en ventas internas y ventas externas tanto en Tabacundo como en Latacunga, acompañando ventas está el departamento de cartera que es el regulador de desempeño de recuperación de cartera, adicional contamos con un departamento de diseño gráfico para una asesoría de imagen a nuestros clientes y también nos permite una publicidad y marketing permanente de productos y servicios que ofrecemos y por último y no menos importante contamos con un departamento de recursos humanos quien garantiza que todo nuestro equipo sea de primer nivel.

### 3.1.1. Datos Generales

Es una organización encargada de brindar soluciones integrales en el sector florícola y agroindustrial de la zona norte del país.

En la Tabla 2 se presenta los datos generales de la empresa.

Tabla 2 Datos Generales

<b>Logotipo</b>	
<b>Actividad Económica</b>	Brinda soluciones integrales de empaques y embalajes para el sector florícola enfocada principalmente en el abastecimiento de cajas de cartón corrugado, con entrega inmediata y a los mejores precios
<b>Nro. de RUC</b>	1003306709001
<b>Tipo de contribuyente</b>	Obligado a llevar contabilidad
<b>Estado de contribuyente</b>	Activo
<b>Nombre</b>	DP Global Service
<b>Provincia</b>	Pichincha
<b>Ciudad</b>	Tabacundo
<b>Dirección</b>	Calle Velasco Ibarra 04-03-011 y Marco Reinoso
<b>Fecha de inicio de actividades</b>	22-05-2010

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: (DP Global Service – Tu Aliado Estratégico, n.d.)*

### 3.1.2. Misión

DP Global Service, empresa que ofrece una solución integral en empaques y embalajes para el sector floricultor, brindando soluciones personalizadas con la mejor calidad, economía, eficiencia y excelente servicio.

### **3.1.3. Visión**

Ser la empresa líder en abastecimiento de empaques y embalajes para el sector florícola con entrega inmediata reconocidos por nuestra atención y eficiencia.

### **3.1.4. Valores**

La empresa de suministros florícolas basa sus valores empresariales en la responsabilidad social ya que en esencia se fundamenta en la satisfacción de sus clientes.

A continuación, se detallan los valores con las que cuenta la empresa:

- Honestidad
- Calidad
- Puntualidad
- Competitividad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad Social

### **3.1.5. Objetivos Estratégicos**

Liderazgo absoluto en nuestro segmento de negocio que actualmente nos encontramos que es el sector Floricultor – Agroindustrial en el año 2020.

Expansión a nuevos mercados crecientes como el bananero, camaronero, atunero, cacaoero y de frutas para el año 2021 – 2022

Reconocimiento y liderazgo a nivel nacional en todos los segmentos económicos de mayor desarrollo del país 2024 – 2025



### 3.1.6. Ubicación Geográfica



Ilustración 11 Ubicación Geográfica de la empresa DP Global Service

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: (DP Global Service - Google Maps, n.d.)*

## 3.2. Análisis de Contexto Interno

### 3.2.1. Factor Organizacional

DP Global Service cuenta con las siguientes áreas mostradas en la Ilustración 12:

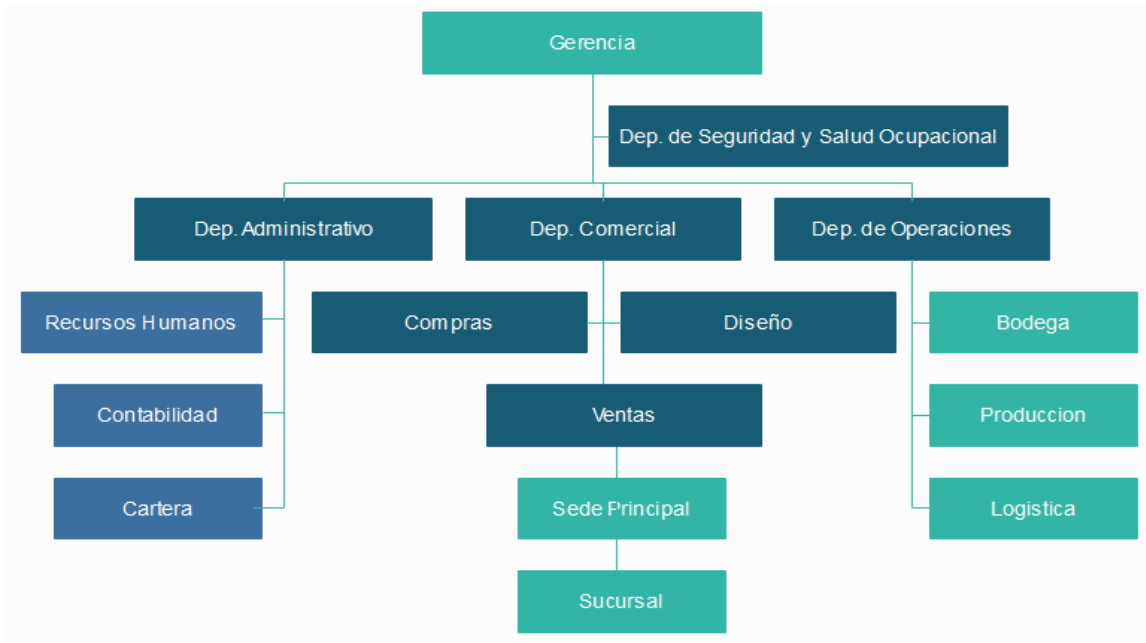


Ilustración 12 Organigrama DP Global Service

Autor: Ginson Cuascota

Fuente: DP Global Service

### 3.2.1.1. Gerencia

Se encuentra conformado por el Sr Diego Paillacho el cual a su vez es el propietario de esta, el cual cumple la función de direccionar de manera correcta a todos los recursos necesarios hacia los departamentos de la organización.

### 3.2.1.2. Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

Se encuentra conformado por el Sr Jaime Paillacho, este departamento se encarga de gestionar la salud de los trabajadores, detectar posibles riesgos de la empresa con el fin de que sean controladas además de realizar las inspecciones de seguridad pertinentes.

### 3.2.1.3. Departamento Administrativo

Este departamento cumple con la función de gestionar las áreas de recursos humanos, contabilidad y cartera. Este departamento es muy importante dentro de la

organización ya que se encarga de la contratación de personal, así como de gestionar los costos y gastos que posee la empresa.

#### **3.2.1.4. Departamento Comercial**

El objetivo principal de este departamento es la correcta gestión de las áreas de compras, diseño y ventas en la sede principal de la organización con el fin de orientar de una manera organizada, planificada y controlada la venta de los artículos que oferta la organización en su sede principal, así como su sucursal en Lasso.

#### **3.2.1.5. Departamento de Operaciones**

Este departamento tiene como objetivo principal la gestión de las áreas de bodega, producción y logística de la empresa, con el fin de controlar de mejor manera los procesos desde recepción de materia prima hasta despacho de producto terminado.

### **3.2.2. Factor Talento Humano**

En la actualidad la empresa DP Global Service cuenta con 25 trabajadores los cuales se detallarán a continuación en la Tabla 3.

Tabla 3 Personal DP Global Service

<b>Departamento</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nro. Personal</b>
<b>Gerencia</b>	Gerente General	1
<b>Dep. Seguridad y Salud Ocupacional</b>	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional	1
<b>Dep. Administrativo</b>	Recursos Humanos	1
	Contabilidad	3
	Cartera	1
<b>Dep. Comercial</b>	Compras	1
	Jefe de Ventas	2
	Diseño	1
	Ventas Junior	1
	Ventas	4
	Facturación	4
	Atención al Cliente	2
Coordinadora Serigrafía	1	

	Coordinadora Logística	1
<b>Dep de Operaciones</b>	Jefe de Importaciones	1
	Almacenamiento	2
	Asistente de Almacenamiento	1
	Despacho	2
	Producción de separadores	2
	Asistente de Producción de Separadores	1
	Corte de Papel	1
	Serigrafía	2
	Entrega y Despacho de pedidos a clientes	2

*Autor: Ginson Cuascota*  
*Fuente: DP Global Service*

### **3.2.3. Factor Económico**

La empresa DP Global Service obtiene sus ingresos económicos mediante la venta de sus productos los cuales los ofertan dentro del mercado local y nacional. Los ingresos generados de las ventas son de utilidad para la adquisición de productos y materias primas, así como el salario de los trabajadores, con el fin de que la empresa continúe trabajando y ofreciendo servicios de calidad.

### **3.2.4. Factor Productivo**

Las actividades principales de la empresa DP Global Service es la venta al por mayor de papel, cartón, productos de limpieza, equipos de seguridad, materiales médicos y quirúrgicos así como el manejo de sistemas de riego con fines agrícolas.

#### **3.2.4.1. Infraestructura**

El espacio físico con el que cuenta la empresa DP Global Service se subdivide en las áreas de Recepción de Materia Prima, área de Serigrafía, área de Producto terminado, almacenamiento de Separadores, almacenamiento de Tiras y Local comercial.

- **Área de Recepción de Materia Prima**

En esta área se recibe todos los insumos y materias primas requeridos por la empresa por su posterior transformación y venta

- **Áreas de almacenamiento de Materia Prima**

En estas áreas se guarda el stock de materia prima para su posterior uso y venta

- **Área de Serigrafía**

Esta área se encarga de estampar una imagen prediseñada en una malla hacia una superficie diferente, en este caso cartones.

- **Área de almacenamiento de separadores**

En la siguiente área se almacenan los separadores de cartón mismos que son el producto final propio de la empresa DP Global Service.

- **Área de almacenamiento de tiras**

En este almacén se guardan las tiras una vez culminadas su procesamiento.

- **Área del local Comercial**

Esta área es el espacio físico destinado a la venta de insumos agrícolas y agroindustriales que ofrece la empresa.

### **3.2.4.2. Layout de la empresa DP Global Service**

A continuación, se muestra el Layout de la organización en la Ilustración 13.

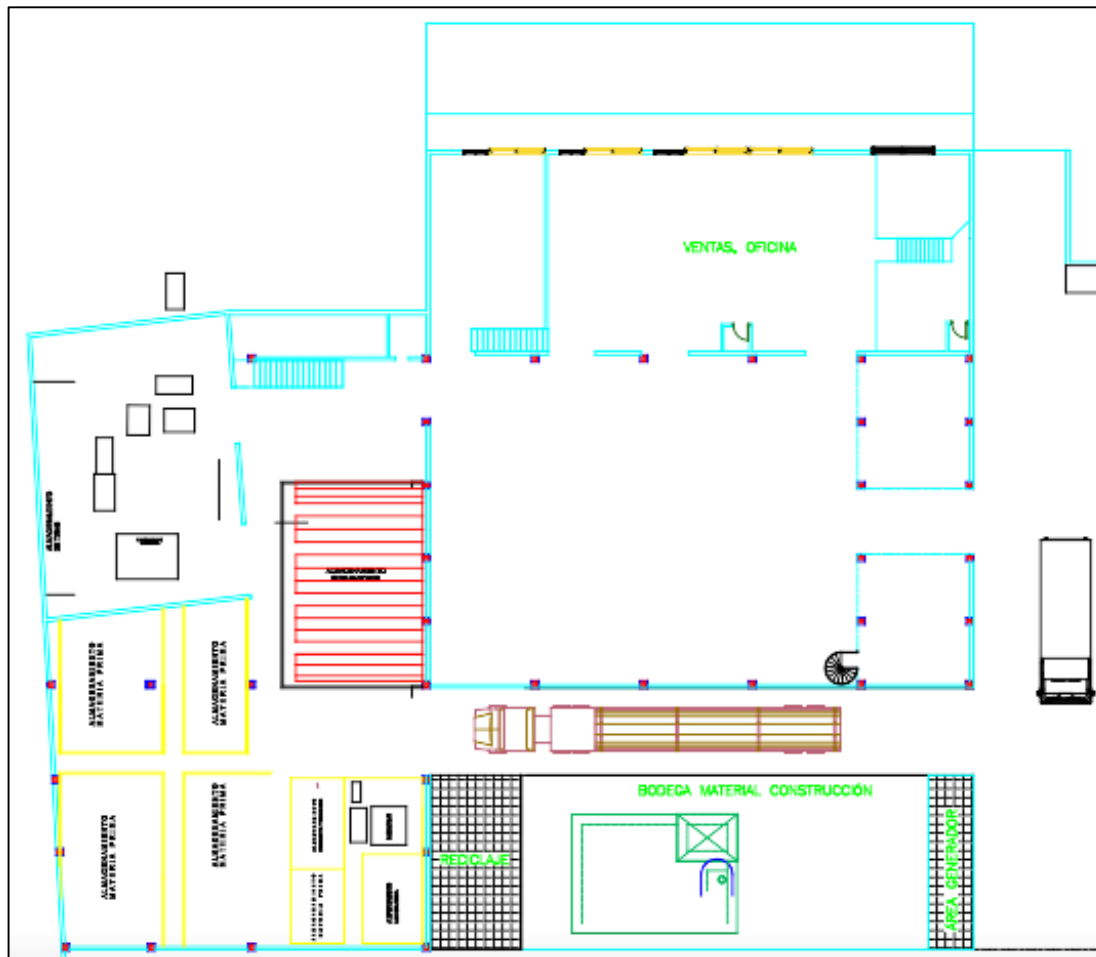


Ilustración 13 Layout DP Global Service

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

### 3.2.5. Factor Tecnológico

#### 3.2.5.1. Maquinaria

La empresa DP Global Service cuenta con los siguientes equipos tecnológicos en las diferentes áreas de su infraestructura los cuales se especifican en la Tabla 4.

Tabla 4 Maquinaria en Insumos Tecnológicos de la empresa

Nombre	Área	Nro.
<b>Termo selladora</b>	Almacenamiento de cajas	1
<b>Balanza Electrónica</b>	Almacenamiento de cajas	1
<b>Refiladora de separadores</b>	Área de empaque y corte	2

<b>Refiladora de tiras</b>	Área de empaque y corte	1
<b>Montacargas manual hidráulico</b>	Área de cortado de papel	1
<b>Transpaleta manual</b>	Área de almacenamiento de cajas	1
<b>Televisor</b>	Área administrativa	1
<b>Equipos de computación</b>	Área administrativa	9
<b>Impresoras</b>	Área administrativa	5

*Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service*

### **3.2.6. Análisis Porter**

#### **3.2.6.1. Poder de Negociación de los Compradores**

En las organizaciones de suministros Florícolas y Agroindustriales el poder de la negociación de los compradores es considerablemente alta, ya que los principales clientes son organizaciones u empresas legalmente constituidas, además los clientes pueden acceder a la información de los productos a través de sitios web, esto les permite hacer comparaciones entre las distintas organizaciones de este sector.

Nivel de Organización.- es el nivel de organización con el que cuenta la organización compradora resultando en que a más alto este nivel mayor será el índice de negociación de la empresa.

Nivel de Información.- es el nivel de acceso a información con el que puede contar el comprador, lo que le permite comparar productos en diferentes organizaciones, siendo capaz de renegociar los valores a su favor.

Tabla 5 Poder de negociación de los compradores

<b>Alto poder de negociación de los Compradores</b>	<b>Evolución</b>	<b>Valoración</b>
<b>Nivel de organización</b>	Aumenta	1
<b>Nivel de información</b>	Aumenta	1
<b>Promedio</b>		1.00

*Autor: Ginson Cuascota*  
*Fuente: DP Global Service*

### 3.2.6.2. Poder de Negociación de los Proveedores

En las organizaciones de suministros Florícolas y Agroindustriales el poder de la negociación de los proveedores es considerablemente alta, ya que son dependientes de los principales insumos que son: materia prima para transformación y productos de ferretería para su posterior venta.

En lo que se refiere a materia prima los proveedores tiene total control sobre los precios que ofrecen

En cuanto a productos terminados para su posterior venta los proveedores tienen un control parcial sobre los precios que ofrecen ya que algunos de ellos solo son intermediarios de los fabricantes.

Tabla 6 Poder de negociación de los proveedores

<b>Alto poder de negociación de los proveedores</b>	<b>Evolución</b>	<b>Valoración</b>
<b>Cantidad de proveedores</b>	Disminuye	1
<b>Concentración de proveedores</b>	Aumenta	1
<b>Variedad de artículos sustitutos</b>	Aumenta	1
<b>Estructura de canales de distribución</b>	Se Mantiene	0
<b>Servicio de atención</b>	Se Mantiene	0
<b>Promedio</b>		0.60

*Autor: Ginson Cuascota*  
*Fuente: DP Global Service*



### 3.2.6.3. Amenaza de los Nuevos Competidores

La amenaza de creación de nuevos competidores en este sector puede ser medida acorde a varios factores como lo son el nivel de inversión para el establecimiento de una empresa de este ámbito, otro factor es el nivel de precios que existe en la cartera de productos lo cual puede ser atractivo o no para la incorporación de un nuevo proveedor, otro factor es la economía a escala, lo cual puede afectar de manera significativa a organizaciones pertenecientes a las Pymes, la lealtad existente en los compradores tiene a afectar directamente a la aparición de competidores, la experiencia requerida para iniciar en esta actividad igualmente puede afectar en la creación de competidores, el nivel de dificultad de acceso a los canales de distribución y las barreras político-legales los cuales protegen la seguridad de este ámbito.

Tabla 7 Amenaza de nuevos competidores

<b>Alta amenaza de nuevos competidores</b>	<b>Evolución</b>	<b>Valoración</b>
<b>Niveles de precios</b>	Aumenta	1
<b>Niveles de inversiones</b>	Aumenta	0
<b>Economías de escala</b>	Aumenta	0
<b>Lealtad de los clientes</b>	Disminuye	1
<b>Expertise acumulado</b>	Aumenta	0
<b>Acceso a los canales de distribución</b>	Disminuye	1
<b>Barreras políticos-legales</b>	Aumenta	1
<b>Promedio</b>		0.57

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

### 3.2.6.4. Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos

Entrando en el contexto de las industrias de suministros florícolas y agroindustriales la amenaza de existencia de productos o servicios sustitutos es casi nula ya que su cartera de productos es exclusivamente fabricados con el fin de cumplir una sola función, por esta

razón este indicador se mide con los siguientes factores: la cantidad existente de productos sustitutos y el nivel de aceptación de productos sustitutos.

Tabla 8 Amenaza de productos sustitutos

<b>Alta amenaza de productos sustitutos</b>	<b>Evolución</b>	<b>Valoración</b>
<b>Cantidad de productos sustitutos</b>	Se Mantiene	0
<b>Aceptación de los productos sustitutos</b>	Se Mantiene	0
<b>Promedio</b>		<b>0.00</b>

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

### **3.2.6.5. Nivel de Rivalidad entre Competidores**

En este tipo de organización el nivel de rivalidad está enfocado un número de factores los cuales son: el número de competidores existentes en el mercado lo cual puede o no aumentar la rivalidad, el tamaño de los competidores, este factor puede influir en la rivalidad, el nivel de crecimiento del sector es otro factor el cual puede influir de manera positiva o negativa en la rivalidad, la diferenciación del productos es un factor importante en la rivalidad de los competidores ya que en este mercador al enfocarse en productos similares hay una nula existencia de diferenciación, el nivel de concentración del mercado, este factor igualmente puede influir de manera positiva o negativa en la rivalidad de los competidores, y por último se tiene la elasticidad de los productos, este factor es muy importante en este sector ya que en una baja radical de precios la demanda de los productos puede aumentar significativamente ya que son elásticos.

