

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

**CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**TEMA:**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA UN CONSORCIO  
PRIVADO DEL ECUADOR BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

**Línea de investigación:** Gestión – Producción

**AUTOR:**

Jhon Kevin Curillo Noquez

**DIRECTOR:**

Ing. Karla Paola Negrete Esparza, MSc.

Ibarra-Ecuador

**2024**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. 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:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1005068224		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Curillo Noquez Jhon Kevin		
<b>DIRECCIÓN:</b>	San Pablo, Otavalo		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:jkcurillon@utn.edu.ec">jkcurillon@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELF. MOVIL</b>	0989920118

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA UN CONSORCIO PRIVADO DEL ECUADOR BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.
<b>AUTOR:</b>	Curillo Noquez Jhon Kevin
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	23/07/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>CARRERA/PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniero Industrial
<b>DIRECTOR:</b>	Ing. Karla Paola Negrete Esparza, MSc.

## 2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 23 días, del mes de Julio de 2024

**EL AUTOR:**

Firma.....

Nombre: Jhon Kevin Curillo Noquez

# CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 23 de Julio de 2024

Ing. Karla Paola Negrete MSc.  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

## CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

①   
Ing. Karla Paola Negrete MSc.  
C.C.: 1002997631

## APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA UN CONSORCIO PRIVADO DEL ECUADOR BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.” elaborado por CURILLO NOQUEZ JHON KEVIN, previo a la obtención del título de INGENIERO INDUSTRIAL, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f):   
Ing. Karla Paola Negrete, MSc.  
C.C.: 1002997631

(f):   
Ing. Jenyffer Alexandra Yopez, MSc.  
C.C.: 154343326

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, ellos han sacrificado todo por mí, los amo demasiado.

A mis padres por el ejemplo de lucha por conseguir las metas que nos proponemos.

A mis hermanos por estar conmigo siempre y apoyarnos unos a otros.

A mis amigos por el apoyo incondicional en todo momento y en el proceso que tuvimos desde que nos conocimos hasta ahora que nos llevamos unos a otros sus esencias los cuales son fortalecen.

**JHON KEVIN CURILLO  
NOQUEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la vida, guiarme y llenarme de sabiduría para poder cumplir cada una de mis metas.

A mis padres y familiares por haber estado siempre a mi lado, apoyándome, aconsejándome para cumplir mis anhelos y metas.

A mi mejor amigo, Saul Cachimuel por haberme brindado todo su apoyo y comprensión. Sigue Luchando por tus sueños futuro Ingeniero (SFTW).

A mis mejores amigas Josselyn Anrango & Zulay Fernandez por todo su apoyo y comprensión futuras profesionales sigan luchando por sus sueños.

A la gloriosa UTN, a la carrera de Ingeniería Industrial por haberme exigido tanto, para poder obtener mi más anhelado sueño.

A INIBEM Consorcio del Ecuador agradezco mucho por haberme permitido realizar mi trabajo de Investigación.

A la Ing. Karla Negrete, mi tutora le agradezco muy profundamente por su dedicación y paciencia.

A mis docentes que han sido parte fundamental con sus enseñanzas y todo el camino que recorrimos agradezco mucho por haber compartido conmigo sus conocimientos.

A mis compañeros los cuales de ellos algunos se convirtieron en mis cómplices y hermanos, Ing. Sebastian Bravo e Ing. Jenifer Huera, gracias por todo lo que compartimos.

**JHON KEVIN CURILLO NOQUEZ**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente Trabajo de Integración Curricular, se llevó a cabo en INIBEM Consorcio del Ecuador con el objeto de presentar un sistema de gestión por procesos basado en la norma internacional ISO 9001:2015, aprovechando los recursos financieros y el talento humano con enfoque a la mejora continua. El desarrollo contextual de la investigación se realizó mediante la búsqueda y recopilación de fuentes bibliográficas como libros, artículos científicos entre otras fuentes relevantes sobre la gestión por procesos. Continuamente se realizó el análisis de la situación actual del Consorcio en el cual se pudo determinar mediante el Check-List de la ISO un 21,20% de cumplimiento con los requisitos lo que permite evidenciar la posibilidad del desarrollo del sistema de gestión por procesos, en el desarrollo de la propuesta se determinó el direccionamiento estratégico, la comprensión de contexto organizativo, además se identificó 3 Macroprocesos, 8 Procesos y 13 Subprocesos, de los cuales se realizó matrices, indicadores de gestión y el manual de procedimientos que permitió la estandarizar los mismos con un enfoque hacia la mejora continua de INBEM Consorcio del Ecuador.

**Palabras clave:** Calidad, Proceso, Eficiencia, Eficacia, Mejora.

## **ABSTRACT**

This Curricular Integration Work was carried out in INIBEM Consortium of Ecuador in order to present a process management system based on the international standard ISO 9001:2015, taking advantage of financial resources and human talent with a focus on continuous improvement. The contextual development of the research was carried out through the search and compilation of bibliographic sources such as books, scientific articles among other relevant sources on process management. The analysis of the current situation of the Consortium was carried out continuously, in which it was possible to determine through the ISO Check-List a 21.20% of compliance with the requirements, which allows evidencing the possibility of the development of the process management system, in the development of the proposal the strategic direction was determined, In addition, 3 macro processes, 8 processes and 13 sub-processes were identified, from which matrices, management indicators and a procedures manual were created to standardize them with a focus on the continuous improvement of INBEM Consortium del Ecuador.

**Key words:** Quality, Process, Efficiency, Effectiveness, Improvement.

## **LISTA DE SIGLAS**

**FODA.** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

**INEC.** Instituto Nacional de Estadística y Censos

**ISO.** Organización Internacional de Normalización

**MIPYMES.** Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

**PESTEL.** Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal

**QMS.** - Quality Management System (Sistema de Gestión de Calidad)

**RUC.** Registro Único de Contribuyentes

**SGC.** Sistema de Gestión de Calidad

**SGP.** Sistema de Gestión por Procesos

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CAPÍTULO I.....	17
INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 Problema.....	17
1.2 Objetivos.....	18
1.2.1 Objetivo general .....	18
1.2.2 Objetivos específicos .....	18
1.3 Alcance .....	19
1.4 Justificación .....	19
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1 Planificación estratégica de la organización.....	21
2.1.1 Direccionamiento estratégico .....	21
2.1.2 Análisis estratégico .....	22
2.1.3 Análisis PESTEL .....	22
2.1.4 Análisis FODA .....	23
2.2 Análisis ambiental .....	23
2.3 Gestión por procesos (GP).....	24
2.3.1 Procesos y subprocesos .....	24
2.3.2 Elementos de un proceso .....	24
2.3.3 Nivel jerárquico de los procesos.....	25
2.3.4 Mapa de procesos .....	25
2.3.5 Diagrama de flujos.....	25
2.3.6 Diagrama SIPOC .....	25
2.3.7 Cadena de valor .....	26
2.3.8 Ficha de procesos .....	26

2.3.9 Documentación de procesos .....	26
2.3.10 Manual de procesos o procedimientos.....	27
2.3.11 Indicadores de gestión .....	27
2.4 Gestión de calidad .....	28
2.4.1 Sistemas de gestión de la calidad .....	28
2.5 Norma ISO 9001:2015 .....	29
2.5.1 Estructura de la norma ISO 9001:2015 .....	30
2.6 Gestión de mejora continua .....	31
2.7 Legislación .....	32
CAPÍTULO III .....	33
MATERIALES Y MÉTODOS .....	33
3.1 Enfoque y tipo de investigación .....	33
3.2 Diseño de la investigación materiales, equipos y software .....	33
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos.....	34
3.3.1 Métodos de investigación .....	34
3.3.2 Técnica de investigación .....	34
3.3.3 Instrumentos .....	34
CAPÍTULO IV .....	37
RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	37
4.1 Diagnóstico de la situación inicial.....	37
4.1.1 Descripción institucional .....	37
4.1.2 Datos generales.....	37
4.1.3 Ubicación.....	38
4.1.4 Misión.....	38
4.1.5 Visión.....	39
4.1.6 Valores .....	39
4.1.7 Compromiso .....	39

4.2	Análisis del ambiente interno .....	39
4.2.1	Factor organizacional .....	39
4.2.2	Factor talento humano .....	40
4.2.3	Factor económico .....	41
4.2.4	Factor productivo.....	41
4.2.5	Factor tecnológico .....	42
4.3	Análisis del ambiente externo .....	42
4.3.1	Factor político – legal .....	42
4.3.2	Factor económico .....	42
4.3.3	Factor social.....	43
4.3.4	Factor tecnológico .....	43
4.3.5	Factor ecológico .....	44
4.4	Análisis del contexto interno y externo .....	45
4.4.1	Análisis PESTEL.....	45
4.4.2	Análisis DAFO - FODA.....	45
4.4.3	Estrategias FODA.....	46
4.5	Ccheck List ISO 9001:2015 .....	48
4.5.1	Capítulo 4. Contexto de la organización .....	48
4.5.2	Capítulo 5. Liderazgo y compromiso .....	49
4.5.3	Capítulo 6. Planificación .....	50
4.5.4	Capítulo 7. Apoyo.....	50
4.5.5	Capítulo 8. Operación.....	51
4.5.6	Capítulo 9. Evaluación del desempeño.....	52
4.5.7	Capítulo 10. Mejora.....	52
4.6	Diseño del sistema de gestión por procesos para un consorcio privado del Ecuador basado en la norma ISO 9001:2015 .....	54
4.6.1	Direccionamiento estratégico .....	54

4.6.2	Capítulo 4. Contexto de la organización .....	56
4.6.3	Capítulo 5. Liderazgo .....	64
4.6.4	Capítulo 6. Planificación .....	66
4.6.5	Capítulo 7. Apoyo.....	67
4.6.6	Capítulo 8. Operación.....	67
4.6.7	Capítulo 9. Evaluación del desempeño.....	68
4.6.8	Capítulo 10. Mejora.....	69
4.7	Conclusiones.....	72
4.8	Recomendaciones .....	73
	BIBLIOGRAFÍA.....	74
	ANEXOS.....	79
	Anexo 1. Elementos de un proceso .....	79
	Anexo 2. Mapa de procesos.....	80
	Anexo 3. Elementos del diagrama de flujo.....	81
	Anexo 4. Actividades cadena de valor .....	82
	Anexo 5. Ficha de procesos.....	83
	Anexo 6. Documentación de procesos .....	84
	Anexo 7. Ciclo Deming mejora continua .....	85
	Anexo 8. Factor tecnológico del consorcio .....	86
	Anexo 9. Evaluación inicial de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 .....	89
	Anexo 10. Fichas de caracterización de los procesos.....	109
	Anexo 11. Manual de procedimientos .....	117

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Diagrama SIPOC .....	26
Tabla 2. Materiales, equipos y software a emplear en la investigación .....	34
Tabla 3. Factor talento humano .....	40
Tabla 4. Análisis externo oportunidades y amenazas de INIBEM Consorcio del Ecuador .....	45
Tabla 5. Análisis DAFO - FODA.....	46
Tabla 6. Estrategias DAFO – FODA.....	47
Tabla 7. Porcentajes y criterios de evaluación .....	48
Tabla 8. Matriz de partes interesadas .....	56
Tabla 9. Inventario de procesos .....	62
Tabla 10. Codificación caracterización de procesos .....	64
Tabla 11. Objetivos de calidad .....	67
Tabla 12. Codificación registros – documentos .....	68
Tabla 13. Plan de mejora .....	70
Tabla 14. Elementos de un proceso .....	79
Tabla 15. Elementos de un diagrama de flujo .....	81
Tabla 16. Ficha de procesos .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Forma de aplicación del sistema de gestión de mejora continua. ....	31
Figura 2. Ubicación de la empresa .....	38
Figura 3. Organigrama INIBEM .....	40
Figura 4. Análisis punto 4 referente al contexto de la organización .....	49
Figura 5. Análisis punto 5 referente al liderazgo.....	49
Figura 6. Análisis punto 6, correspondiente a la planificación .....	50
Figura 7. Análisis punto 7 correspondiente al apoyo .....	51
Figura 8. Análisis punto 8 correspondiente a la operación.....	51
Figura 9. Análisis punto 9 correspondiente a la evaluación y seguimiento .....	52
Figura 10. Análisis punto 10 correspondiente a la mejora .....	52
Figura 11. Análisis porcentual del cumplimiento de la implementación por cláusula... 53	
Figura 12. Porcentaje de implementación SGC .....	54
Figura 13. Propuesta de estructura organizacional.....	55
Figura 14. Cadena de valor -INIBEM Consorcio del Ecuador.....	59
Figura 15. Mapa de procesos.....	60
Figura 16. Diagrama SIPOC.....	61
Figura 17. Codificación de procesos .....	62
Figura 18. Política de calidad .....	66
Figura 19. Mapa de procesos.....	80
Figura 20. Actividades de la cadena de calor .....	82
Figura 21. Documentación de procesos.....	84
Figura 22. Ciclo Deming mejora continua. ....	85

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Problema

Reconocer la necesidad de cambio es el primer paso esencial, mientras que determinar qué cambiar y cómo hacerlo constituye el segundo paso más crucial [1]. Por lo tanto, en el entorno empresarial contemporáneo, la principal inconsistencia se encuentra en el control y gestión de los procesos, es decir, en la manera en que se llevan a cabo las actividades paso a paso dentro de la organización, lo que resulta en errores y pérdidas económicas considerables.

En la actualidad Mallar [2] menciona que, a nivel mundial en las empresas y organizaciones, el identificar, analizar y mejorar los procesos más críticos ha facilitado cambios en su estructura organizativa y destaca que, este enfoque hacia la mejora continua ha mejorado la productividad, el control de procesos, entre otros aspectos clave.

En el Ecuador según el Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC, 3], las pequeñas y medianas empresas constituyen el 99,5% de todas las compañías y agrupan más del 70% de los puestos de trabajo. Así, las MIPYMES enfrentan diversos retos relacionados con el aprendizaje, la adopción de nuevas prácticas administrativas, cambios en su cultura organizacional y la realización de actividades de manera estandarizada [4].

Del mismo modo, las dificultades más frecuentes a las que se enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas incluyen una variedad de desafíos, según Vaca [5] funcionar de forma empírica, es decir, sin la aplicación de un modelo o herramienta estructurada que ayude a establecer procesos, imponga un estilo de trabajo para llevar a cabo las actividades diarias, conduce a resultados deficientes, una disminución de las ventas y, finalmente, la insatisfacción del cliente con el producto ofrecido.

De acuerdo con el contexto anterior, Carvajal et al. [6] señala que en promedio el 97,8% de las MIPYMES no demuestra la aplicación de gestión por procesos (GP) en sus operaciones diarias, lo que representa un factor crítico que afecta las dimensiones financieras, los procesos internos, la relación con los clientes y la gestión del talento humano.

El Consorcio Privado, una empresa de ingenieros especializada en el mantenimiento de equipos eléctricos, médicos y biomédicos, presenta diversas deficiencias observadas directamente en el lugar de trabajo, como se detalla a continuación:

- La operación se lleva a cabo de manera empírica, sin seguir procesos adecuados ni manejo técnico estructurado.
- Los procesos y procedimientos carecen de estandarización, lo que conlleva a la insatisfacción del cliente con los servicios ofrecidos.
- Las actividades diarias son repetitivas y se realizan de manera aleatoria; sin embargo, se ha identificado que algunas de estas podrían agruparse para optimizar el tiempo de ejecución.
- Existe un desorden en el lugar de trabajo que incrementa el riesgo de errores, atribuido a la ausencia de documentación clara sobre los procesos.
- Falta de controles de calidad que evalúen y aseguren la efectividad del servicio prestado.

Si la empresa sigue operando de la manera actual, se enfrentará a un estancamiento en términos de competitividad en un mercado dinámico, donde las demandas de los clientes son cada vez más específicas y exigentes. Además, la calidad de los productos y servicios ofrecidos por los competidores superará a la de esta empresa, afectando su rendimiento económico. Igualmente, la falta de mejoras en los procesos resultará en una disminución de la competitividad y en la pérdida del prestigio que ha ganado en el mercado.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Diseñar un sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015, para la estandarización de los procesos de un Consorcio Privado.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Realizar una investigación bibliográfica por medio de la utilización de diversas fuentes de información necesarias para la fundamentación teórica del sistema de gestión por procesos.
- Analizar el estado actual del Consorcio Privado, mediante el levantamiento de información con herramientas técnicas de gestión estratégica y calidad.
- Elaborar la propuesta de estandarización de procesos en base a la Norma ISO 9001:2015 para alcanzar la mejora continua.

### **1.3 Alcance**

Este documento propone crear un Sistema de Gestión por Procesos (SGP) para un Consorcio Privado en Quito, especializado en el mantenimiento de equipos eléctricos, médicos y biomédicos, el cual incluirá todas las áreas de la empresa y facilitará la identificación de los procesos estratégicos, principales y de soporte. El desarrollo del sistema comenzará con un análisis de la gestión actual del Consorcio, teniendo en cuenta todos los elementos internos y externos que impactan las operaciones de la organización. Además, se involucrará de manera activa a todos los miembros del equipo, tanto administrativos como operativos, para desarrollar eficientemente este sistema de gestión basado en procesos.

### **1.4 Justificación**

Las continuas exigencias de los clientes por la globalización son cada vez más por lo que algunas de las empresas u organizaciones se ven en la necesidad de transformar, implementar y aplicar normas para mantener el nivel de competitividad y de respuesta a los requerimientos de los clientes.

Por lo tanto, según Lasso [7] menciona cuán importante es que una organización aplique y consiga la certificación en normas de calidad, dado que permite realizar un debido análisis y verificación de los efectos y ventajas que se logran obtener a lo largo del tiempo. Además, menciona que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ayuda a determinar las mejoras en el desempeño, proceso, trato con los clientes-proveedores y la imagen de la organización mediante el correcto manejo de productos o servicios ofrecidos que sean satisfacción de los clientes y hayan cumplido las necesidades y requerimientos de estos.

La importancia teórica de este trabajo de investigación radica en su capacidad para facilitar el diseño de un sistema de gestión por procesos en un Consorcio Privado. De igual manera, desde un punto práctico, se busca beneficiar a la organización por medio de la determinación de procesos más eficientes y eficaces que generen ventajas competitivas en relación con otras, mediante el diseño correcto del SGP bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 favoreciendo a la organización dentro de los procesos de forma plana, flexible y horizontal, con objeto de enfocar los procesos en la satisfacción del cliente, competitividad y el mejoramiento continuo.