Tabla 9 Rivalidad entre los competidores

<b>Alta rivalidad entre los competidores</b>	<b>Evolución</b>	<b>Valoración</b>
<b>Número de competidores</b>	Aumenta	1
<b>Tamaño de los competidores</b>	Aumenta	1
<b>Crecimiento del sector</b>	Aumenta	0
<b>Diferenciación del producto</b>	Se Mantiene	1
<b>Concentración del mercado</b>	Disminuye	1
<b>Elasticidad del producto</b>	Se Mantiene	1
<b>Promedio</b>		0.83

*Autor: Ginson Cuascota*  
*Fuente: DP Global Service*

### 3.3. Análisis de Contexto Externo

#### 3.3.1. Micro entorno

##### 3.3.1.1. Clientes

Gracias a la información recibida por parte del encargado de ventas se puede determinar que los principales clientes de la empresa DP Global Service son organizaciones del sector agrícola, agroindustrial y financieras como plantaciones, fincas florícolas, Industrias alimenticias, Bancos y Cooperativas de las ciudades de Cayambe, Tabacundo, Lasso, Quito, Bolívar, El Ángel, Ibarra, Latacunga y Ambato.

##### 3.3.1.2. Proveedores

Para la producción y venta de los diferentes artículos que oferta la empresa, se necesitan materia prima e insumos proporcionados por proveedores nacionales e internacionales, el número de los principales proveedores de la empresa DP Global Service se muestran en la Tabla 5.

Tabla 10 Proveedores de la empresa

<b>Proveedor</b>	<b>Lugar de Origen</b>	<b>Insumos</b>
<b>1</b>	Ecuador	Ligas
<b>2</b>		Cajas

3		Productos de Limpieza
4		Ferretería
5		Capuchones
6	Colombia	Cable de Acero Galvanizado
7		Malla poli sombra
8	China	Grapas

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

### 3.3.1.3. Competencia

Gracias a la información proporcionada por el Jefe de importaciones de la empresa se conoció a los diversos competidores que ofertan productos similares en la zona. En la Tabla 6 se da a conocer los principales competidores de la empresa.

Tabla 11 Principales competencias de la empresa

Nro.	Competencia
1	Mega Stock
2	Mega Empaque
3	Plastivalle
4	AMC
5	Impropack
6	Nova Plast
7	Karmac

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

### 3.3.2. Macro entorno

#### 3.3.2.1. Factor Político

El Estado debe instrumentar políticas públicas en aras de actuar sobre la realidad económica, estableciendo planes de acción para alcanzar objetivos de interés público en función de programas y proyectos que en conjunto, justifiquen el gasto público como obligante del apalancamiento financiero de las políticas de Estado, en el marco de un definido proceso de planificación estratégica de desarrollo.(T. Sánchez et al., n.d.)

Actualmente el gobierno de la República del Ecuador está pasando por una transición política lo que conllevaría a la apertura de nuevas oportunidades, así como el cierre de otras, resultando en oportunidades para el sector Florícola – Agroindustrial.

### **3.3.2.2. Factor Económico**

Los floricultores ecuatorianos catalogan al golpe de la emergencia sanitaria por coronavirus como la peor crisis que ha vivido el sector, que venía de luchar por recuperarse del violento paro de octubre de 2019. Hasta el momento el golpe económico del coronavirus en las haciendas florícolas de Ecuador asciende a alrededor de USD 40 millones, según la Asociación Nacional de Productores y Exportadores de Flores (Expoflores). A lo que se suma la pérdida de USD 44 millones sufrida por los exportadores de flores durante las violentas protestas de octubre de 2019, cuando grupos de encapuchados invadieron las fincas y obligaron a los trabajadores a detener sus actividades. (Coba,2020)

Las previsiones macroeconómicas del Banco Central del Ecuador calculan un PIB, con crecimiento 2% respecto a 2019, de \$109.667.457 miles de dólares para el año 2020 (en mayo se tiene prevista la publicación de una estimación que recogerá los recientes impactos económicos). Esta previsión coloca al cultivo de flores en puesto 27 de 46 ramas de actividad con un aporte de \$770.412 miles de dólares al PIB 2020, lo que representa el 0,70% del total.

De acuerdo con el Sistema SAIKU del SRI, 422 empresas dedicadas al cultivo de flores en todo el Ecuador registraron valores declarados basándose en su actividad económica en el año 2019. Tungurahua representó el 6,2% de las 422 empresas, las cuales

se ubican en Ambato, Cevallos, Pelileo y Píllaro. Pichincha es la provincia con mayor concentración de empresas seguido de Carchi, Cotopaxi, Imbabura, Tungurahua, y otras.

Alrededor del 4% de la producción nacional de flores se destina al consumo local, mientras que el 96% restante se destina a exportaciones, esto de acuerdo con las declaraciones de IVA efectuadas al SRI en el año 2019. (Banco Central del Ecuador, 2019)

### **3.3.2.3. Factor Social**

En el país, la floricultura genera casi 100.000 empleos directos e indirectos, especialmente para mujeres. “El sector está haciendo el esfuerzo de cuidar las fuentes de empleo, que son los cultivos. Que, si bien ahora no generan ingresos, esperamos que en un futuro sí lo hagan”, afirma Alejandro Martínez, presidente ejecutivo de Expoflores. Pero, muchos de estos puestos ya se están perdiendo por la crisis que, según Expoflores, es la peor que ha vivido el sector en su historia.(Coba, 2020b)

En las zonas de los Cantones Pedro Moncayo y Cayambe las Industrias Florícolas son la principal fuente de ingresos de la población económicamente activa, en este contexto el apoyo de este tipo de industrias son organizaciones como DP Global Service que brindan su servicio de ventas de insumos florícolas y agroindustriales.

### **3.3.2.4. Factor Tecnológico**

El adelanto de la tecnología en estos años para el sector florícola ha sido muy importante ya que el mercado va cambiando y optimizando sus métodos satisfacer de mejor manera las necesidades del cliente. La optimización de las tecnologías en organizaciones como DP Global Service puede ser muy beneficios ya que acortaría significativamente procesos redundantes que no generan valor.

La empresa DP Global Service está comprometida al cambio de nuevas tecnologías, así como de ampliar su infraestructura con el fin de agilizar su crecimiento lo que resultaría en un aumento significativo en la producción, ofreciendo de mejor manera sus productos, cubriendo de esta manera las necesidades de los clientes.

#### **3.3.2.5. Factor Ecológico**

En el Ecuador la introducción del cultivo no tradicional de flores se produjo a finales de los años 70 y su exportación comenzó en 1980, durante el Gobierno de Oswaldo Hurtado, época en que empresarios y grupos de poder económico vieron en los cultivos y exportación un negocio muy lucrativo. Desde entonces los valles interandinos del Ecuador, principalmente en la provincia de Pichincha, empezaron a sufrir un cambio drástico de sus paisajes cubriéndose de invernaderos de flores, asentados en tierras que antes se utilizaban para la crianza de ganado y la producción de lácteos. Estas eran tierras fértiles en donde las comunidades sembraban los productos agrícolas que servían para su autoconsumo y para cubrir la demanda de la población local. Un área especialmente afectada es la de Cayambe. (edualter, 2000)

Actualmente el sector florícola a diferencia de sus inicios cuenta con regulaciones ambientales para mitigar el daño ecológico que produce su producción.

La empresa DP Global Service cuenta con la responsabilidad ecológica, fomentando el ahorro de energía en sus instalaciones, así como un área de reciclaje.

#### **3.3.2.6. Factor Legal**

La empresa DP Global Service se rige a las normas y leyes nacionales, así como de ordenanzas emitidas por el gobierno descentralizado del cantón Pedro Moncayo con el fin

de que la empresa cumpla de manera óptima y legal todas sus funciones, dando un aporte significativo a empresas que requieran sus servicios.

### **3.3.3. Análisis PESTEL**

Mediante el uso de la herramienta PESTEL se analizó los factores: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales, gracias a esto se identificó las oportunidades y amenazas existentes que tienen repercusión en la organización.

Se puede observar el resultado del análisis PESTEL en el Anexo 1

## **3.4. Evaluación Ambiente Interno y Externo**

### **3.4.1. Análisis FODA**

Una vez realizado el análisis de las 5 fuerzas de Porter y el análisis PESTEL se procede a realizar el análisis FODA la cual es una herramienta de análisis interno y externo en el cual se identificarán las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a las cuales esta arriesgada la empresa.



Tabla 12 Análisis FODA

		<b>DEBILIDADES</b>		<b>FORTALEZAS</b>
<b>INTERNAS</b>	1	La página web no está bien posicionada	1	La empresa cuenta con productos originales importados
	2	La empresa no es reconocida a nivel del sector	2	Excelente servicio de post venta
	3	Mala asignación de recursos	3	El equipo de trabajo está comprometido con la empresa y la visión a futuro
	4	Inadecuada distribución de departamentos y áreas	4	Servicio al cliente especializado para una mayor distinción en el mercado
	5	La empresa no cuenta con procedimientos documentados	5	La infraestructura es adecuada para llevar a cabo los procedimientos
<b>EXTERNAS</b>		<b>AMENAZAS</b>		<b>OPORTUNIDADES</b>
	1	Inestabilidad Política en el país	1	Productos de mala calidad por parte de la competencia
	2	La competencia directa es más fuerte	2	El mercado en el cual opera la empresa está en constante crecimiento
	3	Bajo poder adquisitivo por parte de los clientes debido a la crisis del Covid 19	3	Posibilidad de apertura de sucursales en nuevas ubicaciones
	4	Precios más bajos por parte de la competencia	4	Cambio en los gustos o necesidades de los clientes
5	Obstáculos arancelarios y legales para exportación fuera del país	5	Cambios en el marco regulatorio o normativo que la empresa pueda aprovechar	

*Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service*

## 3.4.2. Estrategias FODA

Tabla 13 Estrategias FODA

FACTORES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>INTERNOS/ EXTERNOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Productos de mala calidad por parte de la competencia</li> <li>2. El mercado en el cual opera la empresa está en constante crecimiento</li> <li>3. Posibilidad de apertura de sucursales en nuevas ubicaciones</li> <li>4. Cambio en los gustos o necesidades de los clientes</li> <li>5. Cambios en el marco regulatorio o normativo que la empresa pueda aprovechar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inestabilidad Política en el país</li> <li>2. La competencia directa es más fuerte</li> <li>3. Bajo poder adquisitivo por parte de los clientes debido a la crisis del Covid 19</li> <li>4. Precios más bajos por parte de la competencia</li> <li>5. Obstáculos arancelarios y legales para exportación fuera del país</li> </ol>
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS OFENSIVAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>La empresa cuenta con productos originales importados</b></li> <li>2. <b>Excelente servicio de post venta</b></li> <li>3. <b>El equipo de trabajo está comprometido con la empresa y la visión a futuro</b></li> <li>4. <b>Servicio al cliente especializado para una mayor</b></li> </ol>	<p>F1.O1. Desarrollar nuevos planes de marketing con el fin de aprovechar y promocionar los productos originales y de buena calidad que posee la empresa</p> <p>F2.O2. Ampliar el servicio de post venta a los potenciales mercados que se están formando</p> <p>F3.O3. Implementar incentivos laborales con el fin de maximizar la motivación y eficiencia del personal</p> <p>F4.O4. Actualizar el servicio al cliente con la intención de acoplarse a los gustos y necesidades cambiantes de los clientes</p> <p>F5.O3. Ampliar la infraestructura de la empresa y sucursales con el objetivo de tener un crecimiento constante dentro del mercado</p>	<p>F3.A1. Desarrollar alternativas frente a posibles cambios bruscos a la estabilidad política del país</p> <p>F2.F4.A2. Reforzar el servicio de post venta y servicio al cliente con el objetivo de tener diferenciación con respecto a la competencia</p> <p>F5.A2 Examinar minuciosamente a los competidores con el fin de recopilar información y obtener nuevas ideas y oportunidades perfeccionando a la organización</p> <p>F1.A3.A4. Investigar la valoración de los productos importados con el fin de poseer precios competitivos y accesibles en contraste a la competencia</p>

<p><b>distinción en el mercado</b></p> <p>5. <b>La infraestructura es adecuada para llevar a cabo los procedimientos</b></p>	<p>F1O5. Incrementar la cartera de productos de importación demandados en el sector, valiéndose del cambio de normativas nacionales de exportación</p>	<p>F3.A5. Desarrollar planes viables de exportación ante posibles cambios en la valoración arancelaria del país con el fin de expandir la cartera de clientes</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS ADAPTATIVAS</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA</b></p>
<p>1. <b>La página web no está bien posicionada</b></p> <p>2. <b>La empresa no es reconocida a nivel del sector</b></p> <p>3. <b>Mala asignación de recursos</b></p> <p>4. <b>Inadecuada distribución de departamentos y áreas</b></p> <p>5. <b>La empresa no cuenta con procedimientos documentados</b></p>	<p>D1.O1. Se debe maximizar el posicionamiento de la página web empresarial resaltando los productos de excelente calidad que oferta la organización</p> <p>D2.O2.O5. Se debe crear programas de marketing y propaganda con el fin de aumentar el reconocimiento de la empresa el creciente mercado</p> <p>D3.O4 Concentrar los recursos en proyectos prioritarios con el fin que no exista competencia entre ellos, y poder satisfacer los cambiantes gustos de los clientes</p> <p>D4.O3. Realizar una planificación de instalaciones con el fin contar con una adecuada distribución de las áreas y los departamentos de la empresa para futuras sucursales</p> <p>D5.O3 Documentar los procedimientos existentes con el objetivo de que las futuras sucursales tenga más facilidades a la hora de realizar sus funciones</p>	<p>D2. A1. A5. Perfeccionar los canales de distribución y promoción ante posibles obstáculos políticos y legales con el fin de llegar a más compradores</p> <p>D1. A2. A4. Desarrollar planes de mercadeo y promoción con el objetivo de minimizar precios e incrementar el reconocimiento de la empresa a nivel de sector</p> <p>D3.A2. Mejorar la asignación de recursos de la organización con el objetivo de fortificar todos los procesos de la empresa a contraste de la competencia</p> <p>D4.D5.A2.A4. Contar con procedimientos documentado, así como de una correcta distribución de las áreas de la organización con el fin de mejorar y reducir costos a diferencia de los competidores</p> <p>D2.A3. Establecer nuevas estrategias de negociación hacia los compradores con el fin de mitigar el impacto económico de la pandemia del Covid 19 y maximizar el reconocimiento de la empresa</p>

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

### 3.4.3. Posicionamiento estratégico de la empresa DP Global Service

Para detallar el posicionamiento estratégico de la organización se valoró primero los factores internos de la siguiente manera

MF= Muy Fuerte

F= Fuerte

M=Media

D=Débil

MD=Muy Débil

A continuación, se detalla la valoración en la siguiente Ilustración.

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
<b>F</b> <b>FORTALEZAS</b>	1 La empresa cuenta con productos originales importados	F	10%		
	2 Excelente servicio de post venta	MF	15%		
	3 El equipo de trabajo está comprometido con la empresa y la visión a futuro	F	10%		
	4 Servicio al cliente especializado para una mayor distinción en el mercado	MF	15%		
	5 La infraestructura es adecuada para llevar a cabo los procedimientos	M	5%		
<b>D</b> <b>DEBILIDADES</b>	1 La página web no está bien posicionada	M	10%		
	2 La empresa no es reconocida a nivel del sector	MD	15%		
	3 Mala asignación de recursos	M	10%		
	4 Inadecuada distribución de departamentos y áreas	D	5%		
	5 La empresa no cuenta con procedimientos documentados	D	5%		

Ilustración 14 Análisis de Situación Interna

Autor: Ginson Cuascota

Fuente: DP Global Service

A continuación, se valoró los factores externos para detallar el posicionamiento estratégico de la organización.

MF= Muy Fuerte

F= Fuerte

M=Media

D=Débil

A continuación, se detalla la valoración de dichos factores en la siguiente ilustración.

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
<b>O</b> <b>OPORTUNIDADES</b>	1 Productos de mala calidad por parte de la competencia El mercado en el cual opera la empresa está en constante crecimiento	F	10%		
	2 Posibilidad de apertura de sucursales en nuevas ubicaciones	F	10%		
	3 Cambio en los gustos o necesidades de los clientes	M	5%		
	4 Cambios en el marco regulatorio o normativo que la empresa pueda aprovechar	M	5%		
	5	F	10%		
<b>A</b> <b>AMENAZAS</b>	1 Inestabilidad Política en el país	M	5%		
	2 La competencia directa es más fuerte	F	10%		
	3 Bajo poder adquisitivo por parte de los clientes debido a la crisis del Covid 19	MF	15%		
	4 Precios más bajos por parte de la competencia	F	10%		
	5 Obstáculos arancelarios y legales para exportación fuera del país	F	10%		

Ilustración 15 Análisis Situación Externa

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

Una vez realizado los análisis tanto de factor interno como externo mediante el uso de ponderaciones se procede a verificar el resultado del posicionamiento estratégico de la empresa DP Global Service en la siguiente ilustración.

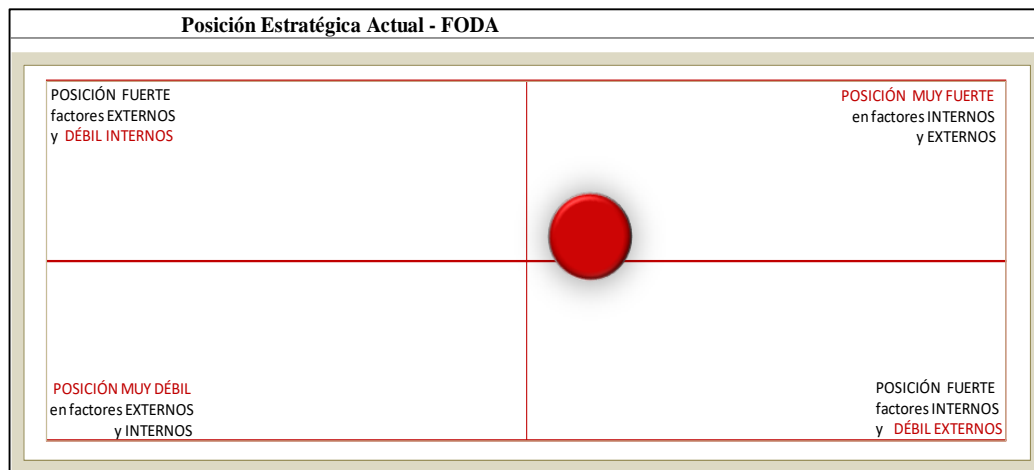


Ilustración 16 Posición Estratégica Actual

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

Los resultados arrojan que la empresa se encuentra en una posición muy fuerte tanto en factores internos, así como también esta enderezada a un buen manejo de sus factores externos.

### **3.5. Resultados de evaluación de gestión por procesos basados en la norma ISO 9001:2015**

Para desarrollar el diagnóstico inicial de la empresa DP Global Service se procederá a evaluar el grado de cumplimiento de la empresa en contraste con los parámetros dictaminados por la norma ISO 9001:2015 para dicho análisis se empleará la Check List.

En la siguiente tabla se puede apreciar la valoración de las respuestas del cuestionario de la Check List, la cual es importante para la obtención de óptimos resultados.

Tabla 14 Puntaje y Criterios de respuesta para la Check List ISO 9001:2015

<b>Respuesta</b>	<b>Detalle</b>	<b>Peso</b>
<b>Total</b>	Cumple completamente con el criterio enunciado	10
<b>Parcial</b>	Cumple parcialmente con el criterio enunciado	5
<b>No Aplica</b>	No cumple con el criterio enunciado	0

*Autor: Ginson Cuascota*  
*Fuente: DP Global Service*

### 3.5.1. Resultados Check List

Por consiguiente, se presentarán los resultados obtenidos de la Check List, además de las conclusiones en cada uno de los puntos de la norma.

A continuación, se presentan en la siguiente tabla los parámetros con los que se evaluó a la empresa.

Tabla 15 Parámetros porcentuales de evaluación

<b>DISEÑAR</b>	<b>Si es menor al 50%</b>
<b>MEJORAR</b>	Si es mayor o igual al 50%
<b>MANTENER</b>	Si es igual o mayor al 80%

*Autor: Ginson Cuascota*  
*Fuente: DP Global Service*

### 3.5.1.1. Contexto de la organización



Ilustración 17 Contexto de la Organización

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

Con los resultados obtenidos en el punto 4 de la Check List se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 15%, esto es debido a que no existe Análisis de factores internos y externos mediante la utilización de la matriz FODA, además de la inexistencia de una matriz de partes interesadas y de la inexistencia de un alcance para el sistema de gestión de la calidad.

### 3.5.1.2. Liderazgo

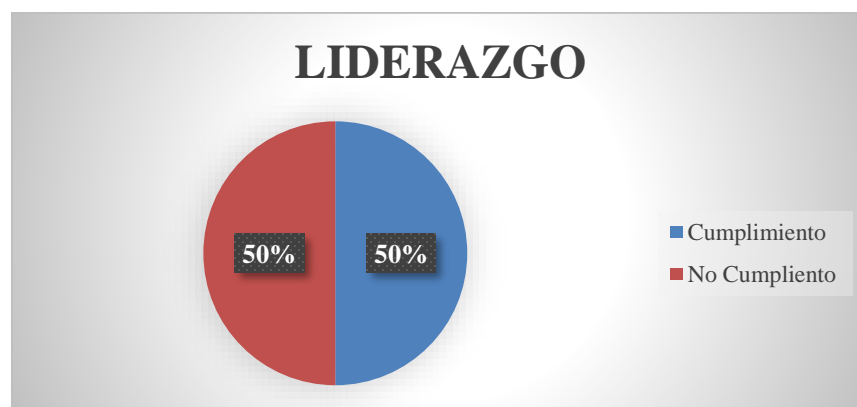


Ilustración 18 Liderazgo

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*



Con los resultados obtenidos en el punto 5 de la Check List se puede evidenciar que la empresa cumple con el 50% de los requisitos de la norma, esto se debe principalmente a la inexistencia de una política de calidad orientada de manera correcta a las actividades de la organización, la cual genera problemas a la hora de orientar positivamente objetivos planificados en reuniones de la organización.

### 3.5.1.3. Planificación

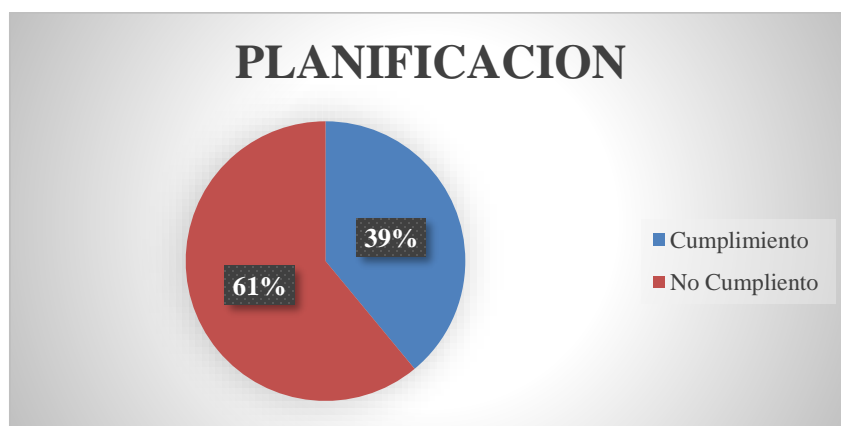


Ilustración 19 Planificación  
Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service

Con los resultados obtenidos en el punto 6 de la Check List se puede evidenciar que la empresa cumple con el 39% de los requisitos de la norma, esto es debido a que no existen objetivos de calidad, además de no existir la orientación al pensamiento basado en riesgos por parte de la organización hacia su personal.

### 3.5.1.4. Apoyo

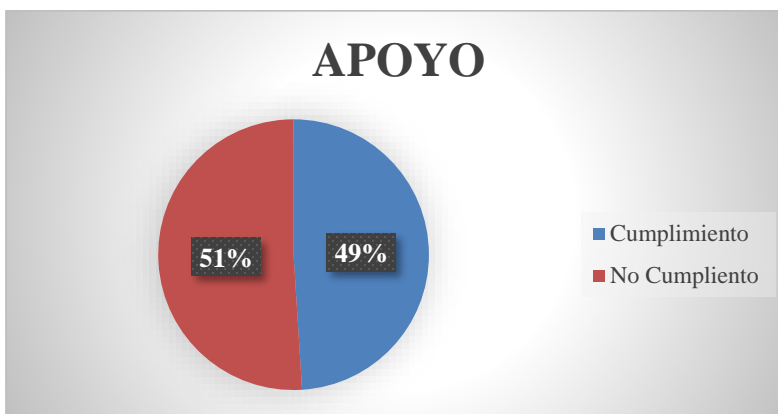


Ilustración 20 Apoyo  
Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service

Con los resultados obtenidos en el punto 7 de la Check List se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 49%, esto es debido a la falta de controles en el ambiente de trabajo, así como la inexistencia de equipos de medición y la inexistencia de una lista maestra de documentos.

### 3.5.1.5. Operación

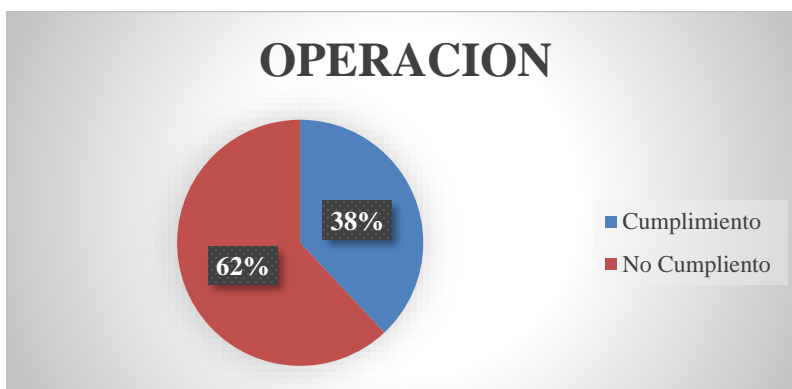


Ilustración 21 Operación  
Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service

Con los resultados obtenidos en el punto 8 de la Check List se puede evidenciar que la empresa cumple con el 38% de los requisitos de la norma, esto es debido a diferentes factores como lo son la falta de caracterizaciones en los procesos operacionales, los controles en la liberación y salida de productos, además de la inexistencia de un manual de procedimientos donde se detallen pasos para realizar cada actividad.

### 3.5.1.6. Evaluación de Desempeño



Ilustración 22 Evaluación de Desempeño  
Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service

Con los resultados obtenidos en el punto 9 de la Check List se puede evidenciar que la empresa cumple con el 31% de los requisitos de la norma, esto es debido a diferentes factores como lo son la falta de seguimiento, evaluación y medición tanto de proveedores como de productos debido a la inexistencia de indicadores importantes que ayuden en la gestión de la empresa, además no contar con un auditor interino.

### 3.5.1.7. Mejora

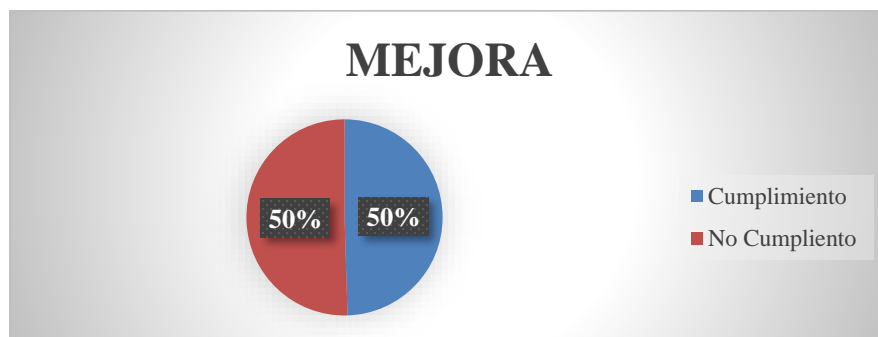


Ilustración 23 Mejora  
 Autor: Ginson Cuascota  
 Fuente: DP Global Service

Con los resultados obtenidos en el punto 9 de la Check List se puede evidenciar que la empresa cumple con el 50 % de los requisitos de la norma, esto es debido a que la empresa si determina oportunidades de mejora, además de manejar las no conformidades y las acciones correctivas, pero no existe información documentada, de este proceso

### 3.5.2. Resultado del Diagnóstico Inicial General

En la siguiente tabla se muestran los resultados del diagnóstico inicial aplicado a la empresa DP Global Service, en donde se puede ver el nivel de cumplimiento de la empresa en cada uno de los puntos de la norma ISO 9001:2015

Tabla 16 Resultados del Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>15%</b>
<b>5</b>	LIDERAZGO	50%
<b>6</b>	PLANIFICACIÓN	39%
<b>7</b>	APOYO	49%
<b>8</b>	OPERACIÓN	38%
<b>9</b>	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	31%
<b>10</b>	MEJORA	50%
	<b>AVANCE GENERAL</b>	<b>39%</b>

Autor: Ginson Cuascota  
 Fuente: DP Global Service

Seguidamente se presenta la siguiente ilustración con el correspondiente porcentaje total de la Check List.

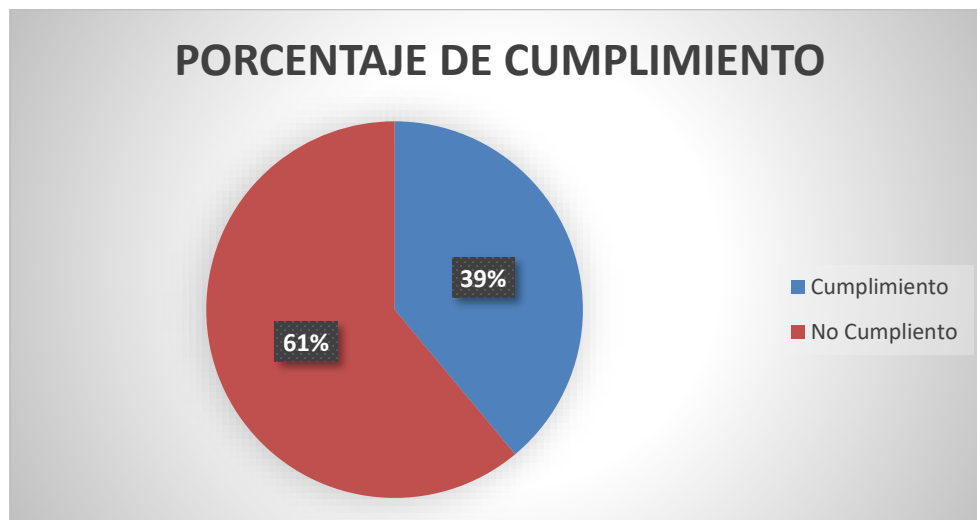


Ilustración 24 Perfil de Resultados

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

Una vez concluida la evaluación inicial se verifica que el porcentaje de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015 por parte de la empresa DP Global Service es del 39%, lo que nos traduce a la inexistencia de varios requisitos e información documentada que se deben desarrollar y mejorar para maximizar la gestión de la organización.

### 3.6. Plan de Mejora

Tomando como referencia el resultado de la Check List Inicial de la empresa en cada una de las cláusulas se procede a realizar las siguientes actividades descritas a continuación.

Tabla 17 Plan de Mejora

<b>PLAN DE MEJORA</b>				
<b>REQUISITOS</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica de la organización.	Análisis FODA, PORTER Y PESTEL	Ginson Cuascota
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	Matriz de partes interesadas	Ginson Cuascota
	4.3 Determinación del alcance del SGC	Determinar el alcance del SGC y su disponibilidad para las partes interesadas	Alcance del SGC	Ginson Cuascota
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Diseñar el sistema de gestión de la calidad de la empresa DP Global Service a través de la aplicación de diferentes herramientas.	Mapa de Proceso, Caracterización de Procesos, Inventario de Procesos, Manual de Procedimientos	Ginson Cuascota
<b>5. LIDERAZGO</b>	5.2 Política	Establecer una Política de calidad	Política de Calidad	Ginson Cuascota
<b>6. PLANIFICACION</b>	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Determinar y actualizar los riesgos que están asociados al proceso de la	Matriz de Riesgos	Ginson Cuascota/RRHH

		empresa, utilizando la matriz AMFE		
	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Desarrollar objetivos de calidad que establezcan las funciones, niveles y procesos pertinentes, que sean medibles y coherentes con la política de calidad;	Objetivos de Calidad	Ginson Cuascota
<b>7. APOYO</b>	7.5 Información Documentada	Establecer un correcto manejo de la documentación requerida por la norma ISO 901:2015	Lista Maestra de Documentos	Ginson Cuascota
<b>8. OPERACIÓN</b>	8.1 Planificación y Control Operacional	Identificar los procesos más relevantes de la organización cumpliendo con los requisitos de la norma ISO	Socialización del Manual de procedimientos con el Personal	Ginson Cuascota
<b>9. EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Determinar indicadores óptimos para la realización de control en los procesos	Ficha de indicadores	Ginson Cuascota
<b>10. MEJORA</b>	10.2 Mejora Continua	Maximizar la mejora de los procesos continuamente, con el fin de optimizar la gestión de la organización	Socializar Plan de Mejoras	Ginson Cuascota

*Autor: Ginson Cuascota*

*Fuente: DP Global Service*

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESO PARA LA EMPRESA**

#### **DP GLOBAL SERVICE**

En el siguiente capítulo se procederá a la construcción del sistema de gestión por procesos para la empresa DP Global Service, tomando en cuenta los puntos críticos que se encontraron en la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015, en la cual también se realizara la mejora y documentación de los procesos más críticos de la misma.

#### **4.1. Contexto de la organización**

##### **4.1.1. Compresión de la organización y su contexto**

Para la elaboración del análisis de contexto de la empresa DP Global Service se utilizó las herramientas de PESTEL para el análisis del contexto externo, el cual se encuentra ubicado en el punto número 3.3.3, en el cual se identificaron los posibles factores que pueden afectar de manera positiva o negativa a la empresa por consiguiente para el análisis del contexto interno de la empresa se utilizó las herramientas de PORTER, la cual está ubicada en el punto 3.2.6 en donde se identificó el nivel de fuerza que poseen los clientes, proveedores y productos de la empresa y la herramienta FODA la cual está ubicada en el punto 3.4.1, donde se detallan cada uno de los factores internos y externos más relevantes que posee la empresa así como su nivel de fortaleza.

##### **4.1.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Para poder identificar a cada una de las partes interesadas de la empresa se construyó la siguiente matriz



Tabla 18 Matriz de Partes Interesadas

<b>Matriz de Partes Interesadas</b>		
<b>Partes Interesadas</b>	<b>Necesidades y Expectativas</b>	<b>Planificación en el Sistema de Gestión</b>
<b>Clientes</b>	Implantar un punto de equilibrio entre calidad y precio con el fin de aumentar la competitividad	Inspección y control de los costos de producción, optimización de los procesos
	Perfeccionar la imagen corporativa de la organización	Realización de auditorías internas y certificaciones de calidad
	Fidelización del cliente	Solución antes posibles inconvenientes postventas y encuestas de satisfacción del cliente
	Satisfacción del cliente	
	Desarrollar mejores ofertas en el mercado	Inspeccionar y controlar costos de producción, indagar acerca de posibles proveedores y negociaciones.
<b>Accionistas</b>	Los costes, la rentabilidad, la productividad, y el progreso de la organización	Gestión de la facturación, producción costes y procesos productivos
<b>Proveedores</b>	Entregas y Pagos oportunos	Evaluación hacia los proveedores, Registro de órdenes de compra, convenios
	Realización de las obligaciones acordadas	
<b>Personal</b>	Estabilidad laboral	Planes de incentivo
	Desarrollo Profesional	Plan de formación y capacitaciones continuas
	Formación y Adiestramiento adecuado	
	Buen Ambiente Laboral	Plan de promoción e integración, Plan de prevención de riesgos laborales
<b>Competidores</b>	Observación y análisis de la competencia ante posibles desbancamientos, y estar atento ante potenciales innovaciones y cambios en la imagen corporativa	Identificación del contexto interno de la empresa y análisis de la gestión de riesgos y oportunidades
<b>Sociedad</b>	Desarrollo de proyectos para generación de empleo	Desarrollo de Buenas Prácticas de Manufactura,
	Concientización Ambiental	Procedimientos de Gestión Ambiental

*Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service*

#### **4.1.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

En presente Modelo de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 se llevara a cabo en la empresa DP Global Service, enfocada principalmente en sus procesos para la producción de separadores y papel considerando los macro procesos estratégicos, operativos, y de apoyo, sin tomar en cuenta al punto nro. 8.3 Diseño y Desarrollo de productos, ya que este punto no tiene aplicación dentro de la empresa, ya que se tiene un estándar de fabricación en sus productos, además se realizara la caracterización y documentación de los procedimientos más críticos de cada uno de los procesos dentro de la organización.

#### **4.1.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos**

La empresa DP Global Service ha determinado establecerse, mantenerse y realizar la mejora continua con el fin de mantenerse bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015, de esta manera la organización pretende contar con un manual de procedimientos, en donde se especifique los procedimientos más críticos de la empresa, además de los indicadores de gestión y las diferentes caracterizaciones de los procesos que se desarrollan, las cuales están orientadas en la satisfacción de las partes interesadas.

#### **Cadena de valor**

La cadena de valor mediante el reconocimiento de las actividades primarias, se encuentran disponibles para la satisfacción del cliente.

En la siguiente matriz se puede identificar las actividades primarias y las actividades de apoyo, en donde se instaura el valor agregado de la empresa.