Por estas razones y en conocimiento de las diversas ventajas que puede adquirir el Consorcio Privado mediante el Diseño del SGP, el presente trabajo permitirá solucionar los problemas identificados mediante la gestión técnica logrando que los involucrados generen y compartan la visión objetiva y estructurada alineada a los procesos productivos que mejoren la gestión.

Finalmente, el Diseño del SGP basado en la Norma ISO 9001:2015, en general es una herramienta filosófica y practica aplicable a las actividades habituales que se realizan en la empresa, como una solución a las problemáticas identificadas, brindando el direccionamiento estructurado y técnico en la ejecución de las actividades permitiendo la optimización del desempeño y la mejora continua.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Planificación estratégica de la organización

La planeación estratégica se considera uno de los instrumentos más relevantes de la gestión empresarial, dado que permite tener y mantener el direccionamiento de los objetivos planteados que se desea alcanzar, considerando los cambios en su entorno. Permite además la toma de decisiones importantes al interior de la empresa, a través de la definición de la misión, visión, objetivos, valores y política generando a la organización un enfoque y aun actuación proactiva.

Según Arvey [8] es un instrumento que permite a todo tipo de organización orientar sus esfuerzos hacia objetivos planteados, para ello es ineludible determinar los elementales que interviene en el proceso de planificación e implementación en alcanzar sus metas.

##### 2.1.1 Direccionamiento estratégico

Es aquel que permita a las organizaciones establecer ventajas competitivas valorando de forma objetiva sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, esto permita a la alta dirección implementar estrategias con el objeto de lograr los objetivos establecidos [9].

##### Elementos de direccionamiento estratégico

**Misión:** Para el desarrollo de la misión Baque et al. [10] mencionan que es necesario determinar: ¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos?, ¿Dónde estamos?, ¿Por qué lo hacemos?

**Visión:** hace referencia hacia donde se dirige o direcciona una empresa en cuanto a los objetivos o logros que pretende alcanzar a largo plazo, además se considera como una motivación e inspiración de las personas que trabajan en la empresa.

**Valores:** es un concepto muy relacionado con los principios éticos y profesionales que definen la manera de trabajar de una empresa, el cómo se toman las decisiones, la conducta de las personas que laboran en él, fortaleciendo la inspiración y compromiso en cuanto a trabajar por la misión y visión.

**Objetivos:** Según Landázuri, [11] los objetivos correctamente elaborados y aplicados son senderos estratégicos consecuentes con los estándares de calidad establecidos.

**Política:** Según Balanzategui et al. [12] indican que el objetivo de esta política es la constante actualización y mejora de los procesos de la empresa para lograr los objetivos fijados, a través de una adecuada estructuración del organigrama organizacional.

**Estructura organizacional:** Es un sistema que establece y define la jerarquía dentro de una organización y en la cual se detalla cada puesto y función, así como las relaciones de reporte y comunicación entre ellos, permite establecer el funcionamiento interno de la organización y facilita la coordinación efectiva de actividades y recursos [13].

**Organigrama:** También llamados diagramas o esquemas organizacionales, son representaciones gráficas de la estructura oficial de una organización. Ilustran las conexiones, roles, niveles, jerarquías, responsabilidades y la autoridad. Por lo que según D'Ambrosio [14], los organigramas se clasifican de la siguiente manera:

- Organización lineal o militar: Se caracteriza por centralizar la toma de decisiones en una sola persona, quien tiene la máxima responsabilidad de mando y distribuye el trabajo a los subordinados.
- Organización funcional o de Taylor: Segmenta las tareas y determina la especialización de cada persona, desde el gerente hasta el trabajador, realizando el mínimo número de funciones posible.
- Organización lineo-funcional: Combina las características de la organización lineal y la funcional, enfatizando el aspecto funcional.
- Organización staff: No posee autoridad de línea ni poder para imponer decisiones, surgió con el avance tecnológico y proporciona asesoría.

### **2.1.2 Análisis estratégico**

Al continuar con el estudio del caso se plantea realizar un análisis estratégico para el cual se aplicará herramientas como el análisis PESTEL y el FODA, permitiendo la obtención de información del plan estratégico.

### **2.1.3 Análisis PESTEL**

Dentro de la empresa u organización existe una infinidad de factores que afectan su correcto desarrollo es por ello por lo que un análisis estratégico externo permite el enfoque en el entorno político, económico, sociocultural y tecnológico, este también es conocido como diagnóstico estratégico, dado que las empresa grandes y pequeñas son entidades socioeconómicas que interactúan continuamente con todo aquello que lo rodea.

De este parte la necesidad de los directores y ejecutivos el mantenerse siempre en alerta al cambio del entorno [15].

#### **2.1.4 Análisis FODA**

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), es una herramienta estratégica utilizada para evaluar tanto factores internos como externos que afectan su operatividad y éxito. Las fortalezas y debilidades son internas a la organización y pueden incluir recursos, capacidades o procesos, mientras que las oportunidades y amenazas son factores externos como tendencias del mercado, competencia y cambios en la legislación [16].

#### **2.2 Análisis ambiental**

Es una técnica de análisis estratégico que identifica los factores externos e internos que podrían influir en el desempeño de una organización. Su objetivo es evaluar el nivel de riesgo asociado con diversos elementos del entorno y explorar las oportunidades que estos presentan [17].

##### **Análisis ambiental interno**

Consiste en revisar los elementos internos de la organización para identificar sus recursos y habilidades como fortalezas o debilidades. Esto ayuda a establecer en qué áreas la empresa sobresale frente a sus competidores y a identificar posibles amenazas externas. Asimismo, facilita la identificación de los procedimientos estratégicos que orientan las actividades hacia la consecución de la visión y metas de la organización [18].

Para realizar un análisis interno efectivo de la organización, es crucial evaluar una variedad de recursos y factores esenciales, los cuales incluyen el recurso humano, que abarca las habilidades, el conocimiento y la experiencia de los empleados; los recursos financieros, que consideran la capacidad de la empresa para generar ingresos y controlar gastos; los recursos materiales, que involucran los activos físicos y las infraestructuras disponibles; y los recursos tecnológicos, que se refieren a la tecnología y los sistemas de información que la empresa utiliza para operar e innovar [18].

##### **Análisis ambiental externo**

Es aquel que permite determinar todos los elementos que afectan su operación, al analizar las variaciones, sucesos o tendencias externas e incluye la evaluación de aspectos

políticos, económicos, sociales, tecnológicos, culturales y ambientales, investigando cada uno para detectar potenciales amenazas o circunstancias adversas [19].

### **2.3 Gestión por procesos (GP)**

Corresponde al enfoque utilizado por una organización, el cual se centra en los procedimientos considerados como un conjunto de recursos y actividades interconectadas que convierten materias primas en productos de valor añadido para el cliente. El propósito es facilitar la consecución de las metas de la entidad, articulando una conexión causal entre los rendimientos de los procedimientos específicos y los desenlaces generales [20].

#### **Procesos**

La palabra "proceso" proviene del latín *processus*, que se forma de "pro" ("adelante") y "cedere" ("caminar"), refiriéndose a la acción de avanzar en una trayectoria específica. En gestión, un proceso se caracteriza como la secuencia de operaciones que se desarrollan entre los distintos elementos de una compañía o entidad, incluyendo las diversas funciones que la organización ejecuta [21].

#### **Enfoque de la gestión por procesos objetivos e importancia**

Implica coordinar las funciones constantes como elementos de una secuencia, en vez de como departamentos autónomos, generando así una secuencia horizontal de procesos en lugar de una estructura jerárquica de mando. Este método redefine el modelo de gestión operativa al incorporar todas las funciones involucradas en la resolución de problemas, con la finalidad de optimizar los resultados de la organización a través de la satisfacción del cliente o usuario [22].

##### **2.3.1 Procesos y subprocesos**

Los procesos se definen como un grupo de acciones interconectadas, recurrentes y metodológicas, a través de las cuales se transforman insumos en productos o resultados, añadiéndoles valor [23].

##### **2.3.2 Elementos de un proceso**

Los elementos que conforman un proceso son los detallados en el Anexo 1, el cual se considera las entradas, recursos, procedimientos y salidas para proporcionar un valor agregado a un producto o servicio.

### **2.3.3 Nivel jerárquico de los procesos**

Se refiere a la forma en que los procesos están estructurados y su importancia relativa dentro de la organización y ayuda a alinear los procesos con los objetivos estratégicos de la empresa y asegura una gestión eficaz [23].

Según Álvarez [23] los procesos se clasifican en:

- **Procesos estratégicos:** Son los procesos bajo la responsabilidad de la alta dirección, gerentes y directivos, donde la gerencia desempeña un papel crucial.
- **Procesos operativos:** Son los procesos relacionados con la producción del producto o la prestación del servicio.
- **Procesos de soporte:** Son los procesos que incluyen la provisión de recursos, así como los procesos de medición, análisis y mejora.

### **2.3.4 Mapa de procesos**

Un mapa de procesos es una herramienta de gestión y visualización que describe el flujo de trabajo o los procesos dentro de una organización y es un tipo de diagrama que muestra cómo se llevan a cabo las tareas paso a paso, quién es responsable de cada paso, y cómo interactúan los diferentes pasos entre sí para cumplir un objetivo específico [24].

### **2.3.5 Diagrama de flujos**

Es la representación visual de la secuencia de actividades necesarias para obtener un producto o servicio requerido, lo que facilita la comprensión del proceso y permite identificar problemas y áreas de mejora, muestra la iteración entre las áreas involucradas y es una herramienta útil en temas de capacitación al personal de la empresa o nuevos colaboradores [25].

### **2.3.6 Diagrama SIPOC**

El esquema ilustra de manera gráfica los elementos clave de un proceso. SIPOC es un acrónimo en inglés que responde a estos componentes [23]:

- Suppliers
- Inputs
- Process
- Outputs

- Customers

**Tabla 1.**  
**Diagrama SIPOC**

<b>Suministros</b>	<b>Entradas</b>	<b>Procesos</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
Proveedores	Materia prima	Proceso 1	Producto 1	Cliente 1
		Proceso 2	Producto 2	Cliente 2

Nota. Se presenta un ejemplo de un diagrama SIPOC [23]

### **2.3.7 Cadena de valor**

El modelo de cadena de valor de Porter es una táctica de negocio efectiva para obtener una ventaja competitiva y ser innovador en cualquier iniciativa. En el contexto de la administración de empresas, se fundamenta en un grupo determinado de tareas que una organización lleva a cabo con el fin de crear valor para sus clientes, lo cual resulta en una ventaja competitiva y en un incremento de la rentabilidad [26].

### **2.3.8 Ficha de procesos**

La ficha de procesos o documento de identificación de procesos es un informe que incluye la información fundamental sobre un proceso. Se puede considerar como el "DNI" del proceso, ya que describe los datos esenciales, pero no incluye las actividades que lo conforman [23].

### **2.3.9 Documentación de procesos**

La estandarización o normalización de los procesos laborales es una condición crítica y necesaria para garantizar la calidad dentro de la organización, tanto a nivel individual como global. Es de aquí que nace la necesidad de contar con un vehículo, de transmisión y aseguramiento en la forma de ejecución de las tareas comunes, ha esto se denomina documentación de los procesos siendo la mejor opción con las improvisaciones del día a día [27].

La documentación se organiza jerárquicamente en forma de pirámide, con el documento de mayor importancia, conocido como el manual de calidad. En segundo nivel los procedimientos, es decir la parte operativa. En tercer lugar, los instructivos, precisan el cómo realizan los trabajos y finalmente están los registros los cuales sustentan y dan vida al sistema [28]. La documentación de procesos es una actividad fundamental dentro de

una organización, es un medio de soporte (registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma) de la operación diaria y permite optimizar actividades y recursos asociados [29].

### **2.3.10 Manual de procesos o procedimientos**

El manual de procesos es un compendio que reúne todos los procesos o procedimientos que integran la organización, incluyendo las descripciones correspondientes de actividades y tareas cuando sea necesario.

#### **Recomendaciones de elaboración**

Para elaborar un manual de procesos eficaz, es fundamental alinearse con la estructura orgánica de la organización y definir claramente los niveles de autoridad, desde la dirección hasta los operarios. Cada empleado debe describir las actividades que realiza, y es importante clasificar las funciones correspondientes a su cargo. Se debe verificar la lógica y la secuencia de los procesos para garantizar su coherencia y eficacia en la documentación. Estas recomendaciones aseguran que el manual refleje de manera precisa y completa las operaciones y procedimientos de la organización.

### **2.3.11 Indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión es la base de medición para la mejora continua de las organizaciones, mediante la medición, control y retroalimentación permitiendo mediante el análisis la planificación de estrategias. Este en gestión de procesos se orienta a todas las actividades contribuyan en la satisfacción del cliente [30].

Los principales indicadores de gestión son:

Eficiencia: Capacidad que tiene una empresa o procesos para utilizar las herramientas con objeto de cumplir los objetivos marcados, el cual se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Resultado real}}{(\text{Gasto real} * \text{Tiempo de trabajo real})}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Resultado planteado}}{(\text{Gasto planteado} * \text{Tiempo de trabajo planteado})}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Cociente real}}{\text{Cociente planeado}}$$

Eficacia: La competencia de una empresa para lograr sus metas establecidas, el cual se calcula de la siguiente manera:

$$\% \text{ de eficacia} = \frac{\text{Resultado real} * 100}{\text{Resultado planteado}}$$

Productividad: se refiere a una métrica económica que evalúa la cantidad de bienes o servicios generados por cada factor empleado, como los 6M's (mano de obra, materiales, método, máquinas, medio ambiente y medición), el cual se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Productividad} = \text{Eficiencia} * \text{Eficacia}$$

$$\text{Productividad} = \left( \frac{\text{Unidades Satisfechas}}{\text{Unidades productivas}} \right) \left( \frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Recursos utilizados}} \right)$$

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Unidades Satisfechas}}{\text{Recursos Utilizados}}$$

## **2.4 Gestión de calidad**

Según Camisón et al. [31] la gestión de la calidad es un paradigma que considera un conjunto de acciones y herramientas multidisciplinarias, las cuales permiten el control de una organización de acuerdo con una visión filosófica y de conducta de todos los miembros de la misma, esto con el objetivo de tener claro y establecido la misión y visión de la organización, así como la manera de evitar los errores en los procesos de producción que perjudique a los productos o servicios obtenidos.

### **2.4.1 Sistemas de gestión de la calidad**

Un sistema de gestión se configura como un conjunto interrelacionado de elementos que operan en consonancia, siguiendo un enfoque basado en procesos y una política de trabajo dirigida a la consecución de objetivos específicos. Estos elementos pueden abarcar recursos humanos, financieros, infraestructurales, equipos, conocimientos, experiencia, entre otros. De esta manera, un sistema de gestión puede focalizarse en una sola disciplina o abordar múltiples áreas, dependiendo de los recursos disponibles y los objetivos establecidos. Por consiguiente, un sistema de gestión de calidad representa un conjunto coordinado de componentes orientados hacia la mejora de la calidad de un producto o servicio [32].

## **Sistema**

Se define como sistema a “un conjunto de elementos con relaciones de interacción e interdependencia que le confieren entidad propia al formar un todo unificado” [33]. Según Aracil y Gordillo, [34] “un sistema es un objeto formado por un conjunto de partes entre las que se establece alguna forma de relación que les articula en la unidad que es precisamente sistema.”

De acuerdo con las definiciones de sistema descritos anteriormente se puede decir que un sistema es la interrelación de elementos o componentes que permiten el resultado de un objetivo.

## **Gestión**

Según Chiavenato [35], implica el diseño, la estructuración, la coordinación, la dirección y la supervisión de los recursos disponibles, incluyendo recursos intelectuales, económicos, materiales y profesionales en una empresa, con el fin de maximizar los beneficios o alcanzar las metas establecidas.

## **Calidad**

La calidad dentro de conceptos relacionados a los bienes o productos industriales tuvo su origen en los reclamos que hacían los clientes a consecuencias de que los productos que adquirirían no cumplían las especificaciones que se señalaban. En el caso de los servicios la calidad se ejercía durante la presentación del servicio [36]. De acuerdo con el contexto se establece que la calidad es la forma de producir de acuerdo con un plan preestablecido, buscando cumplir los requisitos y expectativas de los clientes.

### **2.5 Norma ISO 9001:2015**

Es un estándar internacional que permite el desarrollo de un SGC para las organizaciones, garantizando que el desempeño de las actividades esté orientado hacia la mejora continua, asegurando que los productos y servicios proporcionados satisfagan consistentemente los requisitos del cliente [37]. La norma ISO contiene un ciclo dinámico que se puede emplear en los procesos y la gestión de la calidad como un todo.

### **2.5.1 Estructura de la norma ISO 9001:2015**

Según la Organización Internacional de Normalización [39], la norma ISO 9001:2015 está integrada por los siguientes capítulos:

- Capítulo 4. Contexto de la Organización: analiza los factores internos y externos que afectan a la organización, considerando cómo estos elementos influyen en su rendimiento y la consecución de objetivos. Se enfatiza la importancia de la comprensión profunda de la organización y su contexto, entre otros elementos relacionados con los clientes y el servicio prestado.
- Capítulo 5. Liderazgo y Compromiso: Trata sobre la necesidad de que la alta dirección demuestre el cumplimiento de estos aspectos con el SGC. Se centra en alinear las actividades del sistema de calidad con las necesidades de los clientes y evaluar los riesgos y oportunidades pertinentes para asegurar la conformidad de los productos o servicios.
- Capítulo 6. Planificación: Aborda cómo la organización debe planificar los procesos del SGC, identificando y gestionando los riesgos y oportunidades, y estableciendo medidas preventivas y objetivos de calidad que guíen hacia la consecución de dichos fines.
- Capítulo 7. Apoyo: Destaca la importancia de los recursos necesarios para mantener el SGC, enfocándose en la competencia, la concienciación y la comunicación efectiva, así como la gestión de la información documentada, vital para el desarrollo adecuado de los procesos.
- Capítulo 8. Operación: Describe la necesidad de controlar los procesos requeridos para la provisión de productos y servicios, asegurando una interacción eficaz con los clientes y la gestión adecuada de las operaciones, incluido el diseño, desarrollo, y la entrega de productos y servicios.
- Capítulo 9. Evaluación del Desempeño: Este capítulo se centra en la medición y evaluación del desempeño del SGC mediante el seguimiento, la medición, el análisis y la auditoría interna, culminando en la revisión por parte de la dirección para garantizar la eficacia continua del sistema.
- Capítulo 10. Mejora: Finalmente, se explora cómo la organización debe identificar oportunidades de mejora y resolver las no conformidades detectadas en los procesos de producción y servicio, fomentando una cultura de mejora continua

para satisfacer las expectativas del cliente y mejorar el rendimiento general del sistema de gestión de calidad.