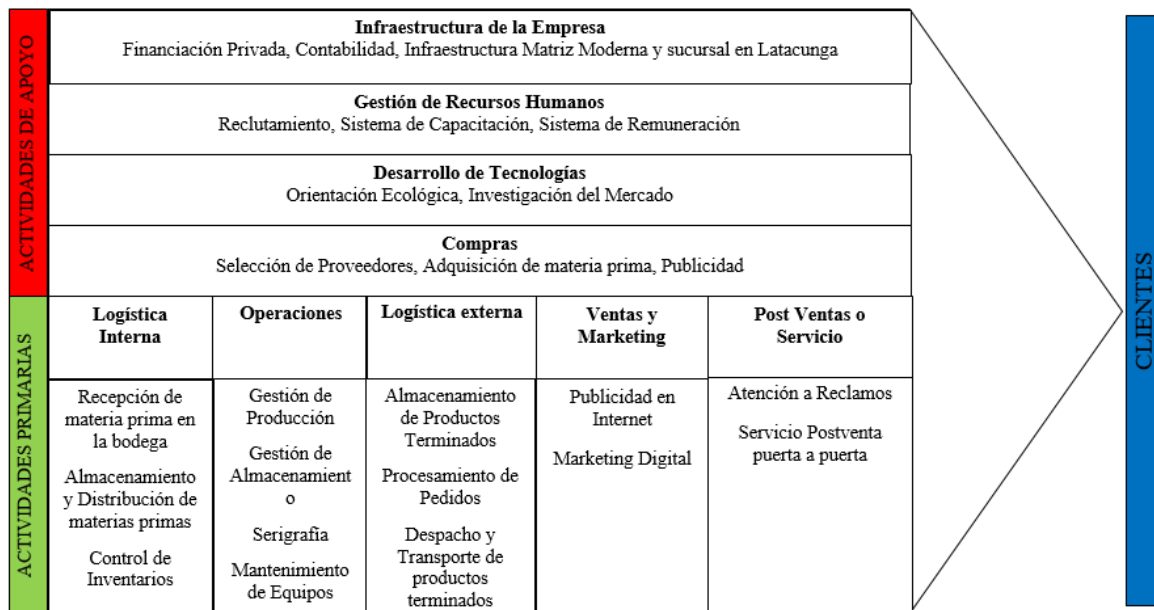


Ilustración 25 Cadena de Valor  
 Autor: Ginson Cuascota  
 Fuente: DP Global Service

## Mapa de procesos

El mapa de procesos de la empresa DP Global Service está estructurado de acuerdo a la relación de cada uno de los procesos existentes en la empresa con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

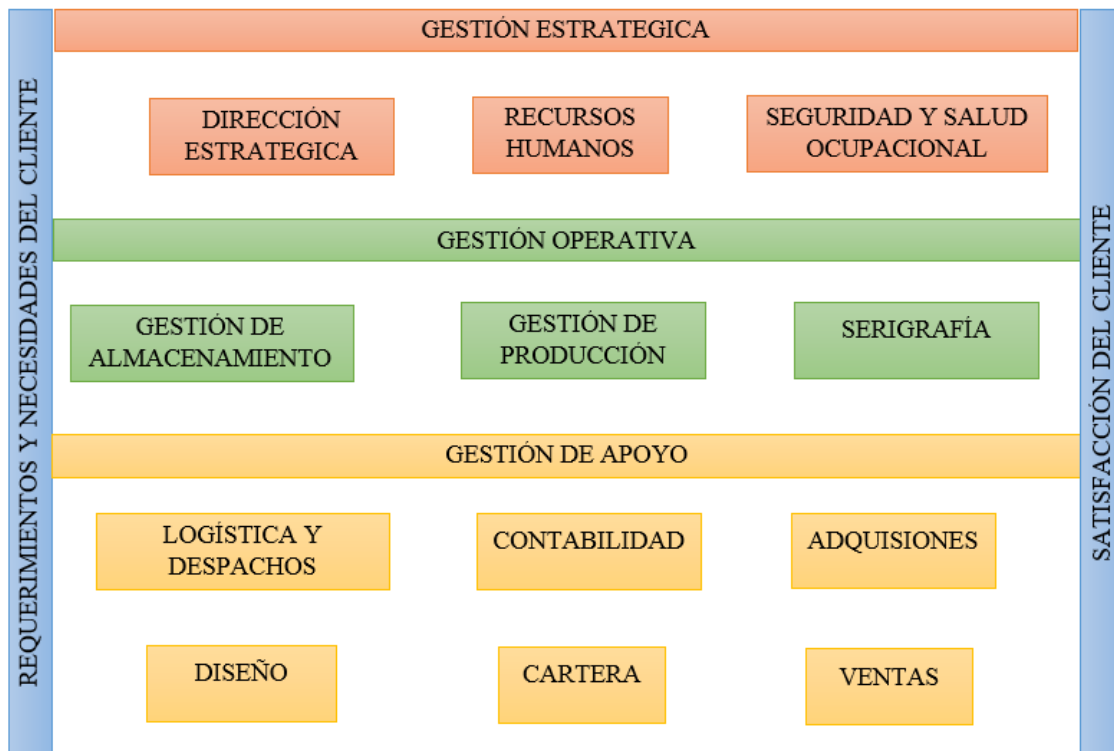


Ilustración 26 Mapa de Procesos  
 Autor: Ginson Cuascota  
 Fuente: DP Global Service

### Inventario de procesos

En la siguiente matriz se encuentra dividida por macro procesos, procesos y procedimientos. Cada uno de los elementos de la matriz cuenta con codificación respectiva.

La empresa DP Global Service cuenta con 3 Macro Procesos, 12 Procesos, y los procedimientos más importantes y que necesitan documentación, brindando así una visión clara acerca del producto y servicio que ofrece la empresa hacia las partes interesadas

Tabla 19 Inventario de Procesos

<b>Código</b>	<b>Macro procesos</b>	<b>Código</b>	<b>Procesos</b>	<b>Código</b>	<b>Procedimientos</b>
<b>GE</b>	<b>Gestión Estratégica</b>	GE.DE	Dirección Estratégica	GE.DE.01	Planeación Estratégica
				GE.DE.02	Control y Supervisión
				GE.DE.03	Evaluación de Desempeño
		GE.RH	Recursos Humanos	GE.RH.01	Reclutamiento y Capacitación de personal
				GE.RH.02	Desvinculación de personal
				GE.RH.03	Control de Inventarios
GE.SSO	Seguridad y Salud Ocupacional	GE.SSO.01	Desarrollo y Socialización del reglamento de salud y seguridad ocupacional		
<b>GO</b>	<b>Gestión Operativa</b>	GO.GA	Gestión de Almacenamiento	GO.GA.01	Almacenamiento
		GO.GP	Gestión de Producción	GO.GP.01	Producción de Separadores
				GO.GP.02	Corte de Papel
		GO.S	Serigrafía	GO.S.01	Impresión Serigráfica
<b>GA</b>	<b>Gestión de Apoyo</b>	GA.LD	Logística	GA.LG.01	Despacho y Distribución
		GA.C	Contabilidad	GA.C.01	Emisión y Recepción de Cheques
				GA.C.02	Cobranza
				GA.C.03	Consolidación y revisión de datos financieros
		GA.A	Adquisiciones	GA.A.01	Compras
		GA.D	Diseño	GA.D.01	Diseño Grafico
GA.D.02	Publicidad				

		GA.CT	Cartera	GA.CT.01	Aprobación de órdenes de compra
		GA.V	Ventas	GA.V.01	Captación de nuevos clientes
				GA.V.02	Cotizaciones
				GA.V.03	Facturación
				GA.V.04	Atención y Solución a Quejas, Reclamos y Sugerencias
				GA.V.05	Devolución y Cambio de productos

Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service

## Codificación

Para el correcto manejo de los procesos y procedimientos se ha dispuesto la codificación de cada uno de ellos con el fin de una fácil identificación.



- **Codificación de Macro procesos:** Para la codificación de los macro procesos se utilizara las letras iniciales del título, en este caso gestión estratégica.
- **Codificación de Procesos:** Para la codificación de los procesos se utilizara las letras iniciales del macro proceso, más las iniciales de proceso.
- **Codificación de Procedimientos:** Para la codificación de los procedimientos se utilizara las letras iniciales del macro proceso título, más las iniciales del proceso, y el numeral del procedimiento.

## Caracterización de Procesos

Los procesos citados anteriormente fueron separados y se clasificaron en tres niveles, esto con el fin de crear la ficha de caracterización por procesos en donde se identificará, proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes, también se identificarán los indicadores de gestión, y los documentos que intervienen en cada uno de ellos.

Las fichas de caracterización correspondientes a cada uno de los procesos se encuentran en el anexo 4 de este documento.

## **Manual de Procedimientos**

El manual de procedimientos nos da información documentada acerca de los procedimientos más críticos de cada uno de los procesos.

Se debe presentar la siguiente estructura para cada uno de los procedimientos críticos de la organización: Portada, Objetivos del procedimiento, Alcance del procedimiento, el responsable, las definiciones más importantes, las referencias normativas, el diagrama de flujo, y los documentos y registros utilizados en el procedimiento.

### **4.2. Liderazgo.**

En el siguiente punto se detalla la política de calidad con al que debe contar la empresa además de cada uno de los roles y responsabilidades que debe cumplir cada uno de los trabajadores de la misma.

#### **4.2.1. Política**

La alta dirección de la empresa debe establecer implementar y mantener una política de calidad que sea apropiada al propósito y el contexto de la organización, apoyando mutuamente a la dirección estratégica, se inicie un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, que incluya un compromiso de cumplir los requisitos legales y de mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Una vez socializados los parámetros de proceder a crear e implantar la política de calidad de la organización la cual se encuentra en la figura a continuación:

#### ***POLÍTICA DE CALIDAD***

*“En la empresa DP Global Service a través de la comercialización, distribución y asesoría de varias líneas de productos como: empaque y embalaje, seguridad industrial, riego, limpieza & aseo, herramientas & ferretería florícola, agroquímicos, cumplimos los*



### **4.3. Planificación**

En el siguiente punto se detalla los riesgos y oportunidades necesarios, para asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda abordar cada uno de sus resultados, adicionalmente en este punto se hace referencia a los objetivos de calidad los cuales se alcanzaran mediante el uso de la política de calidad.

#### **4.3.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades**

Según la norma ISO 9001:2015 la organización deber adquirir un enfoque basado en riesgos, esto quiere decir identificado los riesgos que pueden afectar Al desenvolvimiento de cada uno de los procesos que existen en la empresa DP Global Service.

Los riesgos existentes se los ha determinado mediante los siguientes niveles:





	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

Ilustración 27 Niveles de Riesgos

Autor: Ginson Cuascota

Fuente: DP Global Service

Se debe identificar de donde proviene el riesgo, ya sea interno o externo, posteriormente se debe realizar un análisis en el cual se valorara el nivel de Probabilidad(Ocurrencia) del riesgo y el nivel de Gravedad(Impacto) en el entorno en el cual se encuentra.

**Riesgo= NP(Nivel de Probabilidad)x NG(Nivel de Gravedad)**

En la siguiente tabla se puede apreciar las diferentes combinaciones de la probabilidad y gravedad, además de cada uno de sus valores correspondientes.

Tabla 20 Niveles de Riesgo

			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			1	2	3	4	5
PROBABILIDAD (OCURRENCIA)	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	12
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

Autor: Ginson Cuascota

Fuente: DP Global Service

Gracias a la matriz de riesgos la cual se encuentra en el anexo 3 se logró identificar un riesgo grave en el proceso de Logística y Despacho el cual es la demora de entrega del producto terminado al cliente, se halló también seis riesgos importantes los cuales son, deficiente gestión del personal en el proceso de Recursos Humanos, fallas en la maquinaria por alteraciones en el flujo eléctrico en el proceso de Gestión de la Producción, adquisición de materia prima de mala calidad en el proceso de Adquisiciones, falta de seguimiento en las cuentas por cobrar y falta de revisión de cartera del cliente antes de realizar un pedido en el proceso de Cartera, y falta de seguimiento de las ventas realizadas en el proceso de ventas.

Se identificó también 13 riesgos de nivel apreciable, a los cuales se requiere realizar un estudio para verificar la posibilidad de introducir medidas preventivas, en caso de no ser posibles se debe limitarse a mantener controladas las variables.

### 4.3.2. Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos

A continuación se detallan los objetivos de calidad planteados basándose en la política de calidad;

Tabla 21 Objetivos de Calidad

<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PERIODO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RECURSOS</b>
Cumplir los requisitos aplicables de las partes interesadas y clientes como resultado de nuestras operaciones.	Fomentar la cultura empresarial y de responsabilidad dentro de la organización	Gerente Administrador General	Semestral	Índice de Proyecto Ejecutados	Recursos Humanos
Asegurar que los servicios prestados se realicen dentro de los tiempos comunicados a los clientes.	Realizar capacitaciones continuas al personal con el fin de que cumplan con los requisitos de las partes interesadas	Gerente Administrador General Jefe de Ventas	Semanal	Tasa de Entregas realizadas a tiempo	Recursos Humanos
Garantizar la satisfacción del cliente referente a la confiabilidad de nuestros productos y servicios.	Contar con la documentación primordial que ayude a garantizar la satisfacción del cliente	Gerente Administrador General Jefe de ventas	Semanal	Indicador de Ventas Realizadas	Recursos Humanos
Implementar acciones que permitan mejorar continuamente el desempeño de la organización	Contar con el personal de la organización comprometido hacia la mejora continua	Gerente Administrador General	Anual	Índice de Proyectos Ejecutados	Recursos Humanos

Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service

#### 4.4. Apoyo

##### 4.4.1. Información Documentada

Para el desarrollo de la lista maestra de documentos y registros se realizó el levantamiento de información mediante la entrevista, con el fin de que estos mismos sean identificados, clasificados y codificados, ya que están presentes en los procesos y sirven como un soporte para el correcto funcionamiento del mismo, por ese motivo se realizó la lista maestra de documentos la cual se encuentra en la siguiente tabla.

Tabla 22 Lista Maestra de Documentos y Registros

Código	Procedimientos	Código	Documento o Registro	Origen		Tipo	
				INT	EXT	IMP	DIG
GE.DE.01	Planeación Estratégica	MA-PR-001	Manual de Procedimientos	X		X	
		PL-ES-001	Plan Estratégico	X			X
GE.DE.02	Control y Supervisión	AR-AS-001	Archivo de Asistencia	X			X
GE.DE.03	Evaluación de Desempeño	EV-DL-001	Evaluación de Desempeño Laboral	X			X
		IN-E-DL-001	Informe de Evaluación de Desempeño Laboral	X			X
GE.RH.01	Reclutamiento y Capacitación de personal	SO-PE-001	Solicitud de Personal	X		X	
		DI-EPN-001	Documento de Inducción y Entrenamiento de Personal Nuevo	X			X
GE.RH.02	Desvinculación de personal	AV-DE-IESS-001	Aviso de Desvinculación del IESS		X	X	

		<b>AC-RE-EQ-001</b>	Acta de Recepción-Entrega de equipos	X		X	
<b>GE.RH.03</b>	Control de Inventarios	<b>FO-CO-IN-001</b>	Formato de Control de Inventarios	X		X	
		<b>FO-DGI-001</b>	Formato de designación de grupos para inventarios	X		X	
<b>GE.SSO.01</b>	Desarrollo y Socialización del reglamento de salud y seguridad ocupacional	<b>RI-SHT-001</b>	Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo	X		X	
		<b>AC-EN-001</b>	Acta de Entrega	X		X	
		<b>DR-CL-ME-001</b>	Declaración de responsabilidad, cumplimiento legal y uso de medios electrónicos		X	X	
		<b>AA-RI-SHT-001</b>	Acta de Aprobación de Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo		X	X	
<b>GO.GA.01</b>	Almacenamiento	<b>RR-MPR-001</b>	Registro de Recepción de materiales, productos y equipos	X		X	
		<b>GU-RE-001</b>	Guía de remisión	X		X	
		<b>HO-PE-001</b>	Hoja de Pedido	X		X	
<b>GO.GP.01</b>	Producción de Separadores	<b>OR-PR-001</b>	Orden de Producción de Separadores	X		X	
		<b>CO-PR-001</b>	Control de Producción de Separadores	X		X	
<b>GO.GP.02</b>	Corte de Papel	<b>OR-PP-001</b>	Orden de Producción de Papel	X		X	
		<b>RP-SR-001</b>	Registro de Producción	X		X	
		<b>CO-CP-001</b>	Control de Producción de Papel	X		X	
<b>GO.S.01</b>	Impresión Serigrafica	<b>RE-AD-001</b>	Registro de Adquisiciones	X		X	
		<b>RE-PR-S-001</b>	Registro de Producción Serigrafica	X		X	

<b>GA.LG.01</b>	Despacho y Distribución	<b>GU-RE-001</b>	Guía de Remisión	X		X	
		<b>HO-C-P-001</b>	Hoja de Conformidad del Producto	X		X	
		<b>FORM-SSO-CKLIST-VEHI-008</b>	Check List de Vehículos	X		X	
<b>GA.C.01</b>	Emisión y Recepción de Cheques	<b>DE-PS-001</b>	Detalle de Pagos Semanales	X			X
<b>GA.C.02</b>	Cobranza	<b>FO-ICL-001</b>	Formato de información de clientes	X			X
		<b>FO-ICU-001</b>	Formato de información de cupos	X			X
		<b>FO-IPC-001</b>	Formato de información de plazo de créditos	X			X
<b>GA.C.03</b>	Consolidación y revisión de datos financieros	<b>SA-CC-001</b>	Saldos de cuentas por cobrar	X			X
		<b>CU-PA-001</b>	Cuentas por pagar	X			X
		<b>CO-BA-001</b>	Conciliaciones bancarias	X			X
		<b>RE-IM-001</b>	Resumen de impuestos	X			X
		<b>DE-CV-001</b>	Detalle de compra y ventas	X			X
<b>GA.A.01</b>	Compras	<b>RE-AD-001</b>	Registro de Adquisiciones	X		X	
		<b>FO-E-PR-001</b>	Formato de Evaluación de Proveedores	X		X	
<b>GA.D.01</b>	Diseño Grafico	<b>FO-RI-001</b>	Formato de recepción de insumos	X		X	
<b>GA.D.02</b>	Publicidad	<b>RE-RE-001</b>	Registro de reuniones	X		X	
<b>GA.CT.01</b>	Aprobación de órdenes de Ventas	<b>OR-CO-001</b>	Orden de compra	X		X	
<b>GA.V.01</b>	Captación de nuevos clientes	<b>N/A</b>	N/A				
<b>GA.V.02</b>	Cotizaciones	<b>FO-SC-001</b>	Formato de solicitud para cotización	X		X	

<b>GA.V.03</b>	Facturación	<b>FA-RA-001</b>	Factura	X			X
		<b>NO-EN-001</b>	Nota de entrega	X			X
		<b>OR-CO-001</b>	Órdenes de compra	X			X
<b>GA.V.04</b>	Atención y solución de quejas, reclamos y sugerencias	<b>RE-QRS-001</b>	Registro de quejas, reclamos y sugerencias.	X		X	
<b>GA.V.05</b>	Devolución y cambio de productos	<b>FO-SCD-001</b>	Formato de solicitud de cambio y devolución	X		X	

Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service



## 4.5. Operación

### 4.5.1. Planificación y Control Operacional

La planificación y el control operacional de la empresa, necesarios para cubrir los requerimientos de los clientes, se establecieron mediante la identificación y caracterización de los procesos y procedimientos de la organización, creando así el manual de procedimiento, el cual recaba a detalle, el objetivo, el campo de aplicación dentro de la empresa, el alcance, los responsables, el glosario de términos, las referencias normativas, la descripción de las actividades, el flujograma, los documentos y registros utilizados en los procedimientos.

El manual de procedimientos se encuentra en el anexo 5 de este documento.

## 4.6. Evaluación de Desempeño

### 4.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En el siguiente punto se procederá a realizar los indicadores de gestión los cuales son un requisito de la norma ISO 9001:2015, los cuales se utilizan para cuantificar y acatar el desempeño de los procesos que posee la empresa, dichos indicadores se encuentran adjuntos en el anexo 6.

A continuación en la siguiente tabla se detallan los indicadores que se utilizaran para realizar el cumplimiento de los procesos de la organización.

Tabla 23 Indicadores

<b>Procesos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Código</b>
<b>Dirección Estratégica</b>	Índice de Proyectos Ejecutados	I.GE.DE
<b>Recursos Humanos</b>	Tasa de conversión de la contratación	I.GE.RH
<b>Seguridad y Salud Ocupacional</b>	Tasa de enfermedades ocupacionales	I.GE.SSO

<b>Gestión de Almacenamiento</b>	Índice de rotación	I.GO.GA
<b>Gestión de Producción</b>	Nivel de Producción	I.GO.PE
<b>Serigrafía</b>	Tasa promedio de láminas impresas	I.GO.S
<b>Logística y Despachos</b>	Tasa de entregas realizadas a tiempo	I.GA.LD
<b>Contabilidad</b>	Nivel de endeudamiento	I.GA.C
<b>Adquisiciones</b>	Tasa de calidad de pedidos	I.GA.A
<b>Diseño</b>	Índice de diseños óptimos	I.GA.D
<b>Cartera</b>	Rotación de cartera	I.GA.CT
<b>Ventas</b>	Tasa de ventas realizadas	I.GA.V

Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service

## 4.7. Mejora

### 4.7.1. Mejora Continua

En el siguiente ítem se menciona que la organización debe estar en continua mejora y adecuación del sistema de gestión de calidad.

La organización debe examinar los resultados del análisis y evaluación, estableciendo así las necesidades u oportunidades que deben meditar en la mejora continua de la organización.

En la siguiente tabla se nombra a cada uno de los puntos de la norma con sus respectivas actividades y herramientas realizadas acorde a los requerimientos de la norma.