## 2.6 Gestión de mejora continua

Este componente del sistema de gestión se encarga de difundir los objetivos anuales y las acciones requeridas para alcanzarlos en toda la organización y se ejecuta en la estructura organizativa y en la cadena de valor, asegurando que todos los individuos tengan establecida una planificación, logrando una mejora de los servicios y bienes establecidos en la empresa [1]. La gestión de mejora continua se divide en dos aspectos:

- a) La gestión interdepartamental se encarga de abordar los problemas prioritarios identificados por la alta dirección, mediante la implementación de objetivos y acciones específicas.
- b) La gestión departamental se ocupa del mantenimiento y la mejora continua de las operaciones diarias del negocio.

Para el logro en la aplicación de la gestión de mejora continua es recomendable seguir el esquema de la figura 1.

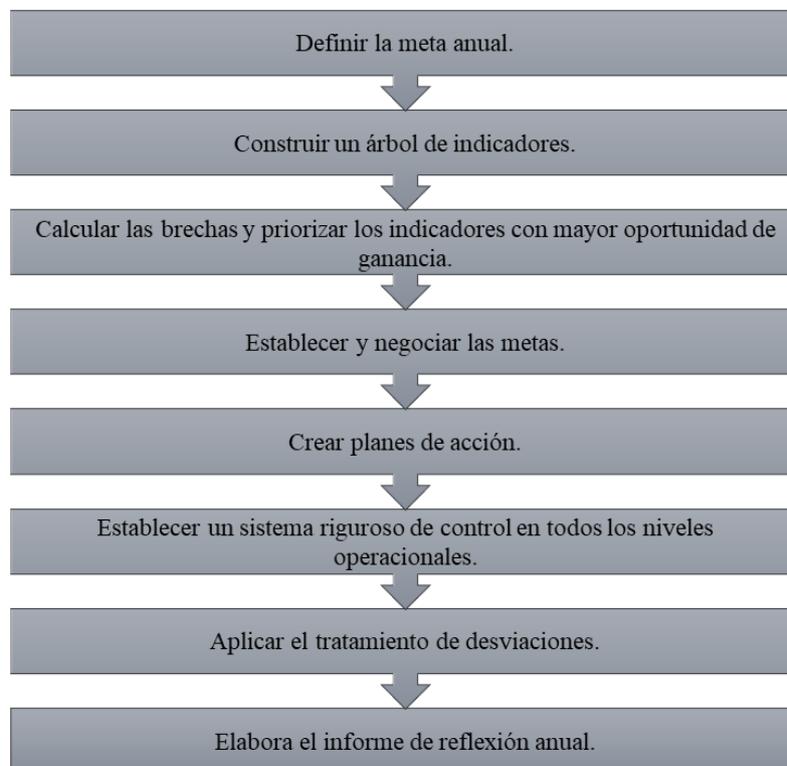


Figura 1. Forma de aplicación del sistema de gestión de mejora continua. [1]

## **2.7 Legislación**

La formación de un consorcio tiene reconocimiento legal en el Ecuador esto de acuerdo con el artículo 66 numeral 13 de la Constitución de la República del Ecuador establecida en el año 2008.

“Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas. Numeral, 13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria [42].”

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Enfoque y tipo de investigación

**Investigación documental:** Se trata de una técnica de investigación cualitativa que involucra la recopilación y selección de información a partir de una amplia gama de fuentes, como documentos, revistas, libros, grabaciones, periódicos y otros materiales. La observación desempeña un papel crucial en el análisis de datos, incluyendo su identificación, selección y correlación. Para efectuar este tipo de investigación, es fundamental realizar una revisión exhaustiva de los datos de manera lógica, basándose en la literatura relevante y el conocimiento científico disponible [41].

En el contexto del presente estudio, se aplicó este tipo de investigación en el desarrollo del marco conceptual o teórico, lo cual permitió indagar las bases del diseño, análisis estratégico, direccionamiento, análisis del ambiente interno y externo, la gestión por procesos, la gestión de la calidad y la norma ISO.

**Investigación de campo:** es un estudio que se basa en la recolección de datos a través de un registro sistemático de las observaciones realizadas. Para asegurar la efectividad de la investigación, es crucial considerar diversos factores como los medios utilizados, el número de observadores y el lugar donde se realiza y su objetivo principal no es solo trabajar hacia una meta común, sino también garantizar la recopilación precisa y clara de información sobre un tema específico [42]. En el contexto del presente estudio, se aplicó la investigación de campo, la cual permitió la construcción técnica del documento partiendo del análisis de la situación inicial hasta el diseño del sistema de gestión por procesos del Consorcio.

#### 3.2 Diseño de la investigación materiales, equipos y software

Los recursos de campo, materiales de laboratorio, equipos y programas informáticos que se utilizarán en el transcurso de la investigación se detallan en la Tabla 2.

**Tabla 2.**

**Materiales, equipos y software a emplear en la investigación**

<b>Materiales de campo</b>	<b>Materiales de laboratorio</b>	<b>Equipos</b>	<b>Software</b>
Entrevistas	-	Computador	Word
Diario de Investigación	-	Impresora	Excel
Observación	-	Teléfono	Bizagi Modeler

Nota. Se detallan los materiales, equipos y software a empleados en la investigación.

### **3.3 Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **3.3.1 Métodos de investigación**

**Investigación cuantitativa:** Se refiere a un enfoque sistemático para reunir y analizar información procedente de múltiples fuentes. Esto se efectúa mediante la utilización de herramientas estadísticas y matemáticas integradas a la Ingeniería Industrial cuantificando el problema planteado.

**Investigación cualitativa:** Este método de investigación ayuda a profundizar en las experiencias y conocimiento de las personas, facilitando la comprensión del comportamiento, motivaciones y características personales. Así como también dentro de una organización permite determinar las percepciones, emociones e interacciones entre los miembros [43].

**Método inductivo:** Este método permite mediante la observación y la experimentación definir la conclusión de un caso específico, partiendo de las tendencias o patrones, así como dentro de una organización permite conocer el contexto de esta, su estructura organizacional y la ejecución de los procesos de acuerdo con la especificación del modelo de gestión por procesos diseñado.

#### **3.3.2 Técnica de investigación**

**Entrevista:** Mediante esta técnica se procedió a conocer la situación actual de la empresa aplicando una serie de preguntas tanto de forma general y personal.

**Observación:** Se aplicó durante las visitas técnicas para el levantamiento de información y levantamiento de procesos.

#### **3.3.3 Instrumentos**

- **Norma ISO 9001:2015**

Se trata de una norma internacional que define los requisitos para establecer un SGC en una organización respondiendo o cumpliendo ciertos criterios [38].

- Capítulo 4. Contexto de la Organización: analiza los factores internos y externos que afectan a la organización, considerando cómo estos elementos influyen en su rendimiento y la consecución de objetivos. Se enfatiza la importancia de la comprensión profunda de la organización y su contexto, entre otros elementos relacionados con los clientes y el servicio prestado.
- Capítulo 5. Liderazgo y Compromiso: Trata sobre la necesidad de que la alta dirección demuestre el cumplimiento de estos aspectos con el SGC. Se centra en alinear las actividades del sistema de calidad con las necesidades de los clientes y evaluar los riesgos y oportunidades pertinentes para asegurar la conformidad de los productos o servicios.
- Capítulo 6. Planificación: Aborda cómo la organización debe planificar los procesos del SGC, identificando y gestionando los riesgos y oportunidades, y estableciendo medidas preventivas y objetivos de calidad que guíen hacia la consecución de dichos fines.
- Capítulo 7. Apoyo: Destaca la importancia de los recursos necesarios para mantener el SGC, enfocándose en la competencia, la concienciación y la comunicación efectiva, así como la gestión de la información documentada, vital para el desarrollo adecuado de los procesos.
- Capítulo 8. Operación: Describe la necesidad de controlar los procesos requeridos para la provisión de productos y servicios, asegurando una interacción eficaz con los clientes y la gestión adecuada de las operaciones, incluido el diseño, desarrollo, y la entrega de productos y servicios.
- Capítulo 9. Evaluación del Desempeño: Este capítulo se centra en la medición y evaluación del desempeño del SGC mediante el seguimiento, la medición, el análisis y la auditoría interna, culminando en la revisión por parte de la dirección para garantizar la eficacia continua del sistema.
- Capítulo 10. Mejora: Finalmente, se explora cómo la organización debe identificar oportunidades de mejora y resolver las no conformidades detectadas en los procesos de producción y servicio, fomentando una cultura de mejora continua para satisfacer las expectativas del cliente y mejorar el rendimiento general del sistema de gestión de calidad.

- **Matriz FODA**

Conocida como una herramienta de análisis que permite conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene una organización en interno considerando los factores externos a la organización.

- **Análisis PESTEL**

Es una herramienta de análisis que proporciona una visión completa del entorno de una organización o país desde múltiples perspectivas que podrían influir en el plan estratégico establecido por la entidad [44]. A partir del análisis PESTEL, se determinan los siguientes factores:

- P (Políticos), facilita la evaluación del grado en el que un gobierno puede ejercer influencia sobre la economía de un país.
- E (Económicos), determina en si el desempeño económico global y e como impacta a la organización.
- S (Sociales), este factor permite determinar la realidad social de acuerdo con lo social y sociocultural de la zona donde se ubicada la empresa.
- TE (Tecnológicos), estos factores se determinan los nuevos avances tecnológicos y la innovación continua de la organización.
- L (Legales), estos factores se deben a las leyes que afectan al entorno empresarial determinado en el país.
- A (Ambientales), dentro de este punto se considera todos los factores climatológicos, tiempo y ubicación geográfica.

- **Herramientas de diagnóstico**

Las herramientas de diagnóstico organizacional son métodos y técnicas utilizadas para evaluar el funcionamiento interno de una organización, identificar problemas y áreas de mejora, y desarrollar estrategias para optimizar los procesos y la estructura organizativa. Estas herramientas pueden incluir análisis FODA, encuestas de clima laboral, entrevistas con empleados, análisis de procesos (como el diagrama SIPOC), y auditorías de desempeño. [45].

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y ANÁLISIS**

#### **4.1 Diagnóstico de la situación inicial**

Con el propósito de evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos estipulados en la norma ISO 9001:2015 en INIBEM Consorcio del Ecuador, se lleva a cabo un análisis y reconocimiento exhaustivo de las prácticas operativas actuales. Este proceso implica la utilización de herramientas especializadas para investigar y comprender tanto el entorno interno como externo de la organización. Estos datos obtenidos profundizarán y respaldarán la información recopilada para el proyecto de titulación.

##### **4.1.1 Descripción institucional**

INIBEM Consorcio del Ecuador, es un Consorcio constituido en la Ciudad de Quito - Ecuador, cuyo objetivo primordial es brindar a sus clientes soluciones de ingeniería en el campo Biomédico Industrial, con el servicio integral en las ramas de la gestión tecnológica, el mantenimiento, la capacitación y el asesoramiento técnico.

INIBEM Consorcio del Ecuador, fue creada con el propósito de diversificar sus múltiples campos de acción de acuerdo con la necesidad creada por el cliente, para la toma acertada de decisiones. Nuestro interés es la satisfacción del cliente mediante la creación de vínculos en el ámbito profesional respaldados por, el desempeño, la disposición, la calidad y la experiencia de nuestros profesionales.

##### **4.1.2 Datos generales**

Empresa dedicada al mantenimiento preventivo o correctivo de equipos en el campo Biomédico industrial. En la Tabla 3, se enlista los principales datos de INIBEM DEL ECUADOR.

**Tabla 3.**  
**Datos generales de la empresa**

<b>Logo</b>	
<b>Actividad económica</b>	Mantenimiento de equipos Biomédicos industriales.
<b>Nro. de RUC</b>	1793203284001
<b>Tipo de contribuyente</b>	Sociedades
<b>Razón social</b>	INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR
<b>Provincia</b>	Pichincha
<b>Ciudad</b>	Quito
<b>Fecha de inicio de actividades</b>	06/01/2023

#### 4.1.3 Ubicación

La empresa en la actualidad tiene sus instalaciones de contrato en el Hospital Carlos Andrade Marín de la ciudad de Quito, en la Dirección (Hospital Carlos Andrade Marín QFVW+V4G, Av. Universitaria, Quito 170103).

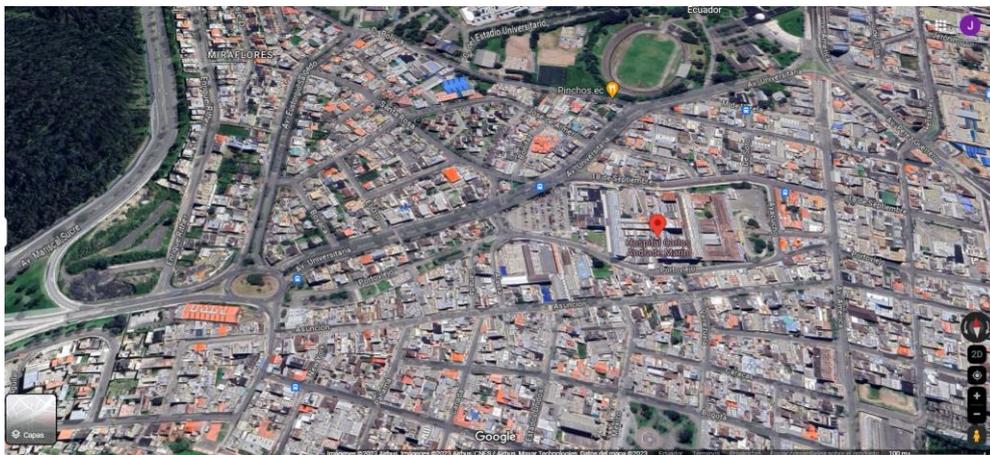


Figura 2. Ubicación de la empresa

#### 4.1.4 Misión

Buscamos garantizar y solventar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y dispositivos médicos, resolviendo las necesidades basadas en los principios de calidad, seguridad, confiabilidad, cumpliendo con las expectativas de nuestro cliente precautelando el servicio de nuestro equipo humano con la vocación que caracteriza a nuestros especialistas.

#### **4.1.5 Visión**

Ser una empresa líder en el campo de la ingeniería con la capacidad técnica y comercial de brindar soluciones garantizando la excelencia en prevención corrección y capacitación manteniendo una atención personalizada, integral y eficiente.

#### **4.1.6 Valores**

Nuestro consorcio está conformado por un equipo de trabajo capacitado el cual está comprometido a la satisfacción y orientación al cliente, brindando, honestidad, transparencia, responsabilidad, puntualidad en todas las áreas requeridas.

#### **4.1.7 Compromiso**

Nuestro consorcio está comprometido a desempeñar a cabalidad cada una de las funciones delegadas derivadas a sus diferentes especialidades mediante una participación eficiente con el fin de conseguir la satisfacción plena del cliente.

### **4.2 Análisis del ambiente interno**

Realizar este análisis permite verificar la situación inicial de la empresa, de acuerdo con los diferentes factores que interactúan en ella como el factor organizacional, humano, económico, productivo y tecnológico, los cuales están estrechamente relacionados con la empresa.

#### **4.2.1 Factor organizacional**

INIBEM Consorcio del Ecuador ha establecido un organigrama que estructura claramente las responsabilidades y la autoridad de manera jerárquica. Esta orientación estratégica en la empresa garantiza una atención enfocada en el cliente, ofreciendo un servicio personalizado respaldado por profesionales altamente capacitados en áreas como la ingeniería biomédica, mecánica, eléctrica e industrial. Esto se evidencia en la siguiente Figura 3.

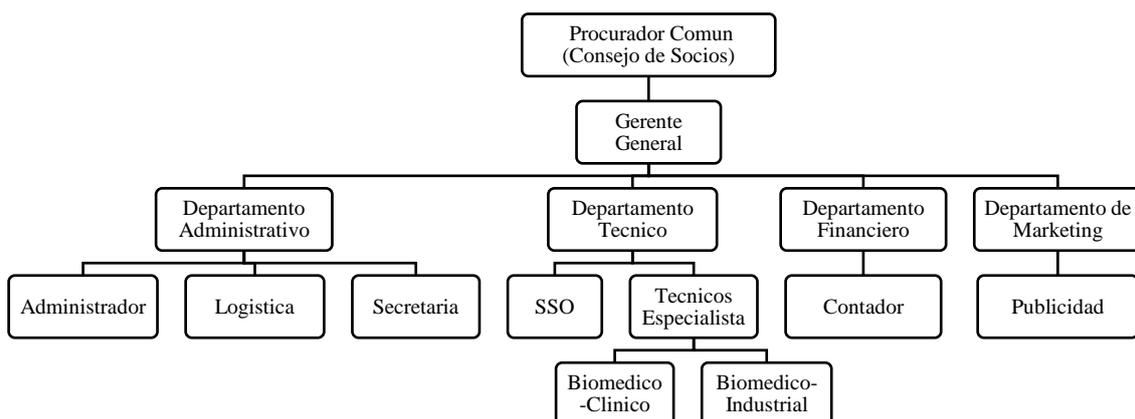


Figura 3. Organigrama INIBEM

#### 4.2.2 Factor talento humano

En la actualidad INIBEM Consorcio del Ecuador, cuenta con alrededor de (14 personas) de los cuales 6 son parte del área administrativa, 3 del área técnica, 1 en el área de gestión y 1 en el área de compras, de acuerdo con la Tabla 3.