Tabla 24 Evidencia de Cumplimiento

<b>PLAN DE MEJORA</b>						
<b>REQUISITOS</b>		<b>CUMPLIMIENTO INICIAL</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CUMPLIMIENTO FINAL</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica de la organización.	Análisis FODA, PORTER Y PESTEL	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	Matriz de partes interesadas	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>
	4.3 Determinación del alcance del SGC	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Determinar el alcance del SGC y su disponibilidad para las partes interesadas	Alcance del SGC	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Diseñar el sistema de gestión de la calidad de la empresa DP Global Service a través de la aplicación de diferentes herramientas.	Cadena de Valor, Mapa de Proceso, Caracterización de Procesos, Inventario de Procesos, Manual de Procedimientos	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>

<b>5. LIDERAZGO</b>	5.2 Política	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Establecer una Política de calidad	Política de Calidad	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>
<b>6. PLANIFICACION</b>	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Determinar y actualizar los riesgos que están asociados al proceso de la empresa, utilizando la matriz AMFE	Matriz de Riesgos	Ginson Cuascota/RRHH	<b>SATISFACTORIO</b>
	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Desarrollar objetivos de calidad que establezcan las funciones, niveles y procesos pertinentes, que sean medibles y coherentes con la política de calidad;	Objetivos de Calidad	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>
<b>7. APOYO</b>	7.5 Información Documentada	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Establecer un correcto manejo de la documentación requerida por la norma ISO 901:2015	Lista Maestra de Documentos	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>	8.1 Planificación y Control Operacional	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Identificar los procesos más relevantes de la organización cumpliendo con los requisitos de la norma ISO	Socialización del Manual de procedimientos con el Personal	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>
<b>9. EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	9.1 Seguimiento, medición,	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Determinar indicadores óptimos para la realización de	Ficha de indicadores	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>

	análisis y evaluación		control en los procesos			
<b>10. MEJORA</b>	10.2 Mejora Continua	<b>NO SATISFACTORIO</b>	Maximizar la mejora de los procesos continuamente, con el fin de optimizar la gestión de la organización	Socializar Plan de Mejoras	Ginson Cuascota	<b>SATISFACTORIO</b>

Autor: Ginson Cuascota

Fuente: DP Global Service

#### 4.8. Análisis de Resultados

A continuación se presentara los resultados obtenidos en la Check List inicial, el cual mostrara el estado actual de la empresa, la cual tiene un porcentaje de cumplimiento del 39%, el cual bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015 es relativamente bajo.



Ilustración 28 Resultados Check List Inicial  
 Autor: Ginson Cuascota  
 Fuente: DP Global Service

Por consiguiente se presenta la Check List Final, la cual representa el nivel de cumplimiento de la empresa, con la implementación de los requerimientos del sistema de gestión de calidad realizados en este documento, los cuales solo fueron desarrollados los más críticos de cada punto de la norma, el porcentaje de cumplimiento de la norma ascendió a un porcentaje del 64%, el cual representa un nivel medio de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.



Ilustración 29 Resultados Check List Final

Autor: Ginson Cuascota

Fuente: DP Global Service



## CONCLUSIONES

- Mediante la realización de la investigación documental se pudo recopilar información relevante para sentar las bases necesarias logrando la construcción del marco teórico, apoyando la investigación del presente sistema de gestión basado en procesos.
- Por medio de la ejecución del diagnóstico situacional se empleó los análisis de factores internos y externos utilizando herramientas como el análisis Porter, la matriz FODA y el análisis PESTEL, además se ejecutó la Check List de la norma ISO 9001:2015, gracias a la cual se logró reconocer el nivel de cumplimiento en base a la norma el cual era del 39% demostrando que la organización tenía un nivel de desempeño bajo, a favor de esto se determinó la línea base actual de la organización con el fin de generar un modelo de gestión óptimo.
- Con la información levantada se logró construir el modelo de gestión por procesos aplicando lo estipulado en la norma ISO 9001:2015, desarrollando la cadena de valor de la organización, el mapa de proceso, el cual cuenta con 12 procesos y sus correspondientes caracterizaciones, además se cuenta con 12 fichas de indicadores, igualmente se cuenta con 24 procedimientos los cuales estando documentados en el manual de procedimientos, igualmente se cuenta con la matriz de riesgos, la matriz de partes interesadas, lo cual permitió alcanzar un porcentaje de cumplimiento de la norma del 64% apoyando la óptima gestión de los procesos existentes en la organización.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda implementar el sistema de gestión por procesos propuesto, ya que implanta una visión clara de los procesos, procedimientos y responsabilidades más relevantes para optimizar la gestión empresarial, originando así ganancias para la organización.
- La revisión del diseño del modelo de gestión por procesos es de suma importancia para la organización, ya que es la singular manera de garantizar que el modelo creado sea eficaz, originando así la perfección en la gestión de la organización.
- Socializar el plan de mejoras con el propósito de dar a conocer las herramientas diseñadas acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

## BIBLIOGRAFIA

- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). (M. G. Frías, Trad.) México, México: El Manual Moderno.
- ISO. (2015). ISO 9001:2015. En ISO, *Norma Internacional ISO 9001* (pág. 45). Ginebra.
- Quiroa, M. (Septiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>
- Rubio, N. M. (Mayo de 2020). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>
- Tipos de Investigacion. (s.f.). *Tipos de Investigacion*. Obtenido de <https://tiposdeinvestigacion.org/>
- Tipos de Investigacion. (s.f.). *Tipos de Investigacion*. Obtenido de <https://tiposdeinvestigacion.org/instrumentos-de-investigacion/#:~:text=Los%20instrumentos%20de%20investigaci%C3%B3n%20son,un%20problema%20o%20fen%C3%B3meno%20determinado>.
- TODA UNA VIDA. (2017). *SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACION Y DESARROLLO*. Obtenido de SECRETARIA TECNICA PLANIFICA ECUADOR: [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- AITECO CONSULTORES. (2019). *Qué es un proceso – Gestión de Procesos*. 2018. <https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/>
- ANDRADE ARRIAZA, Y. R., FUENTES SANTAMARIA, M. L., & SARAVIA GUEVARA, R. E. (n.d.). *TEMA : “ FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE INCIDEN EN EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LA PEQUEÑA EMPRESA DEDICADA A LA CONFECCIÓN DE ROPA UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR ” San Salvador , El Salvador , Centroamérica*.
- Anzures, M. P. (n.d.). 15. *ANÁLISIS FODA - Martha Patricia Anzures*. Retrieved May 6, 2021, from <https://sites.google.com/site/marthapatriciaanzures/proyectos-y-evaluacion-de-proyectos-i/15-analisis-foda>
- Artificiales, D. E. M. D. E. A., Modificadas, M. U. Y., El, I. P. H., Cis, W. F. D., Document, G., Bodies, W., Cis, W. F. D., Document, G., Modified, H., & Bodies, A. W. (n.d.). 3. *METODOLOGÍA 3.1. Introducción*. 15–22.
- Banco Central del Ecuador. (2019). *Diagnóstico del sector florícola del Ecuador*. 6–9.
- Betancourt, D. F. (2015, June 24). *Cómo hacer la caracterización de procesos desde la ISO 9001*. Ingenio Empresa. <https://www.ingenioempresa.com/planificacion-tactica-caracterizar-proceso/>
- Betancourt Diego F. (2018, September 1). *Cómo hacer un análisis PESTEL* . [https://www.ingenioempresa.com/analisis-pestel/#Plantilla\\_en\\_excel\\_Analisis\\_PESTEL](https://www.ingenioempresa.com/analisis-pestel/#Plantilla_en_excel_Analisis_PESTEL)
- Burckhardt-Leiva, V. (2015). Realización de una guía de implantación de la norma ISO

- 9001 : 2015 . Aplicación pyme Comunidad Valenciana. *Aplicación Pyme Comunidad Valenciana*, 1–98. <https://riunet.upv.es/handle/10251/72927>
- Cantabria, U. de. (2016). *Manual Gestión Por Procesos*.
- Coba, G. (2020a). *El sector florícola experimenta adquisiciones y fusiones por la crisis*. 2020. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/sector-floricola-experimenta-adquisiciones-fusiones/>
- Coba, G. (2020b). En menos de un año el sector florícola ha perdido USD 80 millones. In *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/floricola-flores-perdida-emergencia-sanitaria-coronavirus/>
- DestinoNegocio. (2015). *Qué es y para qué sirve la norma ISO 9001:2015*. <https://destinonegocio.com/ec/emprendimiento-ec/que-es-y-para-que-sirve-la-norma-iso-90012015/>
- DP Global Service - Google Maps. (n.d.). Retrieved May 9, 2021, from <https://www.google.com.ec/maps/place/DP+Global+Service/@0.0486473,-78.2083726,16z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x3c29205566764ea!8m2!3d0.047477!4d-78.20797>
- DP Global Service – Tu aliado estratégico. (n.d.). Retrieved May 17, 2021, from <https://dpglobalservice.com/>
- edualter. (2000). *CASO 1: LA INDUSTRIA DE LAS FLORES LAS FLORES DEL MAL: LAS FLORICULTORAS Y SU CRECIMIENTO ACELERADO*. <http://edualter.org/material/sobirania/enlace6.pdf>
- Equipo Pensemos. (2020, November 27). *5 fuerzas de Porter: ¿qué son y cómo usarlas? +Ejemplos*. <https://gestion.pensemos.com/5-fuerzas-de-porter-que-son-como-usarlas-ejemplos>
- Escuela Europea de Excelencia. (2016, May 5). *Mapa de procesos según la norma ISO 9001 2015*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/05/como-es-un-mapa-procesos-basado-norma-iso-9001-2015/>
- Estructura de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015. (n.d.). Retrieved May 6, 2021, from <https://www.ceupe.com/blog/estructura-de-la-norma-une-en-iso-9001-2015.html>
- Garc, P. (n.d.). Mejora Continua de Procesos. *Ainia*, 2–18. [https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS\\_15\\_Process\\_improvement.pdf](https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS_15_Process_improvement.pdf)
- ISO 31000. (2021). *ISO 31000 Software ISO*. <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-31000>
- Luna, N. (2018). Qué es la norma ISO 9001 versión 2015 y para qué sirve. In *Entrepreneur* (p. 1). <https://www.entrepreneur.com/article/307391>
- Muñoz, M. (2019). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. 14–26. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Norma ISO 31000. (2018). El valor de la gestión de riesgos en las organizaciones. *ISOTools Excellence*, 0(0), 3–23. <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>
- Nueva-iso-9001-2015. (2018, October 16). *¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?* Nueva-Iso-9001-2015. <https://www.nueva-iso-9001->

- 2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/  
 Nueva ISO 9001:2015. (2015). *Norma ISO 9001 versión 2015*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/11/norma-iso-9001-version-2015-2/>
- Osaín, C. L. (n.d.). *Indicadores de Gestión*. 1–35.
- Paulise Luciana. (2017, April 23). *LEAN Manufacturing, 12 pasos para reducir costos por Luciana Paulise – QUALITY ROAD*. <https://qualityway.wordpress.com/2017/04/23/lean-manufacturing-12-pasos-para-reducir-costos-por-luciana-paulise/>
- Pinzón Nuñez, S. A., & Rodríguez Guerrero, R. (2020). Diagrama de Flujo Diagrama de Flujo : Definición. *Tecnología En Sistematización de Datos - UNAM*, 1–17.
- Quiroa, M. (2020, April 9). *Misión, visión y valores de una empresa*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/mision-vision-y-valores-de-una-empresa.html>
- Quiroa Myriam. (2020, March 9). *Planificación estratégica - Qué es, definición y concepto | 2021 | Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>
- Sáez Penoucos, C. (n.d.). Los procedimientos. *Encuentro: Revista de Investigación e Innovación En La Clase de Idiomas*, 10, 157–166.
- Sánchez, A. (2014). *Propuesta de un manual de procedimientos para la Dirección Administrativa del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica*. 358. [file:///C:/Users/dell/Downloads/manual\\_procedimientos\\_audidores\\_internos.pdf](file:///C:/Users/dell/Downloads/manual_procedimientos_audidores_internos.pdf)
- Sanchez Ruiz, L., Blanco Rojo, B., Pérez Labajos, C. Á., & Serrano Bedia, A. M. (2014). *La Gestión Por Procesos, Una Herramienta Para Lograr La Supervivencia De Las Pymes*. 58(12), 7250–7257. [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_aal2011/cd/64c.pdf%5Cnhttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25246403%5Cnhttp://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4249520](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_aal2011/cd/64c.pdf%5Cnhttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25246403%5Cnhttp://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4249520)
- Sánchez, T., Lady, Q., & Serrano, L. (n.d.). *La Política Económica en la Gestión Empresarial*.
- Sarli, R., González, S., & Ayres, N. (2015). Análisis FODA. Una herramienta necesaria. *Revista de La Facultad de Odontología*, 9(1), 17–20. [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf%0Ahttps://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf%0Ahttps://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf)
- Secretaría Central de ISO. (2015). Norma Internacional ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. *Norma Internacional, Quinta Edi*, 29. [https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf%0Ahttp://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas ISO/ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf%0Ahttp://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gestión%20de%20la%20Calidad.pdf)
- Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). Los 7 Principios De Gestión De La Calidad En Iso 9001. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 10–18. <https://doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.10-18>
- Torres Carlos Alonso. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos / Guidelines to implement a process based management. *Ingeniería Industrial*, 35(4), 161–172.

- [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362014000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200005)  
Urbina, Olga, & Pascual, D. (2014). Análisis Estratégico De La Empresa Gamma Servicios. *Universidad Zaragoza*, 1–100.  
<https://zaguan.unizar.es/record/15198/files/TAZ-TFG-2014-976.pdf>
- Westreicher Guillermo. (2020, August 2). *Proceso - Qué es, definición y concepto | 2021 | Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

## ANEXOS


Anexo 1 Análisis PESTEL

CRITERIO	DESCRIPCION	EVOLUCION	IMPACTO	OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD/ AMENAZA
			Muy Alto= 100 puntos Alto= 75 puntos Medio= 50 puntos Bajo= 25 puntos Muy Bajo= 0 puntos	Muy Alto= 1 puntos Alto= 0.75 puntos Medio= 0,5 puntos Bajo= 0,25 puntos Muy Bajo = 0 puntos		
<b>P</b>	Estabilidad Política	Se Reduce	50	0.75	37.5	AMENAZA
	Seguridad Jurídica	Se Mantiene	75	0.25	18.75	AMENAZA
	Gobiernos Decentralizados políticas hacia Pymes	Se Reduce	100	0.5	50	AMENAZA
	Sistema Nacional de Inversión	Se Incrementa	75	0.5	37.5	OPORTUNIDAD
	Políticas de Comercio Exterior	Se Mantiene	100	0.75	75	OPORTUNIDAD
	Relaciones con Organismos Internacionales	Se Mantiene	75	0.5	37.5	OPORTUNIDAD
<b>E</b>	Tasa de interés	Se Incrementa	100	0.75	75	AMENAZA
	Tasa de inflación	Se Incrementa	75	0.75	56.25	AMENAZA
	Costo de mano de obra	Se Incrementa	75	0.75	56.25	AMENAZA
	Costo de materia prima	Se Incrementa	75	1	75	AMENAZA
	Nivel de Aranceles	Se Incrementa	75	1	75	AMENAZA
	Riesgo País	Se Incrementa	50	0.5	25	AMENAZA
	Obligaciones Tributarias	Se Incrementa	100	0.75	75	AMENAZA
	Acceso al Crédito	Se Mantiene	75	1	75	OPORTUNIDAD
	Volumen de Inversión Extranjera	Se Mantiene	75	0.5	37.5	OPORTUNIDAD
	Volumen de Inversión Privada	Se Mantiene	75	0.25	18.75	OPORTUNIDAD
	Volumen de Inversión del Estado	Se Mantiene	75	0.5	37.5	OPORTUNIDAD
<b>S</b>	Situación Económica Mundial	Se Reduce	100	1	100	AMENAZA
	Competencia	Se Incrementa	75	0.75	56.25	AMENAZA
	Tasa de Empleo	Se Reduce	75	1	75	AMENAZA
	Imagen Institucional	Se Mantiene	75	0.5	37.5	AMENAZA
	Capacidad Poder Adquisitivo	Se Mantiene	50	0.5	25	AMENAZA
	Nivel Promedio de Educación	Se Mantiene	75	0.75	56.25	AMENAZA
	Tasa de Inmigración y Emigración	Se Mantiene	50	0.75	37.5	AMENAZA
	Hogares con Acceso a Internet	Se Incrementa	75	1	75	OPORTUNIDAD
<b>T</b>	Responsabilidad Social	Se Mantiene	50	0.5	25	OPORTUNIDAD
	Mejoras e Innovación Tecnológica	Se Incrementa	75	0.75	56.25	OPORTUNIDAD
	Desarrollo de Canales de Distribución Online	Se Incrementa	100	1	100	OPORTUNIDAD
	Nuevas Tecnologías relacionadas con el sector floricultor	Se Incrementa	100	0.5	50	OPORTUNIDAD
	Automatización	Se Incrementa	100	0.25	25	OPORTUNIDAD
	Obsolescencia de Equipos	Se Incrementa	75	1	75	AMENAZA
	Capacitaciones Virtuales	Se Incrementa	75	0.75	56.25	OPORTUNIDAD
<b>E</b>	Protección del Medio Ambiente	Se Incrementa	50	0.75	37.5	OPORTUNIDAD
	Preservación de Recursos no Renovables	Se Incrementa	50	0.5	25	OPORTUNIDAD
	Desastres Naturales	Se Mantiene	75	0.5	37.5	AMENAZA
	Manejo de Desperdicios y Desechos	Se Incrementa	75	0.25	18.75	OPORTUNIDAD
	Amenaza de Epidemias y Pandemias	Se Mantiene	100	0.75	75	AMENAZA
	Contaminación de Aires, Agua y Tierra	Se Incrementa	50	0.5	25	AMENAZA
<b>L</b>	Legislación Laboral	Se Mantiene	75	0.75	56.25	AMENAZA
	Decretos Nacionales	Se Mantiene	75	1	75	OPORTUNIDAD
	Ordenanzas Municipales	Se Reduce	100	0.75	75	AMENAZA
	Certificaciones Nacionales	Se Incrementa	75	0.75	56.25	OPORTUNIDAD
	Certificaciones Internacionales	Se Incrementa	75	0.5	37.5	OPORTUNIDAD

Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service

## Anexo 2 CHECK LIST Diagnóstico Inicial de la Empresa DP Global Service

## Check List Diagnóstico Inicial DP Global Service

		Cumplimiento			Evidencias	Comentarios y observaciones
		Total	Parcial	No Aplica		
ISO-9001:2015	REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD					
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					<b>15%</b>
<b>4.1</b>	<b>Comprensión de la organización y de su contexto</b>					
<b>1</b>	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica y que afecten a la capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?	0	0	0	Matriz FODA	La empresa no cuenta con una matriz FODA estructurada
<b>2</b>	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas o externas?	0	0	0	Seguimiento de las cuestiones internas y externas periódicas de la empresa	No se realizan revisiones de cuestiones internas y externas en la empresa
SUBTOTAL		0	0	0		
TOTAL		0%				
<b>4.2</b>	<b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>					
<b>3</b>	¿Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?	0	5	0	Matriz de Partes Interesadas	Solo se ha identificado a los clientes y alguno de sus requisitos sin tomar en cuenta a las partes interesadas
<b>4</b>	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	0	0	0	Seguimiento de información de partes interesadas	No se realiza el seguimiento de la información sobre las partes interesadas.
SUBTOTAL		0	5	0		
TOTAL		25%				
<b>4.3</b>	<b>Determinación del alcance del SGC</b>					
<b>5</b>	Se tiene claro el alcance de su SGC en términos del producto o servicio que se ofrece.	0	0	0	Definición del alcance del SGC	La empresa no cuenta con un SGC por tal motivo no ha definido un alcance del mismo



6	El Alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada	0	0	0	Documentación del alcance del SGC	
SUBTOTAL		0	0	0		
TOTAL		0%				
4.4	<b>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>					
7	Identifica los procesos necesarios para el SGC, la interacción de los mismos y su aplicación en la organización.	0	5	0	Mapa de Procesos	La empresa conoce los procesos de gestión de calidad mas no cuenta con un mapa de procesos definido además de no concientizar sobre su importancia
8	Se ha definido el objetivo, alcance, responsables, actividades (PHVA), entradas, salidas, recursos, mecanismos de control, indicadores de cada uno de los procesos.	0	5	0	Caracterización de los Procesos	La empresa conoce acerca de la secuencia de sus proceso pero estos no están plasmados en ningún documento o mapa
9	Se tiene información documentada que sirva de apoyo a la operación de los procesos y se conserva para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	0	0	0	Registro de revisión y documentación del mapa de procesos y caracterización de procesos.	No existe documentación de apoyo para la secuencia de los procesos dentro de la empresa
SUBTOTAL		0	10	0		
TOTAL		33%				
5	<b>LIDERAZGO</b>					50%
5.1	<b>Liderazgo y compromiso</b>					
5.1.1	<b>Generalidades</b>					
1	La alta dirección mantiene un control para el aseguramiento de los resultados previstos y comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz.	0	5	0	Políticas de Calidad	Se realizan reuniones continuas para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados. Además los resultados de estas reuniones se comunican a los trabajadores de la organización.
2	La alta dirección promueve la mejora y contribuye a la eficacia del SGC comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas.	0	5	0		La alta dirección maneja y se expresa con todos los cargos dentro de la empresa desde jefes de área hasta operarios.