**Tabla 3.**  
**Factor talento humano**

Nombres y Apellidos	Edad	Instrucción	Ocupación	Área
Guillermo Alejandro Rodríguez Morocho	34	Superior	Representante Legal Administrador	Administración
Byron David Sangucho Quispe	32	Superior		
Diego Armando Paca Siza	40	Superior		
Luis Alberto Orozco Venegas	34	Superior	Analista Técnico	Administración
Raúl Alberto Malquin Arauz	36	Superior	Importador	Compras
Gema Alcira Cedeño Cedeño	39	Superior	Analista De Gestión	Administración
Francisco Gabriel Quiroga Tuquerez	40	Superior	Supervisor	Administración
José Antonio Torres Pachito	35	Superior	Bodeguero	Gestión
Diego Paúl Changoluisa Romero	43	Superior	Técnico Biomédico	Técnica
Darío Alexander Pilatasig Parra	27	Superior	Técnico Biomédico	Técnica

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Edad</b>	<b>Instrucción</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Área</b>
Dukeyro Eduardo Ayala Maldonado	34	Superior		
Juan Pablo Pozo Arellano	43	Superior	Técnico Biomédico	Técnica
Christian David Guaman Andrade	22	Secundaria	Mensajero	Administración
Laura Vanessa Cagua Palacios	29	Superior	Secretaria	Administración

Nota. Se describen las características de los trabajadores de la empresa

La tabla 3 indica que el 86% de los trabajadores son masculinos, mientras que el 14% restante, equivalentes a dos personas, son femeninos. Esto no implica que falten profesionales femeninos cualificados para ocupar diversos puestos en las distintas áreas de la empresa. Más bien, esta distribución se debe a que la empresa se encuentra en una fase de crecimiento, lo que limita la contratación de personal a gran escala.

#### **4.2.3 Factor económico**

INIBEM Consorcio del Ecuador reportó una utilidad neta de \$35.116,74 desde enero hasta septiembre de 2023. La empresa también registró un total económico de \$168.506,10, que incluye activos, patrimonio y resultados, según la contabilidad de la empresa. Estas ganancias son fundamentales para la adquisición de nuevos activos que se utilizarán para mejorar el servicio de mantenimiento, así como para el pago de empleados. Además, estas utilidades contribuyen al fortalecimiento y mantenimiento de la empresa, permitiéndole continuar ofreciendo un servicio de alta calidad.

#### **4.2.4 Factor productivo**

INIBEM Consorcio del Ecuador centra sus actividades productivas en dos campos diferentes como es el Biomédico – Clínico y el Biomédico – Industrial.

##### **Campo Biomédico - Clínico**

En el ámbito biomédico, que engloba el espectro completo de la ingeniería clínica, se incluyen actividades como la gestión tecnológica del equipamiento, el mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo de los equipos médicos, la capacitación y formación en el uso adecuado y funcionamiento de dichos equipos, así como el asesoramiento en todas las áreas relacionadas con la ingeniería clínica.

## **Campo Biomédico – Industrial**

En el ámbito industrial, INIBEM Consorcio del Ecuador se especializa en la ingeniería hospitalaria, que abarca disciplinas como la ingeniería eléctrica, electrónica, mecánica y civil. Esta integración facilita la colaboración en proyectos de gran envergadura con los clientes. La empresa se encuentra sólidamente establecida en estos diversos campos de actividad, lo que representa una fortaleza para su desarrollo.

### **4.2.5 Factor tecnológico**

INIBEM Consorcio del Ecuador cuenta con varios repuestos, materiales y equipos tanto tecnológicos como manuales, los cuales están distribuidos estratégicamente en las diferentes áreas como son el administrativo, técnico, de gestión y comercial tal como se puede evidenciar en el Anexo 8, donde se encuentran los inventarios.

## **4.3 Análisis del ambiente externo**

El análisis de los factores externos que interactúan con la organización y su entorno como el político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

### **4.3.1 Factor político – legal**

El factor político legal para los consorcios es un poco débil, puesto que en el Ecuador no existe normas en cuanto al contrataciones de los consorcios en el sector público, por lo que hace necesario dar cumplimiento al artículo 67 de la (Ley Orgánica de Contratación Pública, 2018). En cuanto al tema político nacional los cambios de mandato o gobernantes y sus planes económicos afectan a los diferentes sectores empresariales, esto según el (Plan Nacional de Creación de Oportunidades 2021-2025), el gobierno se mantiene en trabajar por un mercado libre habilitando a los sectores privados a la generación de nuevas plazas de trabajo.

### **4.3.2 Factor económico**

Entre enero a marzo del 2023, el Producto Interno Bruto (PIB) de Ecuador experimentó un aumento del 0,7% en comparación con el mismo período del año anterior. Sin embargo, al contrastarlo con el último trimestre de 2022, se observa una disminución del 34%. Según un boletín elaborado por la CIP en 2023, el PIB real del primer trimestre del 2023 ubicándose en niveles inferiores a los obtenidos en el mismo periodo antes de la pandemia (primer trimestre de 2018, 2019 y 2020) [46].

Según el reporte del segundo trimestre de 2023 presentado por el Banco Central de Ecuador [47], la economía del país experimentó un crecimiento positivo del 3.3% en comparación con el mismo período del año anterior. Este aumento se atribuye principalmente al incremento del 64% en el gasto gubernamental, al alza del 4.3% en el consumo de los hogares y a un incremento del 3.8% en la formación bruta de capital fijo (FBKF).

#### **4.3.3 Factor social**

Según la INEC, el 13 de septiembre del 2023, Ecuador creció en 2.5 millones de personas entre el año 2010 y 2022 siendo el 51,3% representado por mujeres y 48.7% son hombres. En sentido de las provincias, Pichincha cuenta con el (18,2%) del total de habitantes.

#### **Empleo en la actualidad**

Según la INEC en septiembre del 2023, la población en edad de trabajar es de 71.1%, de los cuales el 67,0% se encuentra económicamente activa, de este último el 96.3% tuvieron empleo. Por otro lado, el 3,7% es la tasa de desempleo a nivel nacional.

En el área urbana en septiembre del 2023 según la INEC, el 72,7% está en edad de trabajar, el 62,5% se encuentra económicamente activo y el 95,2% tuvieron empleo. Con respecto al desempleo en el área urbana es de 4,8%.

De acuerdo con la investigación del presente trabajo de titulación consideraremos los datos emitidos por la INEC al tercer semestre del 2023 donde menciona que, en la ciudad de Quito, la tasa de desempleo es de 3,8%, el nivel de empleo adecuado es de 55,4% y el 35,5% de forma inadecuada y como empleo no calificado 0,8%.

De acuerdo con todos los datos mencionados con anterioridad es posible sintetizar y mencionar que en el país hay una tasa de desempleo reducida siendo esto algo alentador para la situación económica del país, la región y a nivel mundial por las diferentes causas como los fenómenos naturales, guerras y otros.

#### **4.3.4 Factor tecnológico**

En 2009, el gobierno de Ecuador estableció el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) a través del Decreto Ejecutivo 8. Este ministerio fue creado con el propósito de asegurar que el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) sea un derecho universal para todos los ciudadanos. La formación

del MINTEL representó un esfuerzo significativo por parte del país para fomentar el desarrollo social, mediante la oferta de servicios tecnológicos avanzados, la provisión de acceso a internet y la organización de programas de capacitación en TIC para personas de todas las edades [48].

En cuanto a la actualidad de acuerdo con el último informe de Ecuador digital en el año 2022, existió un cambio en el uso de la comunicación y las redes sociales, además menciona que entre el 2019 – 2022 se incrementó en un 32,7% la cantidad de hogares con acceso a internet esto también gracias a la pandemia del COVID-19 la cual obligo a la mayoría de las personas a adoptarse a las nuevas tendencias tecnológicas brindando nuevas oportunidades a las personas y empresas de los diferentes sectores productivos y empresariales.

Por último, según la directora ejecutiva de la Cámara de Innovación y Tecnología Ecuatoriana (CITEC), fue un año donde la academia y los sectores productivos tanto privados como públicos trabajen en conjunto con la tecnología y puedan establecer los lineamientos en pro del desarrollo de un entorno competitivo por medio de la utilización de herramientas que les permita discutir, analizar los cambios en la demanda y los procesos.

#### **4.3.5 Factor ecológico**

El tema ecológico-ambiental a nivel nacional no es muy tratado es por ello por lo que en la actualidad el estado ecuatoriano a través del ejecutivo designa al Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MATE), la función de ayudar a reducir la vulnerabilidad ambiental, social y económica frente el cambio climático. A través de diferentes leyes, reglamentos, normas como ejemplo se tiene el Código Orgánico del Ambiente (COA).

Dentro de todo este contexto y considerando las diferentes condiciones ambientales tanto a nivel mundial y nacional es importante que las empresas sin importar el tamaño enfoquen su gestión ambiental para poder ayudar a la transición ecológica y el cuidado ambiental aumentando así el nivel de vida, economía y productividad de la sociedad y la naturaleza.

#### 4.4 Análisis del contexto interno y externo

##### 4.4.1 Análisis PESTEL

Se utiliza para determinar cuáles son los factores externos en cuanto a la política, economía, sociocultural, tecnológica, ecológica y legal que afectan a la organización positiva y negativamente, a esto se lo conoce como las oportunidades y amenazas que tiene la organización en el entorno que lo rodea, la descripción de estos factores se detalla en la Tabla 4.

**Tabla 4.**

##### **Análisis externo oportunidades y amenazas de INIBEM Consorcio del Ecuador**

<b>Factor</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Factor</b>	<b>Amenazas</b>
P	Cambio en acuerdo internacionales	P	Inestabilidad política
E	Acuerdos económicos	E	Crisis e inflación del país
S	Cambio en la mentalidad (Nivel Formativo)	S	Competencia comercial
T	Inteligencia Artificial	T	Inadaptabilidad a los cambios digitales
E	Legislación ambiental	E	Cambio climático
L	Ley Antimonopolio	L	Inexistencia de normativa reguladora

Nota. Se describen las oportunidades y amenazas identificadas para INIBEM Consorcio del Ecuador.

##### 4.4.2 Análisis DAFO - FODA

Una vez realizado el análisis de los diferentes factores internos relacionados con la organización en conjunto con los encargados de las diferentes áreas, mediante la entrevista individualizada, se procedió al desarrollo del análisis externo el cual permitió determinar los factores que afectaban positiva y negativamente a la organización los cuales reflejan las oportunidades y amenazas respectivamente esto se puede observar en la siguiente Tabla 5.

**Tabla 5.**  
**Análisis DAFO - FODA**

<b>D Debilidades</b>		<b>F Fortalezas</b>	
1	Falta de aplicación del direccionamiento estratégico.	1	Aumento de la demanda en el servicio.
2	Cuenta con una estructura organizacional no tan definida.	2	Buen estado de las herramientas y equipos para la prestación del servicio.
3	Falta de documentación de los procesos.	3	Equipo de trabajo con expertos en las diferentes áreas y comprometidos con el bienestar organizacional.
4	No cuenta con una infraestructura propia.	4	Convenios con instituciones públicas.
5	No cuenta con política de calidad interna.	5	Servicio de técnicos especialista de excelente trayectoria y experiencia laboral.
<b>A Amenazas</b>		<b>O Oportunidades</b>	
1	Inestabilidad política, por las diferencias en las ideas y en la gobernabilidad de las diferentes funciones del estado.	1	Cambio en acuerdos internacionales, en cuanto al comercio la importación y la salida de divisas.
2	Crisis e inflación del país aumento por la política y las malas gestión pública.	2	Firma de Acuerdos económicos para la estabilidad en la administración pública.
3	Inadaptabilidad a los cambios digitales, ocasionados por la duda y el desconocimiento.	3	Inteligencia Artificial permite el desarrollo de nuevas estrategias competitivas.
4	Cambio climático.	4	Legislación ambiental que controla gestión ambiental en las organizaciones.
5	Inexistencia de normativa reguladora, para la creación de los consocios y la regulación en la prestación de servicios o producción.	5	Ley Antimonopolio, permite el desarrollo de estrategias competitivas y comercialización.

Nota. Se describe el DAFO identificado para INIBEM Consorcio del Ecuador.

#### **4.4.3 Estrategias FODA**

Una vez identificados los factores internos y externos que afectan a la organización se procedió al desarrollo de estrategias mediante la matriz MAFE detallada en la Tabla 6, el cual permite determinar las siguientes estrategias [49].

Estrategias FO: Se centran en aprovechar las fortalezas internas de la empresa para capitalizar las oportunidades externas. Estas estrategias se consideran ofensivas, dado que buscan aprovechar activamente las condiciones favorables del entorno.

Estrategias DO: Tienen como objetivo superar las debilidades internas de la empresa aprovechando las oportunidades externas. Estas estrategias están orientadas hacia la reorientación, buscando mejorar la posición competitiva según las oportunidades disponibles.

Estrategias FA: Buscan utilizar las fortalezas internas de la empresa para mitigar o evitar las amenazas externas. Estas estrategias se consideran defensivas ya que buscan proteger la posición de la empresa frente a posibles amenazas del entorno.

Estrategias DA: Son tácticas defensivas destinadas a mitigar las debilidades internas y evitar las amenazas externas. En casos extremos, estas estrategias pueden implicar medidas drásticas para garantizar la supervivencia de la empresa, como fusiones, reducciones, declaraciones de quiebra o liquidaciones. Estas estrategias se enmarcan en una estrategia de supervivencia.

**Tabla 6.**  
**Estrategias DAFO – FODA**

<b>Estrategias Ofensivas - FO</b>	<b>Estrategias Reorientación - DO</b>
Difundir los servicios y productos que oferta el consorcio traes del uso de sitios web.	Establecer efectivamente los roles, responsabilidades y autoridades de la organización, los cuales deben estar de acuerdo con el perfil necesario para cada puesto.
Asignar recursos para el mantenimiento de las diferentes herramientas y equipos de prestación de servicios.	Estandarizar los procesos con el objeto de mejorar la calidad del servicio que se oferta.
Incrementar la eficiencia, capacidad y conocimiento del personal mediante la capacitación en cuanto al uso de la inteligencia artificial.	Determinar la política de calidad interna de la organización para la orientación en cuanto a la calidad del servicio.
Establecer un buen plan integral en el direccionamiento estratégico del personal.	
<b>Estrategias Defensivas - FA</b>	<b>Estrategias de Supervivencia - DA</b>
Fomentar medidas y acciones de gestión ambiental.	Plantear un plan estratégico en cuanto al direccionamiento y establecimiento de estrategias a través de las autoridades para sostener la empresa en firme.
Determinar los costó y establecerlos de acuerdo con la demanda y la competencia comercial.	Posicionar el consorcio a nivel nacional e internacional, mediante el establecimiento de alianzas estratégicas con el sector público y privado.
Aumentar la capacidad técnica en el servicio mediante el establecimiento de alianzas con el sector público y privado.	Diseñar un sistema de gestión por procesos para la estandarización y control de estos permitiendo el aumento de la calidad y mejora continua.
Implementar un modelo de gestión de calidad para el desarrollo de estrategias en la verificación del cumplimiento de los requisitos y expectativas en el servicio prestado que percibe el cliente.	

Nota. Se describe las estrategias DAFO identificadas para INIBEM Consorcio del Ecuador.

#### 4.5 Ckeck List ISO 9001:2015

La aplicación del Check List de verificación del cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 ha permitido verificar el porcentaje de realización de cada uno los puntos de la norma en INIBEN Consorcio del Ecuador, esto se puede evidenciar en el Anexo 9, en el cual se muestra el porcentaje de calificación de cada capítulo de la norma.

En la Tabla 7, se puede evidencia las ponderaciones con la cual se evaluó cada uno de los requisitos de la matriz.

**Tabla 7.**  
**Porcentajes y criterios de evaluación**

Porcentaje de cumplimiento	Detalle
0%	No documentado/ no existente
25%	Aplicado /No documentado
50%	Documentado /No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

Nota. Se describen los criterios aplicados para la evaluación de los capítulos de la norma ISO 9001:2015 [38].

Por consiguiente, se muestra los resultados obtenidos en la evaluación de los 7 puntos de la ISO 9001:2015, en INIBEM Consorcio del Ecuador.

##### 4.5.1 Capítulo 4. Contexto de la organización

Los resultados correspondientes a la evaluación del capítulo 4, muestra que 9 de los 22 aspectos evaluados no se encuentran documentados; es decir son inexistentes, 5 de ellos están aplicados y no se encuentran documentados y finalmente 8 de ellos están documentados, pero no se ha aplicado de forma efectiva como se evidencia en el Anexo 9. Estos resultados indican un grado de cumplimiento de 23,86% el cual corresponde a un nivel muy bajo, como se puede evidenciar en la Figura 4.

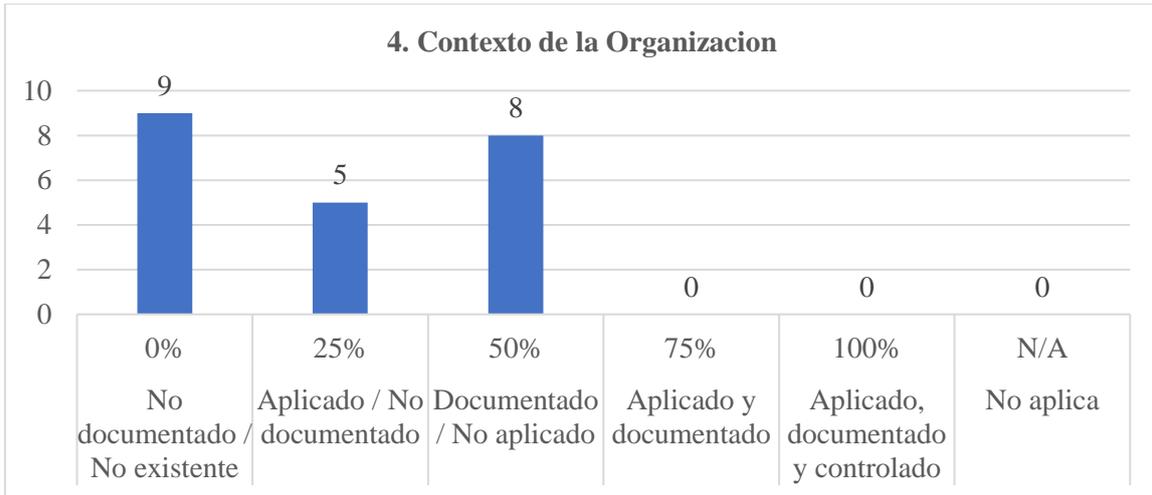


Figura 4. Análisis punto 4 referente al contexto de la organización

#### 4.5.2 Capítulo 5. Liderazgo y compromiso

Los resultados correspondientes a la evaluación del capítulo 5, muestra que 13 de los 29 aspectos evaluados no se encuentran documentados es decir son inexistentes, 8 de ellos están aplicados y no se encuentran documentados, 7 de ellos están documentados, pero no se ha aplicado de forma efectiva y finalmente 1 de ellos este documentado y aplicado de forma efectiva como se evidencia en el Anexo 9. Estos resultados indican un grado de cumplimiento de 21,55% el cual corresponde a un nivel muy bajo, como se puede evidenciar en la Figura 5.