5.1.2		Enfoque al cliente				
3	La alta dirección asegura que los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables se determinan, se comprenden y cumplen con el propósito de mantener el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.	0	5	0		La dirección conoce los requisitos tanto del cliente como aquellos legales y reglamentarios que se cumplen el producto.
4	La alta dirección asegura que los riesgos y oportunidades se determinan y tratan.	0	5	0	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	La organización promueve de forma parcial el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
SUBTOTAL		0	20	0		
TOTAL		50%				
5.2		Política				
5.2.1		Desarrollo de la política de la calidad				
5	Se ha establecido una política de calidad y se cuentan con objetivos vinculados a dicha política.	0	0	0	Políticas de Calidad	No existe una política de calidad en la empresa
5.2.2		Comunicación de la política de la calidad				
6	La política de calidad se encuentra disponible para las partes interesadas, se ha difundido, es entendida y se mantiene como información documentada.	0	0	0	Políticas de Calidad	No existe una política de calidad en la empresa
SUBTOTAL		0	0	0		
TOTAL		0%				
5.3		Roles, responsabilidades y autoridades en la organización				
7	Se cuenta con un organigrama actualizado	10	0	0	Organigrama de la empresa	La empresa cuenta con un organigrama actualizado
8	Se tiene definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio.	10	0	0	Responsabilidades y autoridades definidas para todos los cargos (Perfil de cargo y responsabilidades)	La empresa cuenta con un manual de funciones el cual detalla el perfil del trabajador así como sus responsabilidades dentro de la empresa
SUBTOTAL		20	0	0		

TOTAL		100%				
6	PLANIFICACIÓN				39%	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades					
6.1.1	Generalidades					
1	La organización ha determinado los riesgos y oportunidades que afecten su operación.	0	5	0	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	La organización promueve el pensamiento basado en riesgos, pero no cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades.
6.1.2	Planificación de acciones					
2	Se ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	0	0	0	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	La organización no cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades.
3	La organización ha planificado la manera de integrar e implementar las acciones del apartado 6.1.2 en los procesos del SGC y evaluar la eficacia de las acciones.	0	0	0		Se está trabajando en este nuevo requisito de la norma.
SUBTOTAL		0	5	0		
TOTAL		17%				
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos					
6.2.1	Establecimiento de objetivos de la calidad					
4	Los objetivos de calidad se establecen en las funciones, niveles y procesos pertinentes, son medibles y coherentes con la política de calidad; se comunican y actualizan según corresponda y se mantienen como información documentada.	0	5	0	Objetivos de Calidad	Los objetivos de calidad no se encuentran vinculados a la política, no se encuentran documentados y solo se comunican a los jefes, no a los operarios.
5	Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad del producto y servicio y tienen en cuenta los requisitos aplicables.	0	5	0		La organización posee objetivos de calidad, pero no alineados a la conformidad del producto o servicio, sino al crecimiento de la organización.
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos de la calidad					
6	La organización ha determinado los planes, recursos, responsables, plazos y métodos de evaluación de los objetivos.	0	5	0	Objetivos de Calidad	La organización si ha determinado algunos responsables, recursos, plazos y métodos con el fin de alcanzar sus objetivos.

SUBTOTAL		0	15	0		
TOTAL		50%				
<b>6.3</b>	<b>Planificación de los cambios</b>					
7	¿Cuándo se determinan cambios al SGC, éstos se realizan de manera planificada?	0	5	0		No se planifica pero si se da ideas a cambios para el SGC
8	La organización considera: ¿el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades?	0	5	0		Cuando se van a realizar cambios, se toman en consideración el objetivo a que se quiere llegar.
SUBTOTAL		0	10	0		
TOTAL		50%				
<b>7</b>	<b>APOYO</b>					<b>49%</b>
<b>7.1</b>	<b>Recursos</b>					
<b>7.1.1</b>	<b>Generalidades</b>					
1	Existe una metodología para definir el presupuesto que requiere la implementación mantenimiento del SGC, y que la asignación de los recursos sea oportuna.	0	0	0	Plan para el SGC.	No existe un plan para la implementación y mantenimiento del SGC
<b>7.1.2</b>	<b>Personas</b>					
2	Existe alguna metodología para la incorporación de personas idóneas para la implementación del SGC y operación y control de sus procesos.	10	0	0	Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal.	La empresa realizar pruebas, entrevistas para la contratación de trabajadores además de la revisión de Curriculum Vitae.
<b>7.1.3</b>	<b>Infraestructura</b>					
3	Se cuenta con los equipos, espacio de trabajo, recursos de transporte, soporte informático y comunicación y que inciden en la conformidad del producto o servicio y lineamientos de Mantenimiento para los mismos.	0	5	0	Procedimiento de Mantenimiento	La organización cuenta con una base de datos de los equipos y recursos de trabajo.
4	Los equipos cuentan con información documentada que describa las especificaciones técnicas de los mismos.	0	5	0	Fichas técnicas de equipo o Manuales del fabricante	Si se cuenta con fichas técnicas de los equipos que poseen, pero no se comprueba su uso continua

5	Se han definido las actividades y frecuencia para realizar el mantenimiento de los equipos e instalaciones. Se cumplen con los planes de mantenimiento definidos y se conservan registros de los mantenimientos realizados.	0	5	0	Procedimiento de Mantenimiento	Sólo se realiza mantenimiento correctivo, cuando un equipo empieza a fallar.
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>						
6	Se han identificado las condiciones del ambiente de trabajo que afectan la operación de los procesos y la conformidad de los productos o servicios.	0	5	0	Condiciones de ambiente de trabajo que deben ser identificadas y controladas.	La empresa posee una matriz donde se identifica las condiciones del ambiente de trabajo existentes en su medio, pero no se comprueba su uso continuo
7	Se han definido los controles para el ambiente de trabajo que afecta la operación de los procesos y la conformidad de los productos o servicios.	0	0	0	Controles para el ambiente de trabajo. Cuestionario de Satisfacción laboral.	La empresa cuenta con un responsable en seguridad y salud ocupacional que se encarga de los controles en el ambiente de trabajo pero se carece de un cuestionario de satisfacción laboral
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>						
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>						
8	Se conocen cuáles son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto o servicio, así como su procedimiento de uso.	0	0	0		No se tienen identificado equipos de medición en la empresa.
9	Los equipos de medición cuentan con codificación, ficha técnica y hoja de vida.	0	0	0		
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>						
10	Existe un responsable de la función metrológica de la empresa.	0	0	0		No existe un responsable de la función metrológica de la empresa
11	Se conserva información documentada de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos de medición.	0	0	0		
<b>7.1.6 Conocimiento de la organización</b>						

12	La organización ha determinado y evalúa los conocimientos para una correcta operación de sus procesos.	0	5	0		La organización cuenta con un registro de los conocimientos con los que debe contar cada trabajador, dependiendo de su puesto y actividad, pero no evalúa los conocimientos
13	Los conocimientos determinados se mantienen y ponen a disposición de las extensiones necesarias.	0	5	0		Los conocimientos determinados son evaluados al trabajador, a la hora de la selección de personal.
SUBTOTAL		10	30	0		
TOTAL		31%				
<b>7.2</b>	<b>Competencia</b>					
14	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto o servicio y el desempeño del SGC.	0	5	0	Perfiles de cargo y responsabilidades	Se cuenta con una descripción de puesto documentada pero no actualizada.
15	Se cumple con la inducción del personal nuevo.	10	0	0	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento	Se realiza inducción al personal nuevo.
16	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.	0	5	0		Existe una metodología para identificar necesidades de formación para los trabajadores, pero no se encuentra documentada
17	Se mantiene información documentada que evidencie la competencia del personal (educación, formación, habilidades y experiencia).	0	5	0		Existe documentación para evidenciar la competencia del personal, además del CV de cada trabajador.
SUBTOTAL		10	15	0		
TOTAL		63%				
<b>7.3</b>	<b>Toma de conciencia</b>					

18	Existe un programa de concientización en todos los niveles de la organización, para tomar conciencia sobre la política de calidad, objetivos, contribución en la eficacia del SGC e implicancias de no cumplir los requisitos del SGC.	0	5	0	Programa de capacitación y sensibilización	Todo el personal recibe una formación general de los reglamentos internos y de seguridad de manera oral
SUBTOTAL		0	5	0		
TOTAL		50%				
7.4	<b>Comunicación</b>					
19	Se han establecido los procesos de comunicación interna y externa pertinentes al SGC.	0	5	0	Canales de comunicación definidos.	La comunicación entre todo el personal se realiza por correos, grupos de WhatsApp, comunicados y personalmente, pero no existe un proceso principal
SUBTOTAL		0	5	0		
TOTAL		50%				
7.5	<b>Información documentada</b>					
7.5.1	<b>Generalidades</b>					
20	La organización cuenta con la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015	0	5	0	Lista Maestra de Documentos del SGC	La organización maneja registros y formatos por áreas pero no cuenta con una lista maestra de documentos.
21	La organización ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGC.	0	5	0		
7.5.2	<b>Creación y actualización</b>					
22	La organización cuenta con una metodología para crear, identificar, revisar, aprobar y actualizar la información documentada.	0	5	0	Procedimiento de control de Información Documentada.	Si existe una metodología para la creación, identificación, revisión, aprobación y actualización de la información documentada, pero no está documentada
7.5.3	<b>Control de la información documentada</b>					
7.5.3.1	<b>Disponibilidad e idoneidad</b>					

23	La organización cuenta con un procedimiento documentado para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible y adecuada para su uso, así como está protegida adecuadamente (uso inadecuado, pérdida de integridad, etc.)	0	5	0	Procedimiento de control de Información Documentada.	La información documentada de la empresa está respaldada en su servidor privado
<b>7.5.3.2 Distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición</b>						
24	Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada.	0	5	0	Procedimiento de control de Información Documentada.	No existe un procedimiento para este punto, pero si mantiene la base de datos controlada
24	Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar el almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la información documentada.	0	5	0		
26	Se cuenta con un procedimiento documentado para identificar y controlar la información documentada de origen externo que la organización considere como necesaria.	0	5	0		
SUBTOTAL		0	35	0		
TOTAL		50%				
8	<b>OPERACIÓN</b>					<b>33%</b>
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>						
1	Se han determinado los requisitos para los productos y/o servicios	0	5	0	Manual de Procedimientos	Se han determinado los requisitos más relevantes, sólo se han tomado en cuenta a los clientes usuales de la empresa.
2	Se han establecido criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios; y se han determinado los recursos necesarios para la conformidad de dichos productos y servicios.	0	5	0		Se cuentan con criterios, pero no existe evidencia de su uso.
3	Se documenta y almacena la información sobre los procesos que se llevan a cabo y así demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	0	5	0		La empresa tiene un registro en línea sobre los productos y servicios que tiene.
4	Se controlan los cambios planificados en los procesos y requisitos de productos y servicios.	0	0	0	Registro de planificación de cambios. Ver punto 6.3	No hay ningún control para este requisito.



SUBTOTAL		0	15	0		
TOTAL		38%				
<b>8.2</b>	<b>Requisitos para los productos y servicios</b>					
<b>8.2.1</b>	<b>Comunicación con el cliente</b>					
6	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente relacionados con la información relativa a los productos y servicios.	0	5	0	Documentos que contengan información específica del producto o servicio ofrecido (Página web, brochure, catálogos, etc.)	Se cuenta solo con una página web donde se especifica las características de los productos y servicios.
7	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente para atención de consultas, contratos, cambios, etc.	10	0	0	Lineamientos de comunicación con el cliente.	Se han establecido varias formas de comunicación con el cliente las cuales son Teléfono, e-mail y atención personal.
8	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente en cuanto a la retroalimentación respecto a productos y servicios, incluyendo quejas.	10	0	0		Existe procedimiento de atención de quejas y reclamos.
<b>8.2.2</b>	<b>Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios</b>					
13	Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos legales y otros reglamentarios aplicables	0	5	0		Los requisitos para los productos y servicios incluyen tanto los requisitos legales y reglamentarios. También se asegura el cumplimiento de las declaraciones sobre estos productos y servicios
14	Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos considerados necesarios por la organización.	0	5	0		
<b>8.2.3</b>	<b>Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios</b>					
<b>8.2.3.1</b>	<b>Capacidad para cumplir los requisitos relacionados con los productos y servicios</b>					

15	La organización cuenta con metodologías para gestionar los pedidos, convenios o cambios, presentación de ofertas o ventas, así como asegurarse de resolver diferencias antes de la firma o aceptación del contrato.	0	5	0	Lineamientos de comunicación con el cliente.	Cuenta con esta metodología, pero no está documentada
<b>8.2.3.2 Información documentada de la revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios</b>						
23	Se mantiene información documentada que evidencie lo resultados de la revisión de requisitos y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	0	5	0	Control Operacional	Se mantiene información documentada, pero no se evidencia su uso
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>						
25	La información documentada pertinente es modificada cuando algún requisito del producto o servicio es modificado.	0	5	0	Control Operacional	Se mantiene información documentada, pero no se evidencia su uso
SUBTOTAL		20	30	0		
TOTAL		63%				
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>						
<b>8.3.1 Generalidades</b>						
26	Se ha establecido, implementado, mantenido un proceso de diseño y desarrollo (D&D) que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios	0	0	0		
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>						
27	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	0	0	0		
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>						
36	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos	0	0	0		
37	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	0	0	0		
38	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	0	0	0		

8.3.4 Control del diseño y desarrollo						
45	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	0	0	0		
46	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	0	0	0		
47	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	0	0	0		
48	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	0	0	0		
49	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.	0	0	0		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo						
51	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	0	0	0		
52	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	0	0	0		
53	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	0	0	0		
54	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	0	0	0		
55	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	0	0	0		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo						

56	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	0	0	0		
57	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	0	0	0		
SUBTOTAL		0	0	0		
TOTAL		0%				
<b>8.4</b>	<b>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>					
<b>8.4.1</b>	<b>Generalidades</b>					
60	La organización ha identificado cuáles son sus proveedores.	0	5	0	Listado de proveedores externos y productos que suministran.	La organización cuenta datos de los proveedores, pero no están documentados los más importantes
61	La organización cuenta con una metodología e información documentada para evaluar, seleccionar, registrar y calificar periódicamente a sus proveedores externos.	0	5	0	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	No cuenta con esta metodología pero se está creando el diseño
<b>8.4.2</b>	<b>Tipo y alcance del control</b>					
66	La organización mantiene un control a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, para asegurar que se mantienen dentro del control del SGC y también define controles al proveedor y a las salidas resultantes.	0	5	0	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	Se mantiene un control a los servicios suministrados externamente, pero no tiene definido los controles a los proveedores ni a las salidas resultantes
67	La organización verifica que los procesos, productos o servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.	0	5	0		Se realiza una revisión a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, con una metodología que no está documentada
<b>8.4.3</b>	<b>Información para los proveedores externos</b>					

72	Se cuenta con datos o información de la materia prima a comprar o servicios a prestarse externamente.	10	0	0	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	Antes de comprar materia prima, se revisa el catalogo web con información detallada sobre el material a adquirir.
73	Se comunica al proveedor externo sobre los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos, equipos, competencia de las personas requeridas y los requisitos del SGC.	0	0	0		Al proveedor externo sólo se le comunica el proceso, producto o servicio a suministrar.
SUBTOTAL		10	20	0		
TOTAL		50%				
<b>8.5</b>	<b>Producción y provisión del servicio</b>					
<b>8.5.1</b>	<b>Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
79	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación del servicio. (Características de producto o servicio, resultados a alcanzar, recursos, infraestructura, personal, liberación, entrega, etc.)	0	0	0	Cuadro de verificación de descripción de realización de producto y/o prestación de servicio.	No se cuenta con una descripción de los procesos para realizar el producto requerido o prestar el servicio.
80	Se tienen establecidos e implementados controles durante la producción o prestación del servicio para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto.	0	5	0	Controles definidos y documentados en los documentos de los procesos. (Caracterización de procesos)	Se realiza controles periódicos en producción, pero no de manera profunda para comprobar que los requisitos del producto se cumplen.
<b>8.5.2</b>	<b>Identificación y trazabilidad</b>					
88	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o ruta para la trazabilidad del producto.	0	5	0	Seguimiento de la producción (trazabilidad)	Si se cuenta con la metodología pero no está documentada
<b>8.5.3</b>	<b>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
91	Se tiene identificado que elementos suministra el cliente para la prestación del servicio y existe una metodología para el tratamiento de la propiedad suministrada por el cliente.	0	5	0		Se cuenta con la metodología pero no está documentada
<b>8.5.4</b>	<b>Preservación</b>					

94	Existe una metodología o documentos donde se establezcan las actividades para la preservación de las salidas durante la producción o prestación del servicio para mantener la conformidad con los requisitos.	0	0	0	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para la preservación de los productos.	No se cuenta con esta metodología, ni con documentos donde se establezcan las actividades para la preservación del producto.
<b>8.5.5</b>	<b>Actividades posteriores a la entrega</b>					
95	Se ha identificado el alcance de las actividades posteriores a la entrega.	0	5	0	Lineamientos de actividades posteriores a la entrega	Solamente se ha definido la garantía del producto y/o servicio brindado además de asesorías brindadas posteriores a la entrega.
<b>8.5.6</b>	<b>Control de los cambios</b>					
101	Se cuenta con una metodología e información documentada que asegure la revisión y control de cambios en la producción o prestación del producto o servicio	0	0	0	Registro el control de cambios en el proceso de producción.	No se cuenta con esta metodología, y no se conserva información documentada sobre los resultados y revisión de los cambios.
SUBTOTAL		0	20	0		
TOTAL		29%				
<b>8.6</b>	<b>Liberación de los productos y servicios</b>					
103	La organización cuenta con disposiciones planificadas para verificar que se cumplen con los requisitos del producto y servicio, antes de ser liberados.	0	5	0	Registro de liberación de productos y/o servicios	Solamente se realiza una revisión visual del producto final antes de su liberación, pero la organización no cuenta con una metodología correcta.
104	Se mantiene información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, que incluya evidencia de conformidad con criterios de aceptación y trazabilidad de las personas que autorizan la liberación.	0	0	0		No se mantiene información documentada.
SUBTOTAL		0	5	0		
TOTAL		25%				
<b>8.7</b>	<b>Control de las salidas no conformes</b>					
<b>8.7.1</b>	<b>Identificación de salidas no conformes</b>					
108	La organización cuenta con un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes.	0	5	0	Procedimiento de Control de Salida no Conforme.	La organización cuenta con un procedimiento pero no está documentado.
<b>8.7.2</b>	<b>Información documentada de salidas no conformes</b>					