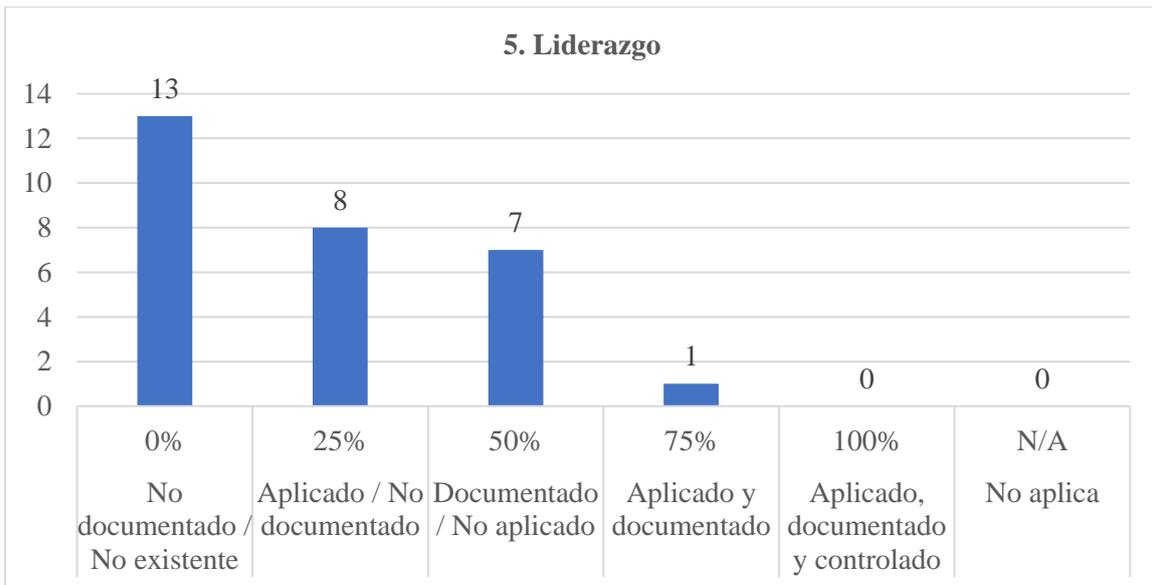


Figura 5. Análisis punto 5 referente al liderazgo

### 4.5.3 Capítulo 6. Planificación

Los resultados correspondientes a la evaluación del capítulo 6, muestra que 12 de los 26 aspectos evaluados, no se encuentran documentados es decir son inexistentes y finalmente 14 de ellos están aplicados y no se encuentran documentados como se evidencia en el Anexo 9. Estos resultados indican un grado de cumplimiento de 13,46% el cual corresponde a un nivel muy bajo, como se puede evidenciar en la Figura 6.

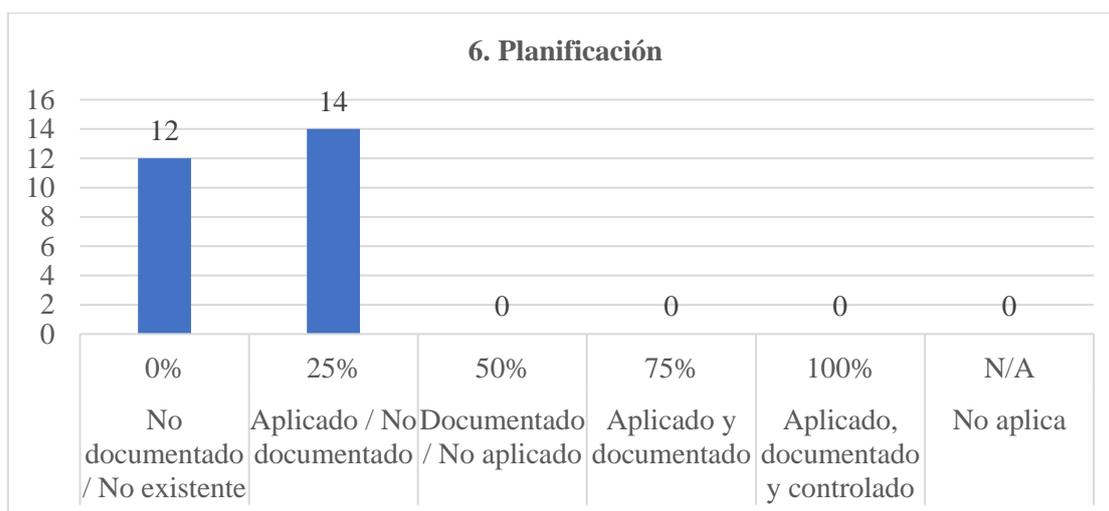


Figura 6. Análisis punto 6, correspondiente a la planificación

### 4.5.4 Capítulo 7. Apoyo

Los resultados correspondientes a la evaluación del capítulo 7, muestra que 14 de los 44 aspectos evaluados, no se encuentran documentados es decir son inexistentes, 23 de ellos están aplicados y no se encuentran documentados y finalmente 7 de ellos están documentados, pero no se ha aplicado de forma efectiva como se evidencia en el Anexo 9. Estos resultados indican un grado de cumplimiento de 20,35% el cual corresponde a un nivel muy bajo, como se puede evidenciar en la Figura 7.

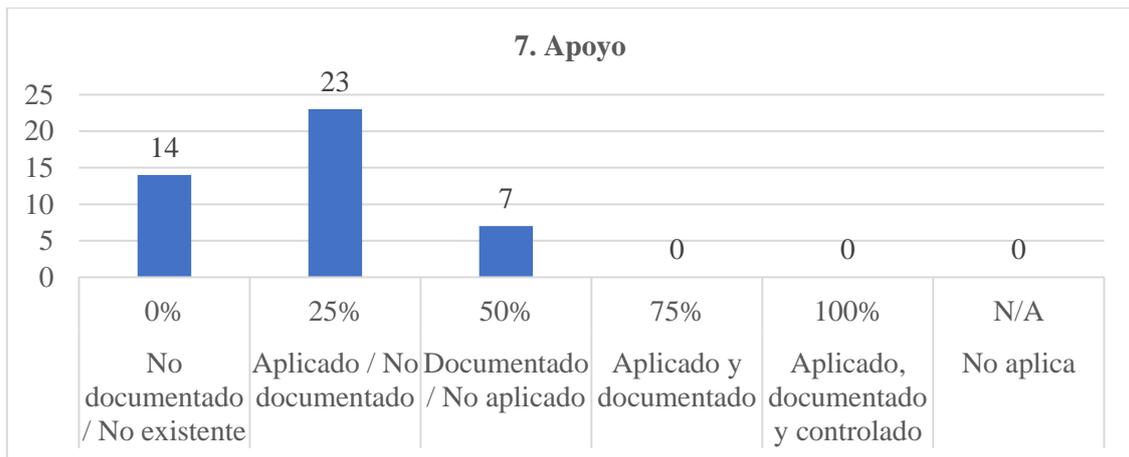


Figura 7. Análisis punto 7 correspondiente al apoyo

#### 4.5.5 Capítulo 8. Operación

Los resultados correspondientes a la evaluación del capítulo 8, muestra que 10 de los 127 aspectos evaluados, no se encuentran documentados, es decir son inexistentes, 8 de ellos están aplicados y no se encuentran documentado, 8 de ellos están documentados, pero no se ha aplicado de forma efectiva y finalmente 6 de ellos este documentado y aplicado de forma efectiva y no se aplica 34 de ellos como se evidencia en el Anexo 9. Estos resultados indican un grado de cumplimiento de 29,13% el cual corresponde a un nivel muy bajo, como se puede evidenciar en la Figura 8.

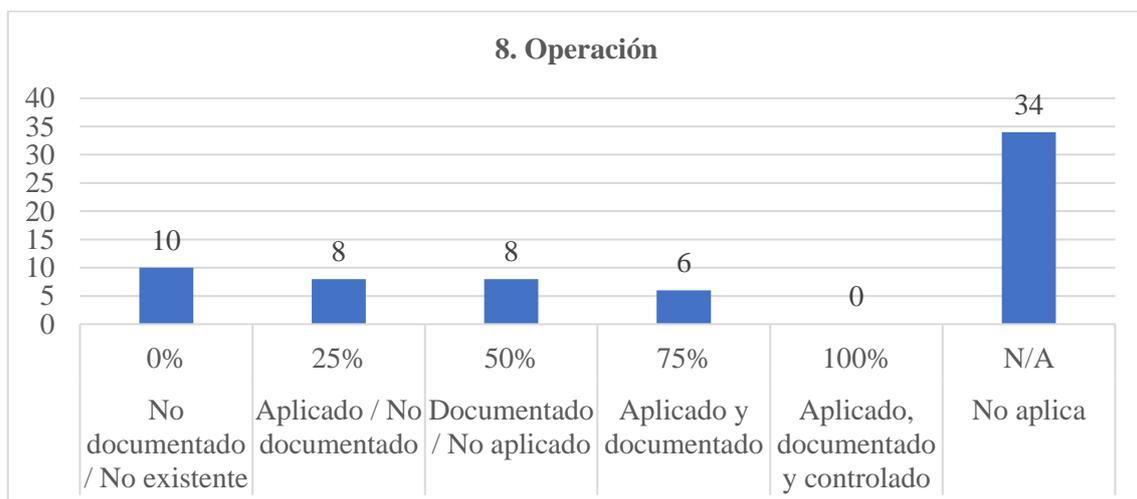


Figura 8. Análisis punto 8 correspondiente a la operación

#### 4.5.6 Capítulo 9. Evaluación del desempeño

Los resultados correspondientes a la evaluación del capítulo 9, muestra que 18 de los 37 aspectos evaluados, no se encuentran documentados, mientras que 19 de ellos están aplicados y no se encuentran documentados como se evidencia en el Anexo 9. Estos resultados indican un grado de cumplimiento de 12,84% el cual corresponde a un nivel muy bajo, como se puede evidenciar en la Figura 9.

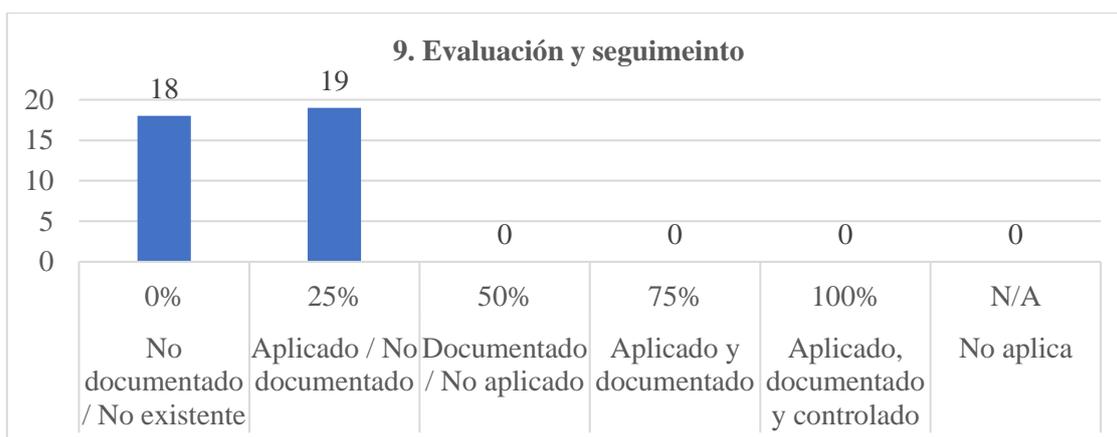


Figura 9. Análisis punto 9 correspondiente a la evaluación y seguimiento

#### 4.5.7 Capítulo 10. Mejora

Los resultados correspondientes a la evaluación del capítulo 10, muestra que 9 de los 18 aspectos evaluados, no se encuentran documentados, mientras que 9 de ellos están aplicados y no se encuentran documentados como se evidencia en el Anexo 9. Estos resultados indican un grado de cumplimiento de 13,75% el cual corresponde a un nivel muy bajo, como se puede evidenciar en la Figura 10.

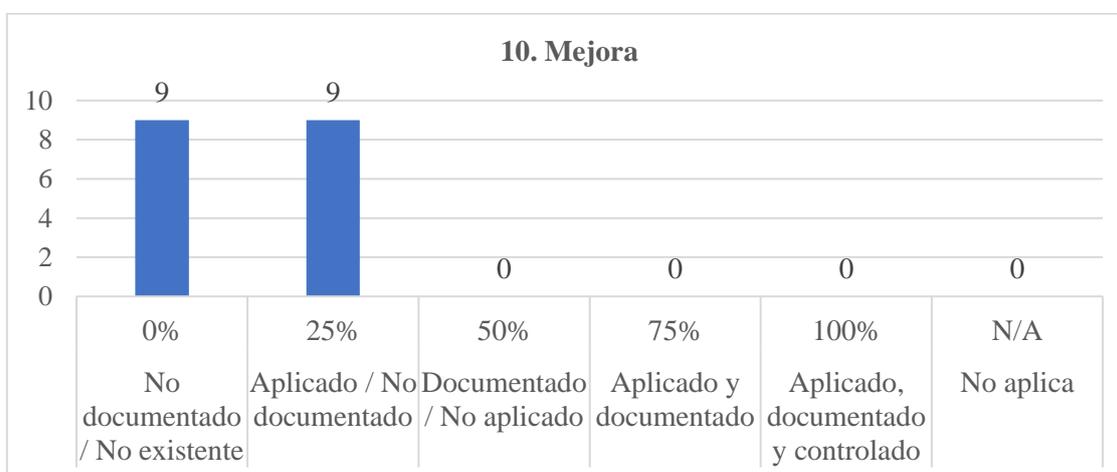


Figura 10. Análisis punto 10 correspondiente a la mejora

## Análisis General del Check List ISO 9001:2015

A continuación, se presentan los resultados globales de la evaluación de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2014 por arte de la empresa:

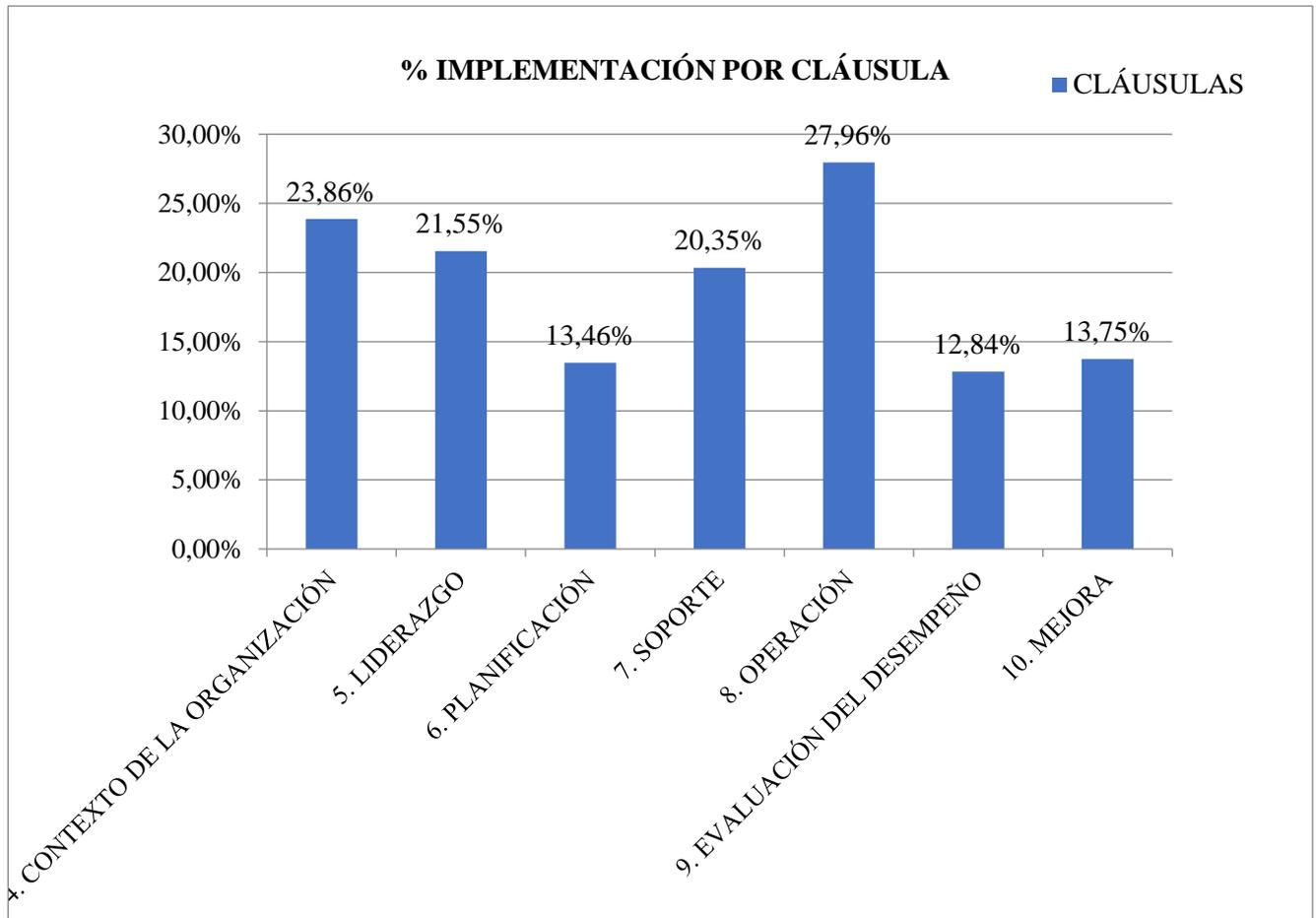


Figura 11. Análisis porcentual del cumplimiento de la implementación por cláusula

En cuanto a la implementación general del sistema de gestión por procesos se determina que la empresa tiene una aplicación del 21,20%, lo que marca una brecha de 78,80% esto permite el diseño de la propuesta del sistema de gestión por procesos que se desarrollara para INIBEM Consorcio del Ecuador tal como se evidencia en la Figura 12.