113	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y acciones a tomar relacionadas con los productos o servicios.	0	0	0	Registros de no conformidades y acciones tomadas.	No se mantiene información documentada.
SUBTOTAL		0	5	0		
TOTAL		25%				
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					31%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
9.1.1	Generalidades					
1	La organización cuenta con una metodología y mantiene información documentada para evaluar el desempeño y eficacia del SGC.	0	5	0	Procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC. Información documentada de los resultados.	La empresa si cuenta con esta metodología, pero no tiene la información documentada
9.1.2	Satisfacción del cliente					
7	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente.	0	0	0	Encuesta de satisfacción del cliente.	No se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente.
9.1.3	Análisis y evaluación					
9	Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar la conformidad de los productos y servicios y el grado de satisfacción del cliente.	0	0	0	Fichas de Indicadores de rendimiento.	No cuenta con indicadores de rendimiento la organización.
10	Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar el desempeño de los proveedores externos.	0	0	0		
SUBTOTAL		0	5	0		
TOTAL		13%				
9.2	Auditoría interna					
9.2.1	Planificación de auditorías					
18	Existe un procedimiento para la realización de auditorías internas a intervalos planificados.	0	5	0	Procedimiento de auditorías internas.	La empresa cuenta con un encargado externo para las auditorías internas, mas no un encargado interno
9.2.2	Establecer, implementar y mantener las auditorías					

21	La organización cuenta con un programa de auditorías internas.	0	5	0	Programa de Auditorías Internas.	La empresa cuenta con un encargado externo para las auditorías internas, mas no un encargado interno
22	La organización cuenta con un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos así como criterios de auditoría.	0	0	0	Perfil de Auditor Interno. Evaluación de auditores internos.	
23	Se mantiene información documentada como evidencia del programa de auditoría y los resultados de auditoría.	0	5	0	Registros de Auditoría interna del SGC.	
SUBTOTAL		0	15	0		
TOTAL		38%				
<b>9.3</b>	<b>Revisión por la dirección</b>					
<b>9.3.1</b>	<b>Generalidades</b>					
27	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	0	5	0	Actas de revisión por la Dirección.	Se realizan reuniones solo para verificar avance de proyectos, o tareas a realizar, más estas no son a intervalos planificados y no albergan otros temas. No se han establecido entradas, resultados y características del proceso de revisión por la dirección.
<b>9.3.2</b>	<b>Entradas de la revisión por la dirección</b>					
28	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	0	5	0		Se realizan reuniones solo para verificar avance de proyectos, o tareas a realizar, más estas no son a intervalos planificados y no albergan otros temas. No se han establecido entradas, resultados y características del proceso de revisión por la dirección.
29	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	0	5	0		
30	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	0	5	0		
31	Considera los resultados de las auditorías.	0	5	0		
32	Considera el desempeño de los proveedores externos.	0	5	0		



	Considera la adecuación de los recursos.	0	5	0		
	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	0	5	0		
33	Se considera las oportunidades de mejora.	0	5	0		
<b>9.3.3</b>	<b>Salidas de la revisión por la dirección</b>					
34	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	0	5	0	Actas de revisión por la Dirección.	
35	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	0	0	0		
36	Incluye las necesidades de recursos.	0	5	0		
37	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	0	0	0		
SUBTOTAL		0	55	0		
TOTAL		42%				
<b>10</b>	<b>MEJORA</b>					<b>50%</b>
<b>10.1</b>	<b>Generalidades</b>					
1	La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.	0	5	0		La organización identifica oportunidades de mejora, pero no implementa acciones necesarias.
SUBTOTAL		0	5	0		
TOTAL		50%				
<b>10.2</b>	<b>No conformidad y acción correctiva</b>					
13	La organización cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas. Y	0	5	0	Procedimiento de Acciones correctivas.	La organización cuenta con este procedimiento, pero no se evidencia su uso

14	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como los resultados de las acciones correctivas.	0	5	0	Registro de no conformidades y acciones correctivas.	Se tiene la información de las no conformidades y acciones correctivas pero no están documentadas.
SUBTOTAL		0	10	0		
TOTAL		50%				
10.3	Mejora continua					
15	Existe mejora demostrable a través de los resultados del análisis y evaluación, salidas de revisión por la dirección, etc.	0	5	0	Procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC. Formato de Oportunidad de Mejora (Registro)	Solo existen tableros de comparación de mejora
SUBTOTAL		0	5	0		
TOTAL		50%				
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					15%
5	LIDERAZGO					50%
6	PLANIFICACIÓN					39%
7	APOYO					49%
8	OPERACIÓN					38%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					31%
10	MEJORA					50%
AVANCE GENERAL						39%

*Autor: Ginson Cuascota*


*Fuente: (Nueva ISO 9001:2015, 2015)*


## Anexo 3 Matriz de Riesgos DP Global Service


Macro Proceso	Proceso	Riesgo	Probabilidad (Ocurrencia)	Gravedad (Impacto)	Valor del Riesgo	Nivel de Riesgo	Acciones a tomar
Gestion Estrategica	Direccion Estrategica	No dar la importancia al cumplimiento de los objetivos estrategicos	2	4	8	Apreciable	Socializar la importancia del cumplimiento de los objetivos estrategicos de la organizacion
		Planeación Estrategica no adecuada	1	3	3	Apreciable	Establecer un programa de cumplimiento periodico, para poder verificar de maneja eficiente
	Recursos Humanos	Deficiente Gestion del Personal	3	3	9	Importante	Desarrollar una evaluacion del clima laboral con el fin de mitigar conflictividad e insatisfacciones laborales
		Falta de Controles al momento de realizar la capacitacion de nuevo personal	1	3	3	Apreciable	Realizar y evaluar el conocimiento del personal en cada una de sus areas
Seguridad y Salud Ocupacional	Incumplimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional	2	4	8	Apreciable	Socializar las amonestaciones correspondientes en caso de incumplimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional	
Gestion Operativa	Gestion de Almacenamiento	Errores al momento de realizar el inventario de los materiales	2	4	8	Apreciable	Mantener estandarizado los pasos a seguir para un correcto inventario de materiales
	Gestion de la Produccion	Fallas en la maquinaria por alteraciones en el flujo electrico	3	3	9	Importante	Desarrollar planes de accion en caso de fallos en la maquinaria por flujo electrico no constante
		Empaque de producto terminado defectuosos	3	2	6	Apreciable	Verificar adicionalmente los empaques antes del despacho con el fin de mitigar cualquier falla en el empaque de los mismo
	Serigrafia	Impresión serigrafica con falla debido a cuadros mal lavados	2	3	6	Apreciable	Verificar los cuadros ante de su utilizacion para mitigar cualquier contaminacion
		Errores en el estampado por exceso de pintura	2	4	8	Apreciable	Verificar la cantidad de pintura exacta a utilizar
Gestion de Apoyo	Logistica y Despachos	Demoras en la entrega del producto terminado al cliente	4	4	16	Muy grave	Despacho del producto terminado con tiempo de sobra con el fin de evitar cualquier contratiempo a la hora de realizar el envío
	Contabilidad	Retrasos en los pagos	2	4	8	Apreciable	Cumplir con las obligaciones laborales permitentes
		Retrasos en la emision de cheques	2	3	6	Apreciable	Cumplir con las obligaciones legales
	Adquisiciones	Adquisicion de materia prima de mala calidad	2	5	10	Importante	Investigar varias opciones de proveedores, evaluar y decidir al mejor en cuestiones de calidad de materiales
	Diseño	Mala gestion de los canales de comunicacion existentes	2	4	8	Apreciable	Desarrollar un nuevo plan de accion con el fin de aprovechar al maximo los canales de comunicacion existentes
	Cartera	Falta de seguimiento de las cuentas por cobrar	3	3	9	Importante	Revision constante de los estados de cuenta de cada cliente
		Falta de revision de la cartera antes del pedido	3	3	9	Importante	Nueva verificacion de cartera de los clientes antes de realizar un pedido
	Ventas	Errores en la facturacion	2	3	6	Apreciable	Verificar el nivel de conocimiento del personal a cargo
		Mala Elaboracion de Cotizaciones	2	4	8	Apreciable	Mantener estandarizado y documentado los pasos a seguir para una correcta cotizacion
Inexistencia de seguimiento de las ventas realizadas		3	4	12	Importante	Evaluar el nivel de satisfaccion del cliente al momento de adquirir el producto o servicio	


Autor: Ginson Cuascota  
Fuente: DP Global Service


Anexo 4 Caracterización de Procesos

	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GE.DE
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN ESTRATEGICA			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Gerente General, Administradora General	
<b>PROCESO:</b> DIRECCION ESTRATEGICA			<b>PARTICIPANTES:</b>	Gerente General, Administradora General	
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar la planeacion estrategica de manera oportuna y eficiente en un ambiente laboral favorable.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>		
MA-PR-001	Manual de Procedimientos	AR-AS-001	Archivo de Asistencia		
PL-ES-001	Plan Estrategico				
EV-CO-001	Evaluación de Competencias				
IN-E-CO-001	Informe de Evaluación de Competencias				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>		<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>	<b>PORTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Todos los procesos	Necesidades de las partes interesadas	P	Planeacion de actividades de valor para la empresa	Actividades de valor	Todos los procesos
			Planeación estratégica	Plan estrategico	
			Planeacion sobre el entorno y meta del negocio	Relacion de las necesidades priorizadas	
	Plan de accion	H	Consolidar y priorizar las necesidades de la organización	Informe financiero	
			Desarrollo de plan de analisis financiero	Informe de marketing	
			Desarrollo de plan de analisis de marketing	Informes de seguimiento	
	Necesidades de las partes interesadas	A	Seguimiento al plan de accion	Eficiencia del personal	
Supervision del personal			Requisitos legales		
		Toma de acciones correctivas ante situaciones adversas			
<b>RECURSOS</b>					
<b>MAQUINAS Y EQUIPOS</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>		
Computadora	Suministros de oficina	Área de Gerencia DP Global Service	Asignacion de Presupuesto DP Global Service		
<b>INDICADORES</b>					
Indice de Proyectos Ejecutados					
<b>RIESGOS</b>					
No dar importancia al cumplimiento de los objetivos estrategicos					
Planeacion estrategica no adecuada					


	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GERH
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>					
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA PROCESO: RECURSOS HUMANOS</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Encargada de Recursos Humanos
			<b>PARTICIPANTES:</b>		Encargada de Recursos Humanos, Personal en general
<b>OBJETIVO</b>	Contribuir al éxito de la Empresa promoviendo manteniendo y desarrollando recursos humanos altamente calificados y motivados para alcanzar los objetivos de la Empresa				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>			<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>
SO-PE-001	Solicitud de Personal			N/A	N/A
DI-EPN-001	Documento de Inducción y Entrenamiento de Personal Nuevo				
FO-DP-001	Formulacion de Desvinculacion de Personal				
FO-CO-IN-001	Formato de Control de Inventarios				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Presupuesto para capacitaciones	Proceso de Gestion Contable	P	Planificar las necesidades de capacitacion y de personal	Plan de capacitacion	Trabajadores de la organización
Necesidades del personal	Todos los Procesos			Plan de vinculacion del personal	Todos los procesos
Plan de capacitacion	Gestion del Talento Humano	H	Ejecutar los planes de capacitacion Realizar los procesos de selección de personal	Empleados capacitados	Trabajadores de la organización
Plan de vinculacion de personal				Empleados vinculados	Todos los procesos
Informe de seguimineto del SGC	Proceso de Direccion Estrategica	V	Verificar el cumplimiento de los objetivos del proceso a travez de los indicadores de rendimiento del proceso Analizar los resultados de los indicadores de rendimiento del proceso	Indicadores de Gestion	Proceso de planeacion estrategica
Informe de Auditorias				Definicion de planes de mejoramiento de productos del analisis de datos	Proceso de gestion de calidad
Informe de Auditorias	Proceso de seguimiento y control	A	Ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del resultados de analisis de informacion	Registro para las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Proceso de seguimiento y control
				Planes de mejoramiento ejecutados	Proceso de gestion de la calidad
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computadora		Suministros de oficina		Área de recursos humanos	Asignacion de Presupuesto DP Global Service
<b>INDICADORES</b>					
Tasa de Convesion de la Contratacion					
<b>RIESGOS</b>					
Deficiente Gestion del Personal					
Falta de controles al momento de realizar las capacitaciones del nuevo personal					


	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GE.SSO
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA</b> <b>PROCESO: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional
			<b>PARTICIPANTES:</b>		Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional. Y Personal en General
<b>OBJETIVO</b>	Asistir a la Empresa desarrollando la seguridad y salud ocupacional de una manera eficiente con el fin de maximizar la eficiencia del personal				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
RI-SHT-001	Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo		N/A	N/A	
AC-EN-001	Acta de Entrega				
DR-CL-ME-001	Declaración de responsabilidad, cumplimiento legal y uso de medios electrónicos				
AA-RI-SHT-001	Acta de Aprobación de Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Recursos Humanos	Necesidades de las partes interesadas	P	Planear la socialización del reglamento de seguridad y salud ocupacional	Personal socializado con el reglamento Interno	Toda la Organización
		H	Hacer el plan de socialización del reglamento interno de seguridad y salud ocupacional		
		V	Verificar si el plan de socialización esta contruido correctamente		
		A	Socializar el reglamento de seguridad y salud ocupacional con todos los trabajadores de la organización		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computadora		Suministros de oficina		Área de seguridad y salud ocupacional	Asignacion de Presupuesto DP Global Service
<b>INDICADORES</b>					
Tasa de Enfermedades Ocupacionales					
<b>RIESGOS</b>					
Incumplimiento del reglamento de seguridad y salud ocupacional					


	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GO.GA
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN OPERATIVA	
<b>PROCESO:</b> GESTION DE ALMACENAMIENTO				<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	
				<b>PARTICIPANTES:</b>	
				Jefe de Importaciones- Almacenamiento	
				Jefe de Importaciones- Almacenamiento, Asistente de Almacenamiento	
<b>OBJETIVO</b>	Direccionar los materiales almacenados y asegurar que todas las áreas están abastecidas con productos de buena calidad precio y a tiempo.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>			<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>
GR-F-001	Guía de remisión y/o factura			RR-MPR-001	Registro de Recepción de materiales, productos y equipos
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Adquisiciones, Contabilidad	Necesidades de las partes interesadas	P	Planificar importaciones con el proveedor correspondiente	Importacion	Toda la Organización
		H	Hacer y enviar la orden de compra al proveedor	Orden de Compra	
			Hacer la recepción de mercadería entreaente a la bodega	Materia prima adquirida	
			Hacer el ingreso de facturas y materiales a bodega	Facturas de Ingreso	
		V	Verificar mercadería entrante a la bodega	Mercadería en buen estado	
			Verificacion de inventario de materiales	Inventario de materiales	
		A	Realizar el despacho de productos con su respectiva guia o factura	Producto despachado	
			Realizar las perchas de los productos y verificar que se encuentren en perfectas condiciones	Producto perchado en buenas condiciones	
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Montacargas, Transpaleta		Cutters, EPP	Área de Bodega	Asignacion de Presupuesto DP Global Service	
<b>INDICADORES</b>					
Indice de Rotacion					
<b>RIESGOS</b>					
Errores al momento de realizar el inventario de los materiales					


	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GO.GP
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		
<b>PROCESO: GESTION DE PRODUCCION</b>			Responsable de Produccion		
			<b>PARTICIPANTES:</b>		
			Responsable de Produccion, Asistente de Produccion		
<b>OBJETIVO</b>	Organizar la realizacion adecuada de la transformacion de los recursos o materia prima en el producto final evitando posibles desperdicios				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
N/A	N/A		OR-PR-001	Orden de Produccion de Separadores	
			OR-PP-001	Orden de Produccion de Papel	
			RP-SR-001	Registro de Produccion	
			CO-CP-001	Control de Produccion de Papel	
			CO-PR-001	Control de Produccion de Separadores	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Gestion de Almacenamiento, Proveedores de materia prima	Necesidades de las partes interesadas	P	Planificar ordenes de produccion	Ordenes de produccion	Proceso de Produccion
			Planificar recursos necesarios para la produccion		
		H	Calibrar equipos para la produccion	Equipos calibrados	
			Realizar calculo de cortes optimos con el fin de aprovechar al maximo la materia prima	Producto terminado	
			Realizar corte de separadores	Producto de excelente calidad	
V	Verificar la calidad de corte de los separadores	Producto de excelente calidad			
A	Realizar acciones correctivas en caso de errores en el corte de separadores	Empaque de producto terminado sin errores			
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Refiladores, Cortadora de Papel, Mesa de Empaque, Transpaleta		Cinta de Embalaje, Plastico Stretch, Cinta con logo de la empresa,EPP		Área de Producción	Asignacion de Presupuesto DP Global Service
Nivel de Produccion					
<b>RIESGOS</b>					
Fallas en la maquinaria por alteraciones en el flujo electrico					
Empaque de productos terminados defectuoso					





	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GO.S
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		
<b>PROCESO: SERIGRAFIA</b>			<b>PARTICIPANTES:</b>		
			Responsable de Serigrafía		
			Responsable de Serigrafía, Responsable de Diseño		
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar de manera eficiente el proceso de impresión utilizando la serigrafía manual satisfaciendo las necesidades de las partes interesadas				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
N/A	N/A		RE-AD-001	Registro de Adquisiciones	
			RE-PR-S-001	Registro de Producción Serigrafica	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Diseño	Necesidades de las partes interesadas	P	Definir los diseños que se someteran al proceso de serigrafiado	Diseños definidos	Gestion de Almacenamiento
	Pinturas	H	Elaboracion de marcos para la impresión serigrafica	Marcos de impresión	
			Realizar mezcla de pintura, para la obtencion de colores necesarios en el cumplimiento de la orden de pedido	Pintura Preparada	
	Necesidades de las partes interesadas	V	Verificar niveles de inventarios	Inventario acorde	Direccion estrategica
	Materiales para Serigrafía	A	Realizar seguimiento al desempeño del proceso	Resultados de los indicadores de gestion	
	Necesidades de las partes interesadas			Realizar la impresión de la imagen sobre las laminas de carton	Productos terminado
			Ejecucion de acciones preventivas y correctivas	Acciones preventivas y correctivas	Direccion estrategica
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Secadora		Marcos de Impresión, Pintura, Raclet, Páletas, Cutter, Cinta de		Área de Serigrafía	Asignacion de Presupuesto DP Global Service
<b>INDICADORES</b>					
Tasa Promedio de Laminas Impresas					
<b>RIESGOS</b>					
Impresión serigrafica con fallas debido a cuadros mal lavados					
Errores en el estampado por excesos de pintura					


	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GA.LD
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN DE APOYO			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Responsables de Logística
<b>PROCESO:</b> LOGISTICA Y DESPACHOS			<b>PARTICIPANTES:</b>		Responsables de Logística
<b>OBJETIVO</b>	Recibir, controlar, y coordinar la entrega de ordenes de despacho a los clientes con productos de buena calidad y precio				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
RE-AD-001	Guía de Remision		N/A	N/A	
HO-C-P-001	Hoja de Conformidad del Producto				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Gestion de Almacenamiento	Orden de Compra	P	Planear la hoja de ruta de los viajes que se van a realizar	Hoja de Ruta	Clientes finales
	Hoja de ruta		Coordinar el numero de despachos y en el tiempo de distribución con su jefe inmediato	Plan de accion	
	Plan de mantenimiento preventivo	H	Efectuar mantenimientos a los recursos fisicos	Entrega de recursos fisicos	Toda la Organización
	Informe de auditoria interna	V	Realizar seguimiento a las actividades planificadas y efectuadas	Informe de seguimiento	
	Informe de autoevaluacion	A	Ejecutar acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computadora, Montacargas, Transpaleta		Suministros de oficina		Área de Recepcion de materia prima	Asignacion de Presupuesto DP Global Service
<b>INDICADORES</b>					
Tasa de Entregas Realizadas a Tiempo					
<b>RIESGOS</b>					
Demoras en la entrega del productos terminado al cliente					