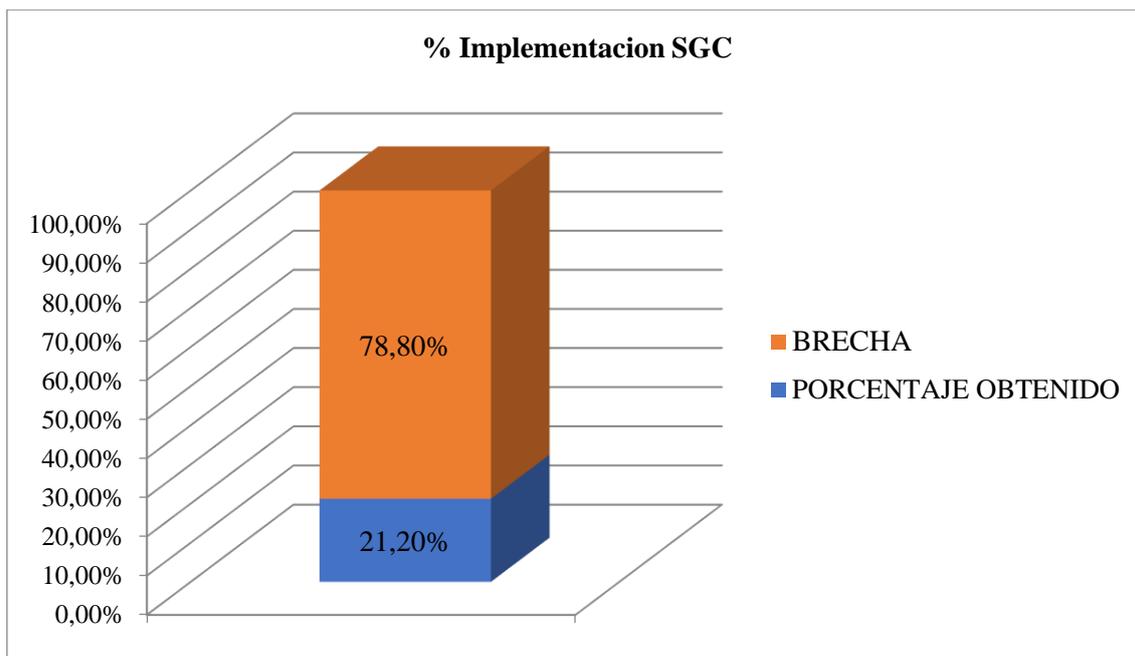


Figura 12. Porcentaje de implementación SGC

#### 4.6 Diseño del sistema de gestión por procesos para un consorcio privado del Ecuador basado en la norma ISO 9001:2015

El desarrollo de este capítulo es el diseño del SGP para INIBEM Consorcio del Ecuador, mediante el desarrollo de los ítems de la norma ISO 9001:2015 [38], con el propósito de orientar a la organización hacia una mejora continua centrada en los procesos, lo que resulta en una mayor eficiencia del consorcio y en la aprobación por parte de los clientes.

Para iniciar el diseño del sistema de Gestión de Procesos (GP), se realizó un análisis del estado actual del direccionamiento estratégico del consorcio, incluyendo su misión, visión y valores. Estos elementos son esenciales para orientar las actividades de la organización y fomentar su crecimiento futuro.

##### 4.6.1 Direccionamiento estratégico

El consorcio tiene establecido la misión, visión y los valores que le permiten determinar una línea base para el desarrollo de sus actividades y el crecimiento continuo basado en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio esto se puede evidenciar de acuerdo con el análisis de la situación actual en el punto 4.1. Para continuar con el direccionamiento estratégico el personal de la alta dirección en combinación con el autor del proyecto de investigación plantean los objetivos estratégicos, la política empresarial y una nueva estructura organizacional que se aplique para el buen desempeño del sistema.

#### 4.6.1.1 Objetivos Estratégicos

- Aumentar el nivel de satisfacción del contratista en los servicios de mantenimiento prestados por INIBEM Consorcio del Ecuador.
- Manejar de manera eficiente los recursos administrados por INIBEM Consorcio del Ecuador.
- Incentivar al equipo de trabajo administrativo, operativo y de apoyo a la formación de competencias laborales de acuerdo con las nuevas tecnologías y prácticas de mantenimiento.
- Promover el mantenimiento sostenible programado de equipos para el aumento de la eficiencia en las actividades económicas diarias que realice el contratante.
- Analizar las competencias internas del personal en base a sus competidores para el mejoramiento y la eficiencia del personal operativo interno.

#### 4.6.1.2 Política empresarial

Incentivar al personal al desarrollo de habilidades y competencias laborales reconocidas por la entidad regulatoria para el desarrollo administrativo y operativo con herramientas y técnicas que evidencien una orientación hacia la generación de una ventaja competitiva basada en el capital humano, con el fin de prestar un buen servicio y una experiencia agradable por profesionales éticos y humanistas que laboran en INIBEM Consorcio del Ecuador.

#### 4.6.1.3 Estructura organizacional

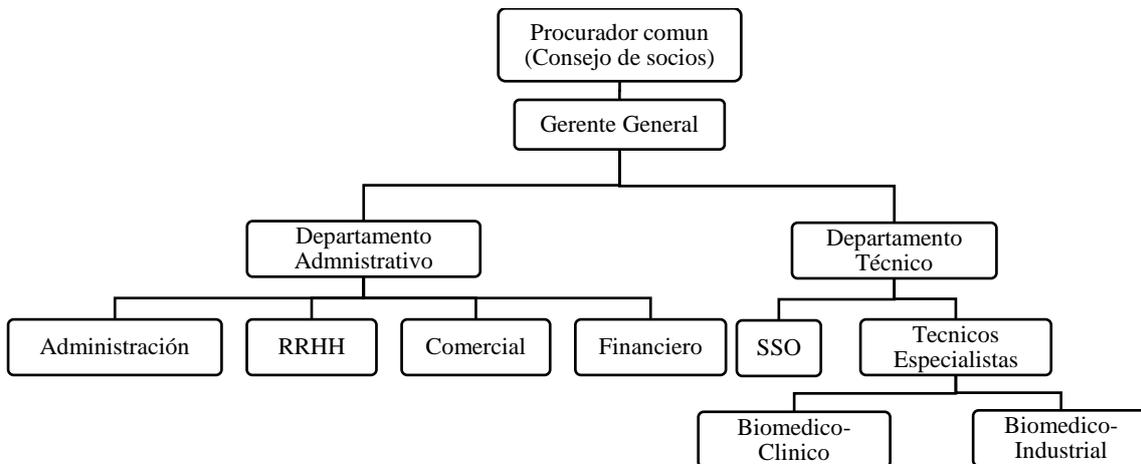


Figura 13. Propuesta de estructura organizacional

En el contexto del diseño de un sistema de gestión es necesario contar con una estructura organizacional que permita controlar y llevar a cabo las actividades de forma coordinada es por ello por lo que se propone la estructura de la Figura 13, para la aplicación en el consorcio permitiendo llevar de forma administrativa y operativa de la mejor manera enfocada a la mejora continua.

Una vez analizado el direccionamiento estratégico se procedió a realizar una evaluación del cumplimiento de la ISO 9001:2015 mediante la aplicación del Check-List, es por ello por lo que para complementar la aplicación de esta norma en la empresa se desarrolla los puntos de la norma de acuerdo con lo establecido en dicha norma.

#### **4.6.2 Capítulo 4. Contexto de la organización**

##### **4.6.2.1 Comprensión de la organización y su contexto**

El desarrollo de este apartado de la norma se procedió a realizar el análisis PESTEL y FODA y con base en estos resultados, se desarrolló estrategias que permitan contrarrestar o contratar los problemas. El desarrollo de esto se puede evidencia en el punto 4.4 del presente capítulo.

##### **4.6.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

El desarrollo de este apartado se puede determinar en la Tabla 8, donde se detallan cuáles son las partes interesadas, las necesidades y expectativas y los requisitos del sistema.

**Tabla 8.  
Matriz de partes interesadas**

<b>Partes interesadas</b>	<b>Necesidades y expectativas</b>	<b>Requisitos del sistema</b>
Propietarios y Socios	Obtener rentabilidad y estabilidad económica.	Determinar el cumplimiento del SG y los requisitos legales.
	Disponer de los medios adecuados para la participación.	
Clientes	Expandirse como empresa de servicio a todo el país.	Planificar en coordinación del SG la mejor ruta de expansión.
	Conformarse como la mejor en su área.	
	Cumplimiento con los requisitos acordados en la contratación y oferta del servicio.	
	Capacidad de respuesta y atención adecuada.	Establecer un plan de control de la calidad mediante indicadores o buzones de sugerencia.

<b>Partes interesadas</b>	<b>Necesidades y expectativas</b>	<b>Requisitos del sistema</b>
Trabajadores	Cumplir con los requisitos contractuales. Ofertar una estabilidad, medio y condiciones de trabajo seguro y amigable.	Establecer los planes de cumplimiento de los incisos del contrato y capacitar al personal constantemente. Ofrecer diferentes beneficios durante el tiempo laboral que se necesite de sus conocimientos y capacidades.
Competidores	Competencia leal cumpliendo los requisitos legales. Expansión del mercado.	Realizar de forma programada un estudio de mercado.
Proveedores	Cumplimiento de los requisitos establecidos en los pedidos y contratos. Disponer de horarios y plazos de entrega de los pedidos.	Establecer un control de los insumos solicitados y control de ingreso.
Entidades de control y regulación	Cumplimiento de las regulaciones fiscales. Cumplimiento legal del servicio regulado por parte del CSMAM/MSP/ARSA	Dar seguimiento a las políticas locales, nacionales e internacionales que regulan el servicio.

#### **4.6.2.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.**

El estudio se centrará en INBEM Consorcio del Ecuador, abordando áreas operativas, logísticas y administrativas como talento humano, compras y almacenamiento. Se seguirán los requisitos de la norma para establecer la política de calidad (ítem 5) y los objetivos (ítem 6). Se excluye el diseño de productos (ítem 8.3) debido a que la empresa ofrece servicios, desarrollando los procesos y un manual de procedimientos respectivo.

#### **4.6.2.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.**

INBEM Consorcio del Ecuador, debe establecer los procesos y subprocesos necesarios en su sistema de gestión y una vez definido estos aspectos se puede decir que la empresa cumple con los estándares regulatorios de la Norma.

#### **4.6.2.5 Cadena de valor**

La cadena de valor contiene el desglose de todas las actividades que se ejecutan en el proceso de prestación del servicio en INBEM Consorcio del Ecuador, clasificados en primarias y de apoyo y a través de este análisis, la empresa podrá identificar con mayor

precisión las actividades que agregan valor al servicio ofrecido, lo que resultará en un aumento en las contrataciones y una reducción en los costos logísticos asociados a la prestación del servicio, cumpliendo con los requisitos y tiempos establecidos por parte del cliente.

La figura 14, representa las principales actividades que se ejecutan dentro del proceso de prestación del servicio y la contratación de este como se muestra a continuación.



Figura 14. Cadena de valor - INIBEM Consorcio del Ecuador

#### 4.6.2.6 Mapa de procesos

La propuesta para INBEM Consorcio del Ecuador con respecto a su mapa, permite una estructuración más sólida y centrada en los objetivos empresariales al detallar las actividades realizadas y clasificar los procesos y su interrelación, cómo se puede observar en la Figura 15.

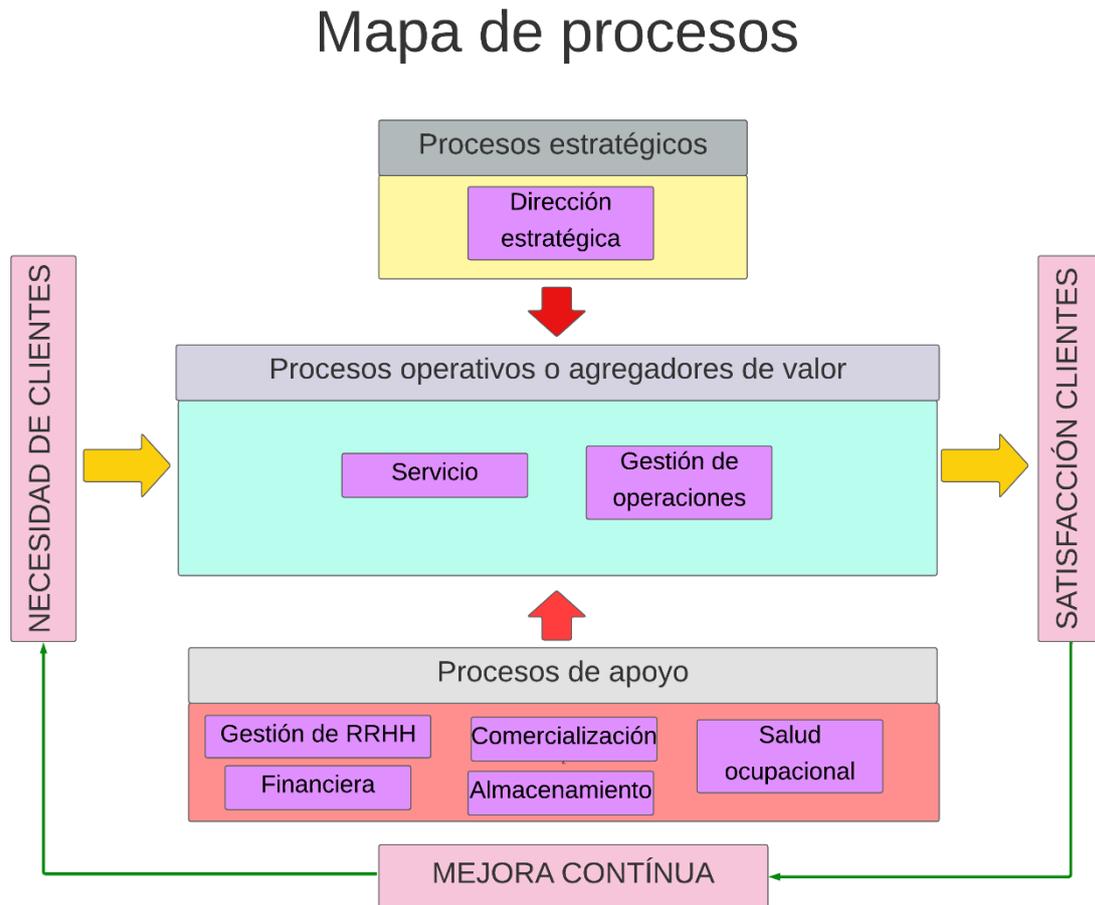


Figura 15. Mapa de procesos

De acuerdo con el mapa de procesos detallado anteriormente se determinó:

**Procesos estratégicos:** se estableció estos procesos que se desarrolla al interno de la organización.

- Dirección estratégica

**Procesos operativos:** se determinó los siguientes:

- Servicio
- Gestión de operaciones

**Procesos de apoyo:** se determina los siguientes:

- Gestión de RRHH
- Financiera
- Comercialización
- Salud ocupacional
- Almacenamiento

**4.6.2.7 Diagrama SIPOC**

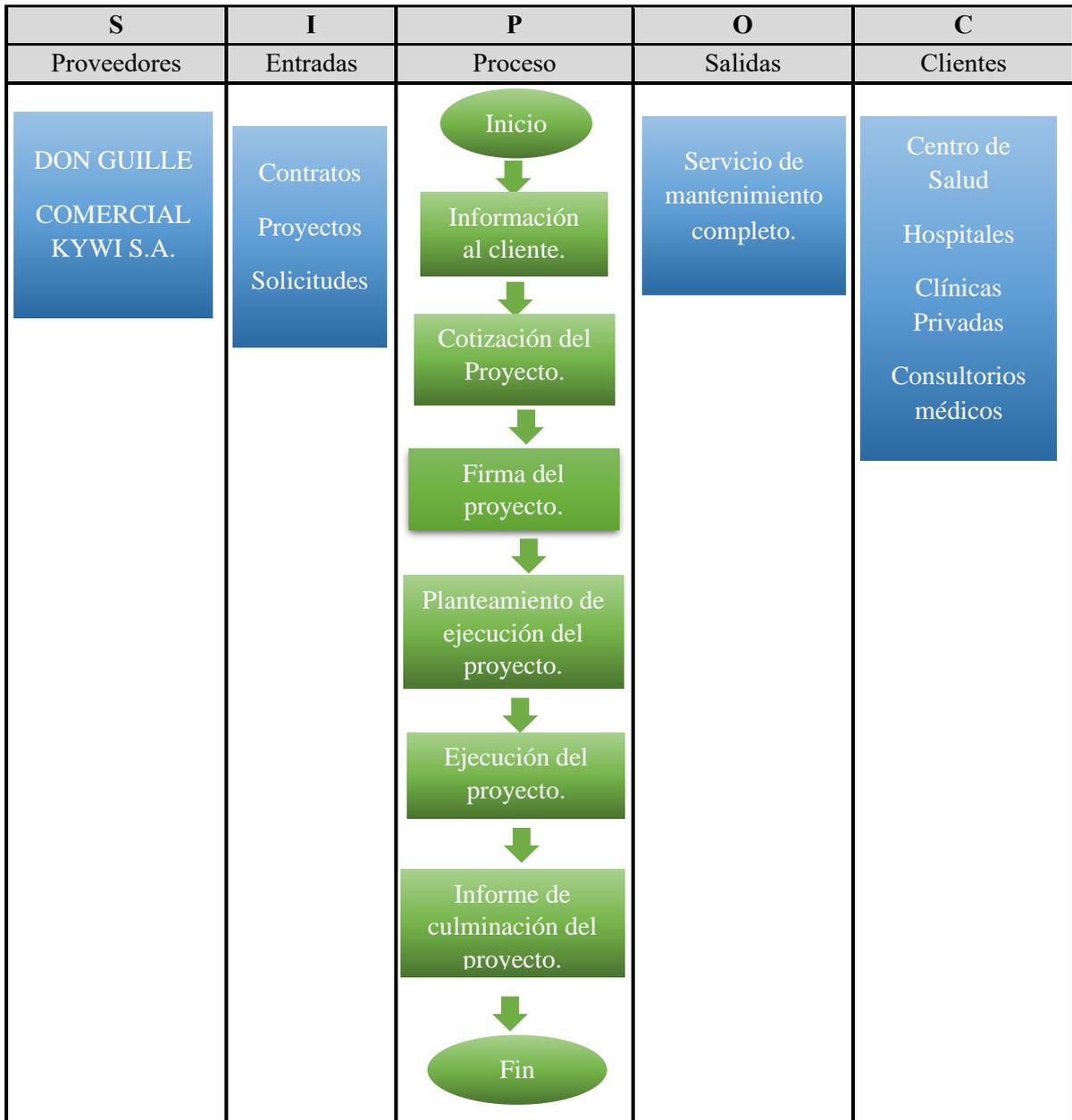


Figura 16. Diagrama SIPOC

#### 4.6.2.8 Inventario de procesos

Es un documento que proporciona guía para categorizar y reconocer los macroprocesos, procesos y subprocesos definidos en el diagrama de procesos como se puede observar en la Tabla 9.

- **Codificación de los procesos**

Continuamente se describe la forma sencilla que se utilizó en el inventario de procesos para la codificación indicando desde el macroproceso, procesos y subprocesos siendo fácil de comprender como se muestra en la Figura 17.

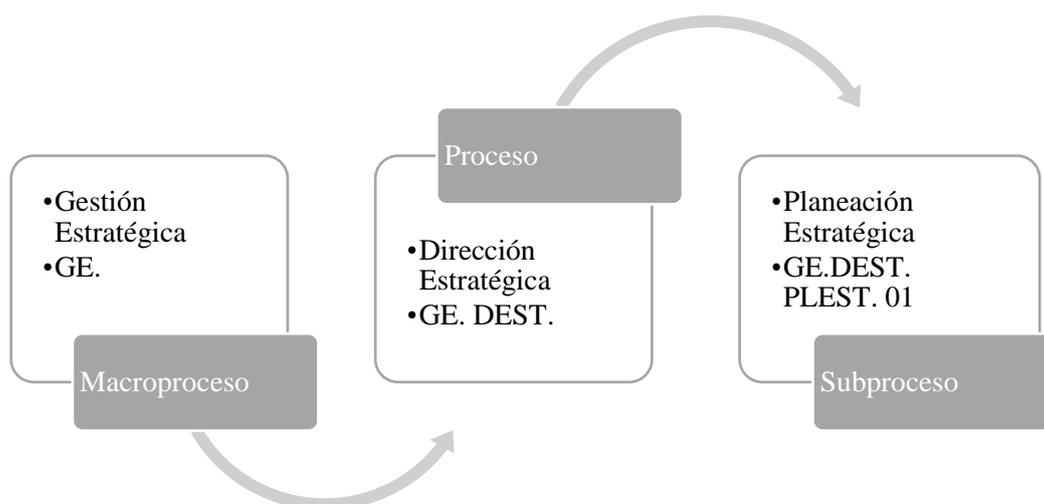


Figura 17. Codificación de procesos

Para el desarrollo de esta codificación se consideró de la siguiente manera:

**Macroprocesos:** Se consideró la inicial de los nombres.

**Procesos:** Se consideró las iniciales hasta 4 letras de los nombres.

**Subprocesos:** Se consideró las iniciales hasta 4 letras de los nombres y un número.

Continuamente, se presenta la lista de inventario de procesos de INIBEM Consorcio del Ecuador.

**Tabla 9.**  
**Inventario de procesos**

Macroprocesos	Código	Proceso	Código	Subproceso	Código
Gestión Estratégica	GE.	Dirección Estratégica	GE. DES.	Planeación Estratégica	GE. DES. PLEST. 01
Gestión Operativa	GO.	Servicio	GO. SER.	Información	GO. SER. INF. 01

Macroprocesos	Código	Proceso	Código	Subproceso	Código	
Gestión de Apoyo	GA.	Gestión de Operaciones	GO. GOPE.	Cotización	GO. SER. COT. 02	
				Contratación	GO. SER. CON. 03	
				Plan de Ejecución	GO. GOPE. PEJC. 01	
				Logística Interna	GO. GOPE. LIN. 02	
				Informes Técnicos	GO. GOPE. INT. 03	
		Gestión de RRHH	GA. GTH.		Contratación del Personal	GA. GTH. CONP. 01
					Capacitación del Personal	GA. GTH. CAP. 02
		Financiera	GA. FIN.		Contabilidad	GA. FIN. CONT. 01
					Salud Ocupacional	GA. SSO. PS. 01
					Comercialización	GA. COM. MAR. 01
Almacenamiento	GA. ALM.		Manejo, control y equipamiento de instrumentos y herramientas	GA. ALM. MCEIH. 01		

Nota. Se describe los códigos para los macroprocesos, procesos y subprocesos en la empresa

#### 4.6.2.9 Caracterización de los procesos

Este apartado permite al consorcio describir, gestionar y controlar cada proceso. Para el desarrollo de las fichas de caracterización de los procesos se tomó como base el formato presente en el Anexo 5. Se procedió a codificar el macroproceso y procesos para desarrollar de forma clara y precisa la caracterización de los procesos tal como se evidencia en la Tabla 10.

**Tabla 10.**  
**Codificación caracterización de procesos**

<b>Macroprocesos</b>	<b>Código</b>	<b>Proceso</b>	<b>Código</b>
Gestión Estratégica	GE.	Dirección Estratégica	GE. DES. FC. 01
Gestión Operativa	GO.	Servicio	GO. SER. FC. 01
		Gestión de Operaciones	GO. GOPE. FC. 02
Gestión de Apoyo	GA.	Gestión de RRHH	GA. GTH. FC. 01
		Financiera	GA. FIN. FC. 02
		Salud Ocupacional	GA. SSO. FC. 03
		Comercialización	GA. COM. FC. 04
		Almacenamiento	GA. ALM. FC. 05

El Anexo 10, se presentan cada una de las fichas que describen las características de los procesos llevados a cabo y se plantean como propuesta para INIBEM Consorcio del Ecuador, los cuales se generan partiendo del mapa de procesos propuesto.

#### **4.6.2.10 Manual de procedimientos**

Para el desarrollo de cada actividad que se ejecutan dentro de los cuales se ha creado el manual de procesos correspondiente a los respectivos procedimientos que se encuentra como Anexo 11, el cual está estructurado de la siguiente manera por subprocesos:

- Objetivo
- Alcance
- Responsable
- Términos y Definiciones
- Referencias
- Procedimientos
- Flujograma
- Indicadores
- Documentos y Registros
- Anexos

Esto de acuerdo con el inventario de procesos en el cual se puede determinar que existe 3 macroprocesos, 8 procesos y finalmente consta de 13 subprocesos.

#### **4.6.3 Capítulo 5. Liderazgo**

El presente capítulo de la norma determina cual es la política de calidad, los roles, responsabilidades, funciones y autoridades que la organización debe asignar a cada

persona para el desarrollo de las actividades en fin de cumplir con los objetivos estratégicos.

#### **4.6.3.1 Política de calidad**

La alta dirección del consorcio es el ente ejecutivo con mayor responsabilidad ya que sostiene el todo y es la encargada de definir la política de calidad de acuerdo a su alcance, propósito, contexto y políticas generales. Además de lo detallado con anterioridad es necesario que se incluya un compromiso explícito.

Una vez desarrollada la norma es necesario su revisión periódica para poder determinar si esta orientada a los intereses del consorcio y si en caso exista cambios en el alcance, propósito, contexto y políticas generales de la organización.

Culminado la redacción de la política de calidad la organización debe buscar las mejores estrategias de difusión y comprensión, estando disponible para las partes interesadas pertinentes.

Para el desarrollo de esta política una vez conocido los antecedentes se inició un diálogo con la alta dirección del consorcio analizando y realizando las siguientes cuestiones, una vez ejecutado las cuestiones se procedió a sintetizar la política de calidad tal como se evidencia en la Figura 18.

#### **¿Qué hacemos? ¿A que se dedica la organización?**

INIBEM Consorcio del Ecuador, es una organización dedicada al mantenimiento de equipos médicos, biomédicos además de servicios técnicos en ingeniería electrónica, mecánica, electricidad e industrial.

#### **¿Quién es nuestro cliente?**

Empresas del área de salud en su mayoría.

#### **¿Qué productos o servicios ofrecemos?**

Ofrecemos el servicio de mantenimiento de equipos médicos y biomédicos.

#### **¿Cuáles son las necesidades de nuestros clientes que nosotros cubrimos con nuestro servicio?**

La necesidad de mantener en condiciones óptimas los equipos de atención médica o del área de salud como línea base en casos de emergencia sanitaria en todo el país.

## ¿Qué nos hace diferentes de otras organizaciones?

Nos caracterizamos por contar con profesionales especialistas técnicos en diferentes áreas de la ingeniería como es mecánica, eléctrica, electrónica, industrial entre otras.

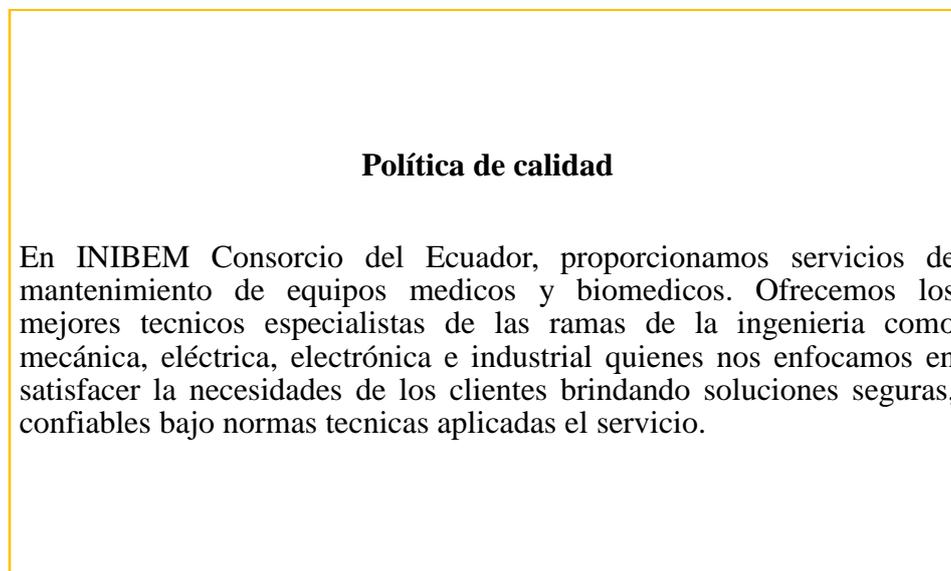


Figura 18. Política de calidad

### 4.6.3.2 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La alta dirección debe asegurar que las responsabilidades, autoridades y recursos se asignen de manera responsable para asegurar el cumplimiento del SGC. En cuanto al desarrollo de este ítem se dio cumplimiento en el punto 4.6.1.3 del direccionamiento estratégico de la organización donde se propuso una nueva estructura organizacional.

### 4.6.4 Capítulo 6. Planificación

Para completar el desarrollo del direccionamiento estratégico de la organización y dar cumplimiento a la norma se hace necesario plantear objetivos de calidad bajo parámetros como que deseamos ejecutar, los recursos necesarios para la ejecución, los responsables de llevar el cumplimiento de estos y la forma de evaluación determinando si aporta o no a la empresa.

A continuación, se definen los objetivos de calidad planteados para INIBEM Consorcio del Ecuador, en un trabajo articulado entre la dirección del consorcio y el autor del proyecto, tal como se evidencia en la Tabla 11.

**Tabla 11.**  
**Objetivos de calidad**

<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Plazo</b>	<b>Indicador</b>
Brindar un servicio de mantenimiento mediante el cumplimiento de los parámetros de calidad, obteniendo la satisfacción del cliente.				
Se debe aplicar evaluaciones de satisfacción con el servicio.	Responsable de ejecución del contrato.	Plan de ejecución. Manual de procedimientos.	de Por proyecto.	Nivel de satisfacción.
Mejorar las competencias del personal mediante capacitaciones en temas de calidad, seguridad para aumentar la eficiencia laboral.				
Programar capacitaciones periódicas al personal operativo y administrativo del consorcio.	Administrador	Cronogramas Registro de capacitaciones.	de Semestral	Número de personas capacitadas.
Aumentar el nivel de confiabilidad del cliente brindando un servicio de calidad y con la asignación de recursos y personal necesario para la ejecución.				
Realizar el plan de ejecución con los recursos necesarios y el personal especializado.	Técnicos especialistas	Insumos Plan de ejecución Recursos económicos	Por proyecto	Nivel de confiabilidad del cliente.

#### **4.6.5 Capítulo 7. Apoyo**

Este apartado hace referencia a los recursos, que sea considerado estos como las personas, la infraestructura y el entorno como los recursos físicos, materiales, herramientas entre otros. Los cuales son necesarios para establecer y mejorar el SGC, siendo así que los procesos se pueden llevar de forma adecuada.

##### **4.6.5.1 Recursos**

Los recursos con los que dispone el consorcio son dispuestos por la alta gerencia para el desarrollo de los diferentes contratos o proyectos de acuerdo con la necesidad designando la responsabilidad de controlar y por otro la ejecución de este. Para poder ejecutar esto se basa en el organigrama que se puede evidenciar en la Figura 13, en el punto 4.6.1.3.

#### **4.6.6 Capítulo 8. Operación**

Este apartado de la norma abarca los procesos de la organización y de apoyo para la ejecución adecuada y eficiente referente al servicio de mantenimiento de equipos médicos y biomédicos. Para el correcto desarrollo de este apartado es necesario planificar,

implementar, controlar cambios, documentar, registrar los requisitos que debe cumplir el servicio ofertado. Mediante lineamientos a las partes interesadas externas que apoyan al desarrollo del servicio, así como el control a las no conformidades que se presenten en la ejecución del servicio, brindando la confianza de que su servicio realizado por una planificación adecuada.

Para el desarrollo correcto de las operaciones se desarrolló el manual de procedimientos que se encuentra en el Anexo 11, en el cual se encuentra explícito cada una de las actividades que se debe realizar en cada subproceso existente en el consorcio.

#### 4.6.7 Capítulo 9. Evaluación del desempeño

Esta sección de la norma tiene el objetivo de monitorear los procesos y su documentación correspondiente. Se realizan seguimientos de medición a través de los indicadores del sistema de gestión, evaluando los resultados obtenidos.

##### 4.6.7.1 Seguimiento y medición

En esta sección se desarrollará las fichas de indicadores para cada proceso, dicho registro permite controlar y evaluar el desempeño de este. Estos indicadores permiten identificar y medir el nivel de cumplimiento de los procesos, a través de los cuales se logra el control actividades y ver si el SGC se efectúa de manera adecuada, para esto se desarrolló la codificación de registros y documentos de acuerdo con la Tabla 12.

**Tabla 12.**  
**Codificación registros – documentos**

Subproceso	Código	Documento /Registro	Código
Planeación Estratégica	GE. DES. PLEST. 01	Plan estratégico	GE. DES. PLEST. 01 - D1
Información	GO. SER. INF. 01	Registró de clientes	GO. SER. INF. 01 - R1
Cotización	GO. SER. COT. 02	Proformas	GO. SER. COT. 02 - D1
Contratación	GO. SER. CON. 03	Contrato	GO. SER. CON. 02 - D1
Plan de Ejecución	GO. GOPE. PEJC. 01	Plan de ejecución Diagrama de GANNT	GO. GOPE. PEJC. 01 - D1
Logística Interna	GO. GOPE. LIN. 02	Inventario	GO. GOPE. LIN. 02 - D1
Informes Técnicos	GO. GOPE. INT. 03	Informe	GO. GOPE. INT. 03 - D1
Contratación del Personal	GA. GTH. CONP. 01	Hoja de vida	GA. GTH. CONP. 01 - R1
		Contrato de trabajo	GA. GTH. CONP. 01 - D1
		Registro del personal	GA. GTH. CONP. 01 – R1
Capacitación del Personal	GA. GTH. CAP. 02	Registro del personal	GA. GTH. CAP. 02 - D1

<b>Subproceso</b>	<b>Código</b>	<b>Documento /Registro</b>	<b>Código</b>
Contabilidad	GA. FIN. CONT. 01	Informe financiero	GA. FIN. CONT. 01 - D1
Plan de Seguridad	GA. SSO. PS. 01	Acta de conformación del comité.	GA. SSO. PS. 01 – R1
		Evaluación de riesgos.	GA. SSO. PS. 01 – D1
Marketing	GA. COM. MAR. 01	Catalogo digital.	GA. COM. MAR. 01 – R1
Manejo, control y equipamiento de instrumentos y herramientas	GA. ALM. MCEIH. 01	Orden de ingreso y salida de herramientas.	GA. ALM. MCEIH. 01-R1
		Inventarios	GA. ALM. MCEIH. 01-D1

En el Anexo 12, se encuentra detallada todos los indicadores de acuerdo con los subprocesos del consorcio.

#### **4.6.8 Capítulo 10. Mejora**

Este apartado de la norma trata sobre el cómo debe actuar el consorcio frente a las oportunidades de mejorar y las acciones de combatir las no conformidades referentes a los procesos ejecutas dende esta o en referencia al servicio en caso de no cumplir los requisitos establecidos por el cliente.

##### **4.6.8.1 No conformidad y acciones correctivas**

Esto no implica únicamente que un cliente haya presentado una queja; generalmente, se identifica durante una auditoría. Además, estas situaciones surgen cuando las actividades no se ejecutan adecuadamente durante un proceso, y son los responsables del área quienes las detectan y reportan.

Para dar cumplimiento con esta cláusula de la norma se creó un subproceso para cada caso, los cuales se pueden identificar en el manual de procesos en el Anexo 10.

Además de realizado la evaluación de riesgos por cada proceso tal como se puede evidenciar en el Anexo 13, donde se identificó cuales los riesgos, las causas, se pondero y se determinó el nivel de riesgos así mismo se propuso unas acciones para evitar, asumir, manejar, actuar o reducir este riesgo para la mejora continua del consorcio.

##### **4.6.8.2 Mejora continua**

En este apartado la norma nos permite recordar que es crucial implementar mejoras en cada uno de los procedimientos previamente identificados en el consorcio, para poder

cumplir con eso se propone un plan de mejorar, para cada apartado de la norma, cabe recalcar que el consorcio deberá hacer evaluaciones periódicas para analizar los aspectos y ver los indicadores y establecer las mejoras necesarias.

Para el efecto de este punto se desarrolló la Tabla 13, donde se muestra cada punto de la norma y los lineamientos para el desarrollo el análisis de un plan de mejora correcto.