	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.A.C
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN DE APOYO			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Responsable de Contabilidad
<b>PROCESO:</b> CONTABILIDAD			<b>PARTICIPANTES:</b>		Contadora, Auxiliar Contable
<b>OBJETIVO</b>	Planificar, direccionar, supervisar, y controlar las operaciones contables de la empresa, velando por mantener actualizados sus estados financieros, en el cumplimiento con sus obligaciones tributarias y las disposiciones legales emitidas por los organismos de control relacionados.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
FO-ICL-001	Formato de información de clientes		DE-PS-001	Detalle de Pagos Semanales	
FO-ICU-001	Formato de información de cupos		SA-CC-001	Saldos de cuentas por cobrar	
FO-IPC-001	Formato de información de plazo de créditos		CU-PA-001	Cuentas por pagar	
			CO-BA-001	Conciliaciones bancarias	
			RE-IM-001	Resumen de impuestos	
			DE-CV-001	Detalle de compra y ventas	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Toda la organización	Necesidades de las partes interesadas	P	Planificar, organizar, dirigir, y controlar las actividades a realizar en el departamento contable	Actividades del departamento contable	Toda la Organización
			Diseñar e implementar políticas contables	Políticas contables	
		H	Emission de cheques	Cheques	
			Control de pagos	Pagos	
		V	Consolidacion y revision de datos financieros	Datos financieros	
A	Realizar seguimiento de desempeño del proceso contable	Resultados de los indicadores de gestion	Direccion Estrategica		
Ejecucion de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora				
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computadora, Impresora		Suministros de oficina		Oficina de contabilidad	Asignacion de Presupuesto DP Global Service
<b>INDICADORES</b>					
Nivel de Endeudamiento					
<b>RIESGOS</b>					
Retraso en los pagos					
Retraso en la emision de cheques					

	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GA.A
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN DE APOYO			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Responsable de Adquisiciones
<b>PROCESO:</b> ADQUISICIONES			<b>PARTICIPANTES:</b>		Responsable de Adquisiciones
<b>OBJETIVO</b>	Custodiar, controlar los materiales almacenados, asegurar que todas las áreas esten abastecidas con productos de buena calidad precio y a tiempo				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
MPD-DPG-001	Manual de Compra		REG-AEB-001	Registro de Entrega de Insumos	
FO-E-PR-001	Formato de Evaluacion de Proveedores				
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Toda la organización	Necesidades de las partes interesadas	P	Planificar las actividades que se va a realizar en el proceso	Actividades del proceso	Toda la Organización
			Planificar plan de adquisiciones	Plan de adquisiciones	
		H	Adquirir materia prima con la calidad idónea para los procesos en los cuales va a ser empleada	Materia prima de calidad	
		V	Control de proveedores	Informe de control de proveedores	
			Verificacion del desempeño del proceso de adquisiciones	Resultados de los indicadores de Gestion	
A	Ejecucion de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Direccion Estrategica		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computadora, Impresora		Suministros de oficina		Oficina de Adquisiciones	Asignacion de Presupuesto DP Global Service
<b>INDICADORES</b>					
Tasa de Calidad de Pedidos					
<b>RIESGOS</b>					
Adquisicion de materia prima de mala calidad					

	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GA.D
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Responsable de Diseño
<b>PROCESO: DISEÑO</b>			<b>PARTICIPANTES:</b>		Responsable de Diseño
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar las actividades de diseño grafico y publicidad con el fin de maximizar la concentracion del mercado en la organizacion				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
FO-RI-001	Formato de recepción de insumos		RE-RE-001	Registro de reuniones	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Gestion de Produccion	Necesidades de las partes interesadas	P	Planificar campañas, publicidad, promociones o productos nuevos con todos los departamentos	Plan de Publicidad	Toda la Organización
			Planificar calendario de publicidad	Calendario de publicidad	
		H	Ejecutar campañas, publicidad, promociones o productos nuevos con todos los departamentos	Campañas de marketing	
			Elaborar diseños de láminas y cajas solicitados por los vendedores, de acuerdo a la petición del cliente	Diseños de productos terminados	Serigrafía
		V	Supervisar el desempeño del proceso	Resultados de los indicadores de gestion	Direccion Estrategica
A	Realizacion de planes correctivos, preventivos y de mejora	Planes correctivos, preventivos y de mejora			
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>FINANCIERO</b>	
Computadora, Impresora		Suministros de oficina		Asignacion de Presupuesto DP Global Service	
<b>INDICADORES</b>					
Indice de Diseños Optimos					
<b>RIESGOS</b>					
Mala gestion de los canales de comunicacion existentes					

	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GACT
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN DE APOYO			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Responsable de Cartera
<b>PROCESO:</b> CARTERA			<b>PARTICIPANTES:</b>		Responsable de Cartera
<b>OBJETIVO</b>	Planificar estrategias para la gestión del cobro de cartera con el fin de aumentar la eficacia del recaudo y la disminución de la cartera, en un ambiente laboral favorable				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
OR-CO-001	Orden de compra		N/A	N/A	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Toda la Organización	Necesidades de las partes interesadas	P	Planear Organizar y dirigir las actividades del gestor de cobranza	Actividades de cobranza	Toda la Organización
			Analizar permanentemente la cartera vencida e informar a la dirección financiera	Informe de cartera vencida	
		H	Aprobacion de ordenes de compra	Ordenes de compra	
		V	Verificacion de la cartera del cliente antes de realizar un pedido	Cartera Actualizada	
			Vigilar el desempeño del proceso	Resultados de los indicadores de desempeño	Direccion Estrategica
A	Ejecutar acciones correctivas, preventivas, y de plan de mejora	Acciones correctivas, preventivas, y plan de mejora			
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computadora, Impresora		Suministros de oficina		Oficina de Cartera	Asignacion de Presupuesto DP Global Service
<b>INDICADORES</b>					
Rotacion de Cartera					
<b>RIESGOS</b>					
Falta de seguimiento de las cuentas por cobrar					
Falta de revision de la cartera antes del pedido					

	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>			<b>CÓDIGO:</b>	GA.V
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
<b>CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO PROCESO: VENTAS</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Responsable de Ventas
			<b>PARTICIPANTES:</b>		Responsable de Ventas, Facturadores, Asesores Comerciales
<b>OBJETIVO</b>	Promocionar , conservar clientes y generar crecimiento en ventas de los servicios ofrecidos mediante la consecución de nuevos clientes y el aumento de la solicitud de los servicios por parte de los clientes actuales				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
FO-SC-001	Formato de solicitud para cotización		FA-RA-001	Factura	
FO-SCD-001	Formato de solicitud de cambio y devolución		NO-EN-001	Nota de entrega	
			OR-CO-001	Órdenes de compra	
			RE-QRS-001	Registro de quejas, reclamos y sugerencias.	
<b>REQUISITOS DE LA NORMA</b>					
Normas ISO 9001:2015		4,5,6,8,10			
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>
Toda la Organización	Clientes	P	Planificación de negociaciones	Requisitos del cliente	Gestión de Produccion
			Gestionar nuevas necesidades de los clientes		
			Gestionar Reclamo y Quejas		
Gestión de Talento Humano	Gestionar la capacitacion de nuevo personal de ventas	Personal Capacitado	Cumplimiento de actividades planificadas	Trabajadores de la organización	
			Realizacion de cotizaciones		
Clientes	Gestion de Produccion	H	Realizacion de facturacion	Cotizacion	Toda la Organización
			Verificar estado de quejas y reclamos	Facturacion	
Toda la Organización	Atencion al cliente	V	Verificar satisfaccion del cliente	Informes sobre la satisfaccion del cliente	Direccion estrategica
			Realizar el seguimiento del desempeño del proceso	Resultados de los indicadores de desempeños	
	Necesidades de las partes interesadas	A	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Direccion estrategica
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>		<b>FINANCIERO</b>	
Computadora, Impresora, Telefono		Suministros de oficina		Asignacion de Presupuesto DP Global Service	
<b>INDICADORES</b>					
Tasa de Ventas Realizadas					
<b>RIESGOS</b>					
Errores en la facturacion					
Mala elaboracion de las cotizaciones					
Inexistencia de seguimiento de la ventas realizadas					

## Anexo 5 Manual de Procedimientos



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



**Fecha** : Tabacundo, 3 de agosto de 2021.

**Dirigido a** : Ing. Diego Paillacho – Gerente General, DP GLOBAL SERVICE S.A.

**Solicitante** : Cuascota Castillo Ginson Alexander.  
 (gacuascotac@utn.edu.ec)

**Asunto** : Acta de Entrega de Documentos.

Yo, CUASCOTA CASTILLO GINSON ALEXANDER con número de cédula 1004018113, estudiante de 10mo nivel de la Carrera de Ingeniería Industrial, hago entrega del **Manual de Procedimientos**, resultado alcanzado durante la realización del “Modelo del Sistema de Gestión por Procesos Basado en la Norma ISO 9001:2015” en el periodo de: Mayo 2021 – Agosto 2021, realizado en la empresa “DP Global Service”, produciendo como consecuencia la siguiente información:

Cód.	Macro procesos	Cód.	Procesos	Cód.	Procedimientos		
GE	Gestión Estratégica	GE DE	Dirección Estratégica	GE DE 01	Planeación Estratégica		
				GE DE 02	Control y Supervisión		
				GE DE 03	Evaluación de Desempeño		
		GE RH	Recursos Humanos	GE RH 01	Reclutamiento y Capacitación de personal		
				GE RH 02	Desvinculación de personal		
				GE RH 03	Control de Inventarios		
GE SSO	Seguridad y Salud Ocupacional	GE SSO 01	Desarrollo y Socialización del reglamento de salud y seguridad ocupacional				
GO	Gestión Operativa	GO GA	Gestión de Almacenamiento	GO GA 01	Almacenamiento		
		GO GP	Gestión de Producción	GO GP 01	Producción de Separadores		
				GO GP 02	Corte de Papel		
		GO S	Serigrafía	GO S 01	Impresión Serigrafica		
GA	Gestión de Apoyo	GA LD	Logística	GA LG 01	Despacho y Distribución		
				GA C	Contabilidad	GA C 01	Emisión y Recepción de Cheques
						GA C 02	Cobranza
		GA C 03	Consolidación y revisión de datos financieros				
		GA A	Adquisiciones	GA A 01	Compras		
		GA D	Diseño	GA D 01	Diseño Grafico		
				GA D 02	Publicidad		
		GA V	Ventas	GA CT	Cartera	GA CT 01	Aprobación de órdenes de compra
						GA V 01	Captación de nuevos clientes
						GA V 02	Cotizaciones
GA V 03	Facturación						
GA V 04	Atención y Solución a Quejas, Reclamos y Sugerencias						
GA V 05	Devolución y Cambio de productos						





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



Sr. Ginson Cuascota

ESTUDIANTE

CC: 1004018113

Ing. Diego Paillacho

GERENTE GENERAL

DP GLOBAL SERVICE

CC: 1003306709

EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


VERSIÓN: 02


ROL	NOMBRE/CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	Ginson Cuascota ESTUDIANTE		03-08-2021
REVISADO POR:	Ing. Shirley Tuquerres ADMINISTRADOR GENERAL		03-08-2021
APROBADO POR:	Sr. Diego Paillacho GERENTE GENERAL		03-08-2021


## Anexo 6 Ficha de Indicadores


	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.GE.DE	
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1	
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota	
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	
Indice de Proyectos Ejecutados		Gestión Estratégica	Direccion Estrategica	
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de proyectos ejecutados, se define como el cuantificador de cumplimiento de proyectos dentro de la organizcion.			
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>				
$Proyectos Ejecutados = \frac{\# \text{ proyectos ejecutados}}{\# \text{ total de proyectos}} * 100$				
<b>VARIABLES</b>				
<b>Numero de proyectos ejecutados</b>	El numero total de proyectos dentro de la empresa ejecutados en un periodo de tiempo.			
<b>Numero total de proyectos</b>	El numero total de proyectos dentro de la empresa ejecutados en un periodo de tiempo.			
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.			
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	
Trimestral	Porcentaje	Direccion Estrategica	Cuantitativo	
<b>RESULTADOS</b>				
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>		

	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.GE.RH
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Tasa de conversión de la contratación		Gestión Estratégica	Recursos Humanos
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de la tasa de conversión de la contratación ayuda a determinar cuáles son los métodos más adecuados o los canales que generan candidatos que se ajustan más al perfil deseado.		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			
$Tasa\ de\ conversión\ de\ la\ contratación = \frac{\#\ de\ candidatos\ seleccionados}{\#total\ de\ candidatos} * 100$			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Numero de candidatos seleccionados</b>	Es el numero de candidatos seleccionados acorden al puesto de trabajo al cual se va a aplicar		
<b>Numero total de candidatos</b>	Es el numero total de candidatos que postularon para el puesto de trabajo		
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Periodo de contratación	Porcentaje	Recursos Humanos	Cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	


	EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"	<b>CÓDIGO:</b>	I.GE.SSO
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Tasa de Enfermedades Ocupacionales		Gestión Estratégica	Seguridad y Salud Ocupacional
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de la tasa de enfermedades ocupacionales ayuda a determinar el porcentaje de enfermedades que existen en la organización en el periodo de un año laborable.		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			
$\text{Tasa de enfermedades ocupacionales} = \frac{\# \text{ de enfermedades ocupacionales reportadas}}{\text{Año}} * 100$			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Numero de enfermedades ocupacionales reportadas</b>	Es el numero de candidatos seleccionados acorden al puesto de trabajo al cual se va a aplicar		
<b>Año</b>	Es el periodo de tiempo en el cual se realizara la medida		
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Anual	Porcentaje	Seguridad y Salud Ocupacional	Cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	


 <b>GlobalService</b> <small>Tu Aliado Estratégico</small>	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.GO.GA
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Indice de Rotacion		Gestión Operativa	Gestión de Almacenamiento
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de indice de rotacion ayuda a detemrnar el grado de renovacion de los productos en bodega durante un determinado tiempo.		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			
$\text{Indice de rotacion} = \frac{\# \text{ de productos consumidos}}{\# \text{ de existencias}} * 100$			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Numero de productos consumidos</b>	Es el numero total de productos consumidos en un periodo de tiempo		
<b>Numero de existencias</b>	Es el numero de existencias totales de producto		
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	Porcentaje	Gestion de Almacenamiento	Cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	


	EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"	<b>CÓDIGO:</b>	I.GO.GP
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Nivel de Produccion		Gestion Operativa	Gestion de Produccion
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de nivel de produccion ayuda a verificar el nivel de produccion con el que cuenta la organización en un determinado periodo		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			
$\text{Nivel de produccion} = \frac{\text{Produccion Real}}{\text{Produccion Planificada}} * 100$			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Produccion Real</b>	Es el numero de produccion real alcanzado en un determinado periodo		
<b>Produccion Planificada</b>	Es el numero de produccion planificada para un determinado periodo		
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	Porcentaje	Gestion de Produccion	Cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	


	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.GO.S
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Tasa promedio de laminas impresas		Gestion Operativa	Serigrafia
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de tasa promedio de laminas impresas ayuda a la organización a registrar la cantidad real de laminas producidas en un periodo de tiempo, en contraste con su capacidad real de producción		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			
$Tasa\ promedio\ de\ laminas\ impresas = \frac{\# de\ producción\ de\ laminas}{Capacidad\ real} * 100$			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Numero de producción de laminas</b>	Es el numero real de laminas impresas en un periodo de tiempo		
<b>Capacidad real</b>	Es el numero de capacidad total que puede realizar el area de serigrafia en un periodo de tiempo		
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Diario-Mensual	Porcentaje	Serigrafia	Cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	





	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.GA.LD
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Tasa de entregas realizadas a tiempo		Gestion de Apoyo	Logística y Despachos
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de la tasa de entregas realizadas a tiempo determina el porcentaje de cumplimiento de la organización respecto a las entregas de pedidos realizadas dentro del tiempo establecido por ella y el cliente.		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			
$Tasa\ de\ entregas\ realizadas\ a\ tiempo = \frac{\#\ de\ entregas\ realizadas\ a\ tiempo}{\#\ total\ de\ entregas\ realizadas} * 100$			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Numero de entregas realizadas a tiempo</b>	Es el numero real de entregas realizadas a tiempo en un periodo de tiempo		
<b>Numero total de entregas realizada</b>	Es el numero total de entregas realizadas en un periodo de tiempo		
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	Porcentaje	Logística y Despachos	Cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	

 <b>GlobalService</b> <i>Tu Aliado Estratégico</i>	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>		<b>CÓDIGO:</b>	I.G.A.C
			<b>VERSIÓN:</b>	0.1
			<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
			<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	
Nivel de Endeudamiento		Gestion de Apoyo	Contabilidad	
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de nivel de endeudamiento gestiona el porcentaje de endeudamiento que posee la empresa frente a su solvencia			
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>				
$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo Total}} * 100$				
<b>VARIABLES</b>				
<b>Pasivo Total</b>	Corresponde a la cantidad de pasivos existentes en la organización			
<b>Activo Total</b>	Corresponde a la cantidad de activos disponibles con los que cuenta la organización			
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.			
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	
Trimestral	Porcentaje	Contabilidad	Cuantitativo	
<b>RESULTADOS</b>				
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>		

	EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"		<b>CÓDIGO:</b>	I.GA.A
			<b>VERSIÓN:</b>	0.1
			<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
			<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	
Tasa de Calidad de Pedidos		Gestion de Apoyo	Adquisiciones	
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de tasa de calidad de pedidos gestiona la cantidad de pedidos realizados sin inconvenientes o necesidad de informacion adicional			
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>				
$\text{Tasa de Calidad de Pedidos} = \frac{\# \text{ de pedidos generados sin problemas}}{\# \text{ de pedidos totales generados}}$				
<b>VARIABLES</b>				
<b>Numero de pedidos generados sin problemas</b>	Corresponde a el numero de pedidos generados sin inconvenientes			
<b>Numero de pedidos totales generados</b>	Corresponde al numero totla de pedidos generados por la organización			
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.			
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	
Mensual	Porcentaje	Adquisiciones	Cuantitativo	
<b>RESULTADOS</b>				
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>		

	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.GA.D
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Indice de Diseños Optimos		Gestion de Apoyo	Diseño
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de diseños optimos controla la cantidad de diseñador generados sin errores por la organización		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			
$\text{Indice de diseños optimos} = \frac{\# \text{ de diseños optimos realizados}}{\# \text{ de diseño totales realizados}} * 100$			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Numero de diseño optimos realizados</b>	Corresponde al numero de diseños elaborados sin errores en un periodo de tiempo		
<b>Numero de diseños totales realizados</b>	Corresponde al numero de diseños totales elaborados en un periodo de tiempo		
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	Porcentaje	Diseño	Cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	

 <b>GlobalService</b> <small>Tu Aliado Estratégico</small>	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.GA.CT
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Rotacion de Cartera		Gestion de Apoyo	Cartera
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de rotacion de cartera controla el tiempo en que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes, es decir que tiempo se demora la cartera en recuperar su cartera .		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			
$\text{Rotacion de cartera} = 360 / \left( \frac{\text{Ventas a credito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}} \right)$			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Promedio de cuentas por cobrar</b>	Corresponde al promedio de las cuentas por cobrar en el periodo de un año		
<b>Ventas credito</b>	Corresponde a la cantidad de ventas realizadas a credito en un año		
<b>360</b>	Valor de un año		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Anual	Porcentaje	Cartera	Cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	

	<b>EMPRESA "DP GLOBAL SERVICE"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.GA.V
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Sr. Ginson Cuascota
		<b>REVISADO POR :</b>	Sr. Diego Paillacho
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Tasa de Ventas Realizadas		Gestion de Apoyo	Ventas
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador de ventas realizadas gestiona la cantidad de ventas cobradas en la organización		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			
$Tasa\ de\ ventas\ realizadas = \frac{\# \text{ total de facturas cobradas}}{\# \text{ total de ventas facturadas}} * 100$			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Numero total de facturas cobradas</b>	Corresponde al total de facturas cobradas en un periodo especifico de tiempo		
<b>Numero total de ventas facturadas</b>	Corresponde al total de ventas facturadas en un periodo de tiempo		
<b>100</b>	Valor para cuantificar en porcentaje.		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	Porcentaje	Ventas	Cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	