**Tabla 13.**  
**Plan de mejora**

Plan de mejora					
Ítem	Requisito	Objetivos	Actividad	Recursos	Responsables
Contexto de la organización	Sistema de gestión por procesos.	Confirmar y crear un método de comprensión de la organización y su contexto.	Actualizar el plan estratégico de la empresa	Talento Humano, Tecnología y economía.	Gerente general, Comité Estratégico Dirección Administrativa y Dirección Técnico
Liderazgo	Establecimiento de la Política.	Determinar una política de calidad alineada a los objetivos estratégicos del consorcio.	Elaborar la política de calidad.	Talento Humano, Tecnología y economía.	Gerente general, Comité Estratégico Dirección Administrativa y Dirección Técnico
Planificación	Objetivos de calidad y planificación.	Plantear los objetivos de calidad del consorcio, considerando que deben ser comprensibles, medibles y alcanzables.	Definir los objetivos de calidad para el SGC del consorcio.	Talento Humano, Tecnología y economía.	Gerente general, Comité Estratégico Dirección Administrativa y Dirección Técnico
Apoyo	Recursos e información documentada.	Mantener la información documentada de acuerdo con los requisitos de la norma.	Elaborar la documentación requerida por el SGC.	Talento Humano, Tecnología y economía.	Gerente general, Comité Estratégico Dirección Administrativa y Dirección Técnico
Evaluación del desempeño	Seguimiento, edición, análisis y evaluación.	Analizar el desempeño del consorcio con el objeto de	Dar seguimiento y evaluar el desempeño del sistema de	Talento Humano, Tecnología y economía.	Gerente general, Comité Estratégico Dirección

		seguimiento a cada proceso.	gestión procesos	por		Administrativa y Dirección Técnico
Mejora	Mejora Continua.	Buscar estrategias de mejora continua de la gestión por procesos del consorcio.	Aplicar mejoras sistema de gestión procesos	al de por	Talento Humano, Tecnología y economía.	Gerente general, Comité Estratégico Dirección Administrativa y Dirección Técnico

Nota. Se describe el plan de mejor propuesto para la empresa

#### **4.7 Conclusiones**

La elaboración de la investigación bibliográfica y documental, utilizando fuentes confiables como artículos y libros, facilitó el adecuado desarrollo del proyecto de investigación. Esto permitió explicar de manera concreta y simple los conceptos, teorías, principios y la relevancia del sistema de gestión por procesos para la mejora continua y la estandarización de los procedimientos en el consorcio.

El diagnóstico inicial en INIBEM Consorcio del Ecuador, inicio con el análisis del direccionamiento estratégico seguidamente se analizó el contexto interno y externo, mediante la aplicación de herramientas como es el FODA, PESTEL y así mismo la lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2015, el cual permitió determinar que la empresa cuenta con una escasa aplicación dando como resultado el 21,20% en toda la organización. Este resultado ya que el consorcio no cuenta con documentación que permita conocer el desempeño laboral.

El desarrollo de la propuesta permitió determinar, caracterizar, documentar y proponer mejoras enfocadas a los procesos se identificó 3 Macroprocesos, 8 Procesos y 13 Subprocesos, además se realizó matrices, indicadores de gestión, planificación de la política y objetivos de calidad y el manual de procedimientos que permitió la estandarizar los mismo con un enfoque hacia la mejora continua de INBEM Consorcio del Ecuador.

#### **4.8 Recomendaciones**

Establecer el direccionamiento estratégico, ya que esta permitirá al consorcio conseguir el éxito deseado, mediante el cumplimiento de la política empresarial y de calidad, objetivos de calidad, al igual que los planes estratégicos y de mejora que se propone en el proyecto de investigación para el crecimiento y mejora del consorcio.

Socializar e implementar el sistema de gestión por procesos, los manuales de procedimientos en las áreas respectivas, realizando el pertinente seguimiento, para mejorar la calidad del servicio enfocando los procedimientos a una mejora continua.

Analizar periódicamente el manual de procedimientos y los respectivos documentos y registros propuestos, actualizando según el caso para mejorar la conservación de la información documentada, siendo posible compartir con las partes interesadas internas y externas, garantizando la calidad del servicio y obtener la satisfacción del cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] Torres Alvarado, I. "El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional." *COMPENDIUM*, vol. 22, n° 42, p. 7, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542005/88062542005.pdf>. Accedido el 10 de abril de 2024.
- [2] Mallar, M. Á. "La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente." *Visión de Futuro*, vol. 13, n° 1, p. 23, Enero-Junio 2010. [En línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>. Accedido el 10 de abril de 2024.
- [3] Instituto Nacional de Estadística y Censos. "Registro Estadístico de Empresas (REEM)." Quito, 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>. Accedido el 10 de abril de 2024.
- [4] Cervantes Molina, X. P. y Oviedo Bayas, B. "Las MIPYPPES del sector manufacturero: un estudio del contexto de la gestión por procesos en el Cantón El Empalme - Ecuador." *Universidad y Sociedad*. [En línea]. vol.11 nun. 2 2019. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000200109](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200109). Accedido el 10 de abril de 2024.
- [5] Vaca, J. E. "Gestión por procesos como herramienta clave para el mejoramiento continuo en empresas comerciales: caso MP." Universidad Técnica de Ambato, 19 de febrero 2017. [En línea]. Disponible en: <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/download/478/377/1424>. Accedido el 10 de abril de 2024.
- [6] Mila Carvajal, F., Reyes Ordoñez, B., Dueñas Mendoza, A. y Armas Arias, M. "Gestión por Procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas comerciales de la ciudad Esmeraldas, Ecuador." *Veritas & Research*, 2020. [En línea]. Disponible en: <http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=16>. Accedido el 10 de abril de 2024.
- [7] Lasso, E. Efecto de la aplicación de la NORMA ISO 9001-2015 "MEJORA" (Sistema De Gestión De Calidad) dentro de las empresas situadas en el DM. Quito, sector norte de la ciudad, dentro del periodo 2020 Universidad Politécnica Salesiana. (2021). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20980/1/TTQ420.pdf>
- [8] Arvey, L. "La planificación estratégica." *Gestiopolis*, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/la-planificacion-estrategica/>. Accedido el 10 de abril de 2024.
- [9] Gutiérrez-Suarez, C., Rozo-Sánchez, A. y Flórez-Garay, A. "Direccionamiento estratégico, una estrategia organizacional con alto impacto en el desarrollo

laboral." *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 7, n° 1, pp. 7-13, Enero-Junio 2019. [En línea]. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1688>. Accedido el 10 de abril de 2024.

- [10] Baque Villanueva, L. K., Izquierdo Morán, A. M. y Viteri Intriago, D. A. "Estructura metodológica de plan estratégico para mejorar las ventas en las Mipymes del cantón Quevedo." *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 14, n° 2, pp. 66-74, 2022. [En línea]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000200066](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200066). Accedido el 10 de abril de 2024.
- [11] Landázuri, A. "Planteamiento de objetivos corporativos y su orientación para las grandes y medianas empresas como factores claves para el éxito en los 6 últimos años." *Tambara*, n° 53, pp. 732-741, agosto-noviembre 2019. Disponible en: [https://tambara.org/wp-content/uploads/2019/09/5.ObjCorporLandazuri\\_FINAL.pdf](https://tambara.org/wp-content/uploads/2019/09/5.ObjCorporLandazuri_FINAL.pdf)
- [12] Balanzategui-García, R. I., Sánchez-Cuesta, P. A., y Vega-Flor, J. G. "Políticas para una buena gestión gerencial en las empresas industriales." *Polo del Conocimiento*, vol. 7, n° 66, 19 enero 2022. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8331434> Accedido el 10 de abril de 2024.
- [13] Brume González, M. J. "Estructura organizacional." Institución Universitaria Itsa (978-958-52221), Barranquilla, Colombia: Institución Universitaria Itsa, 2019.
- [14] D'Ambrosio, S. "Organización formal e informal." Santa Fe, Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009.
- [15] Santiuste Gutiérrez, B. "Análisis del entorno de una empresa." Universidad de Valladolid, Valladolid, 2015.
- [16] Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., y Stricklan III, A. "Administración estratégica." *Crafting and Executing Strategy*, vol. 18, K. E. Arriaga, Ed., Marcela I. Rocha Martínez, México, México: 2012, p. 698.
- [17] Christiansen, L. "Business environment analysis." 2 septiembre 2020. [En línea]. Disponible en: <https://zipreporting.com/es/business-analysis/business-environment-analysis.html>. Accedido el 13 de noviembre de 2023.
- [18] IICA. "Gestión empresarial estratégica." San José: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), 2018.
- [19] Pavón Rosales, M., Domini, M., Suarez Venero, G., Almenares, G., Yong Chon, A., y Benítez, B. "Diagnóstico estratégico para el desarrollo agropecuario y forestal de la empresa agropecuaria 'Camilo Cienfuegos.'" *Redalyc*, vol. 36, n° 3, pp. 7-13, julio-septiembre 2015.

- [20] Universidad de Cantabria. "Manual gestión por procesos." Universidad de Cantabria, Santander, 2016.
- [21] Equipo editorial, Etecé. "Equipo editorial, Etecé." 2 noviembre 2021. [En línea]. Disponible en: <https://concepto.de/proceso/>. Accedido el 4 de mayo de 2023.
- [22] Marrero Araújo, M., Domínguez Montalvo, J., y Fajardo Soto, B. "La gestión por procesos como técnica para el éxito de las organizaciones." Medigraphic, Isla de la Juventud, 2012.
- [23] Pardo Álvarez, J. "Gestión por procesos y riesgos operacionales." Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación, 2017.
- [24] Macías García, M., Álvarez Delgado, J., Rojas Fernández, C., Grosso Dolarea, S., Martínez Sancho, M., Sánchez García, M., y Barcala Lechugo, E. "Guía para la identificación y análisis de procesos." Universidad de Cádiz, 2007.
- [25] Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. "Guía para la elaboración de diagramas de flujo de los procesos institucionales" 2022. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/21020/Gu%C3%ADa%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20diagramas%20de%20flujo%20de%20los%20procesos%20institucionales.pdf?sequence=5&isAllowed=y>. Accedido el 16 de noviembre de 2023.
- [26] Infinitia Industrial Consulting. "Análisis de la cadena de valor de Porter." Infinitia Industrial Consulting, 29 diciembre 2021.
- [27] Gutiérrez Roa, F., y Correa Espinal, A. "Documentación de un sistema de gestión de calidad." *Memorias de la Décima Quinta Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI 2016)*, pp. 1-6, 2016.
- [28] Tuya, J., Ramos Román, I., y Dolado Cosín, J. "Técnicas cuantitativas para la gestión de la ingeniería en software." Oleiros: Gesbiblo, S.L., 2007.
- [29] Pérez Vera, H. A. "Guía para documentar procesos en forma narrativa." Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación, UNAM, 2021.
- [30] Monroy González, L. L., y Simbaqueba Prieto, N. "La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas." Ciencia Unisalle, 2017.
- [31] Camisón, C., Cruz, S., y González, T. "Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas." Madrid: Pearson Educación S.A., 2006.
- [32] Torres, I. "IVE CONSULTORES." 2019. [En línea]. Disponible en: <https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/>. Accedido el 4 de mayo de 2023.

- [33] Nardelli, P. "System, Cyber-physical Systems: Theory, Methodology, and Applications", 2022. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/chapter-epub/10.1002/9781119785194.ch2>. Accedido el 17 de noviembre de 2023.
- [34] Aracil, J., y Gordillo, F. "Dinámica de sistemas." Madrid: Alianza Editorial S.A., 1997.
- [35] Chiavenato, I. "Introducción a la teoría general de la administración." México: McGraw-Hill Interamericana, 2007.
- [36] Del Pozo Aguilar, J. F. "Procesos de gestión de calidad en hotelería y turismo HOTA0308." Málaga: IC Editorial, 2023.
- [37] Global Suite Solutions. "¿Qué certifica la norma ISO 9001?" 7 septiembre 2022. [En línea]. Disponible en: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-certifica-norma-iso-9001/>. Accedido el 4 de mayo de 2023.
- [38] Gómez Martínez, J. A. "Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015." AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación, 2019.
- [39] Organización Internacional de Normalización, "ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Requisito". 2015
- [40] Constitución de la República del Ecuador, 2021, p. 219.
- [41] Reyes Ruiz, L., y Carona Alvarado, F. A. "La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio." 2020.
- [42] Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. d. P. "Metodología de la investigación." J. M. Chacón, Ed., México, México: Marcela I. Rocha Martínez, 2010.
- [43] Rosado Millán, J. "Fundamentos de la investigación social." 1 noviembre 2018. [En línea]. Disponible en: <https://isdfundacion.org/2018/11/01/finalidad-metodologia-cuantitativa/>. Accedido el 17 de junio de 2023.
- [44] Vecdis Tecnogestion. "ANÁLISIS PESTEL.", 2021.
- [45] Ferrari, L. E. "El uso de herramientas de diagnóstico organizacional para la producción de conocimiento reflexivo de la diversidad." Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2004.
- [46] Cámara de Industrias y Producción. ¿Cómo está la economía actualmente y cómo se proyecta hasta finales de año? 11 julio 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.cip.org.ec/2023/07/11/como-esta-la-economia-actualmente-y-como-se-proyecta-hasta-finales-de-ano/>. Accedido el 17 de noviembre de 2023.
- [47] Banco Central del Ecuador. Boletines de prensa. [En línea]. Disponible en: <https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/la-economia-ecuatoriana-registro-un-crecimiento-interanual-de-3-3-en-el-segundo-trimestre-de->



## ANEXOS

### Anexo 1. Elementos de un proceso

**Tabla 14.**  
**Elementos de un proceso**

---

<b>INPUTS</b>	Son considerados los recursos a transformar, la materia a procesar, las personas a formar, las informaciones a procesar, los conocimientos a procesar y sistematizar.
<b>RECURSOS O FACTORES DE TRANSFORMAN</b>	<b>Factores dispositivos humanos:</b> planificación, organización, dirigencia y controlan las operaciones. <b>Factores de apoyo: infraestructura</b> tecnológica como programas de software, hardware, computadores, etc.
<b>FLUJO REAL DE PROCESAMIENTO O TRANSFORMACION</b>	Dentro de los procesos las transformaciones pueden ser físicas, de lugar, estructura jurídica, reconfiguración de información. Sin embargo, se puede tratar de la transferencia de conocimiento para el desarrollo de actividades.
<b>OUTPUTS</b>	<b>Bienes:</b> tangibles, almacenables, transportables. Permite la evaluación del grado de calidad de forma objetiva y referida al producto. <b>Servicios:</b> intangibles, acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. La calidad depende de la percepción del cliente.

---

Nota. Descripción de los elementos utilizados para la representación de los procesos. [2]

## Anexo 2. Mapa de procesos

# Mapa de procesos

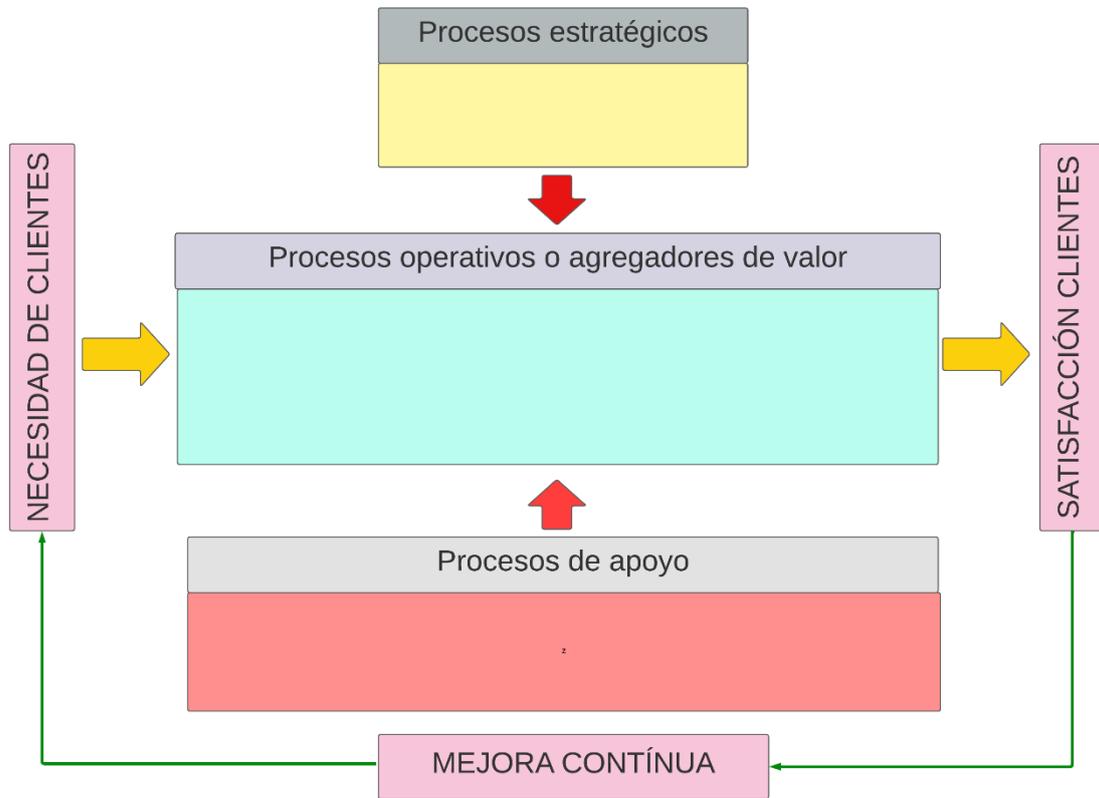
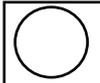


Figura 19. Mapa de procesos

### Anexo 3. Elementos del diagrama de flujo

**Tabla 15.**  
**Elementos de un diagrama de flujo**

Símbolo	Significado	Descripción
	Operación	Indica las principales fases del proceso o procedimiento.
	Operación e Inspección	Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso.
	Inspección y Medición	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	Transporte	Indica el movimiento de un documento.
	Entrada	Indica el ingreso de materiales o productos al proceso.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información.
	Decisión	Indica las alternativas dentro del flujo.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos en un orden.
	Demora	Indica cuando un documento se encuentra retenido.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página.
	Conector de pagina	Representa la continuidad del diagrama dentro de otra página.

Nota. Detalle de los elementos presentes en los diagramas de flujo. [52]

## Anexo 4. Actividades cadena de valor

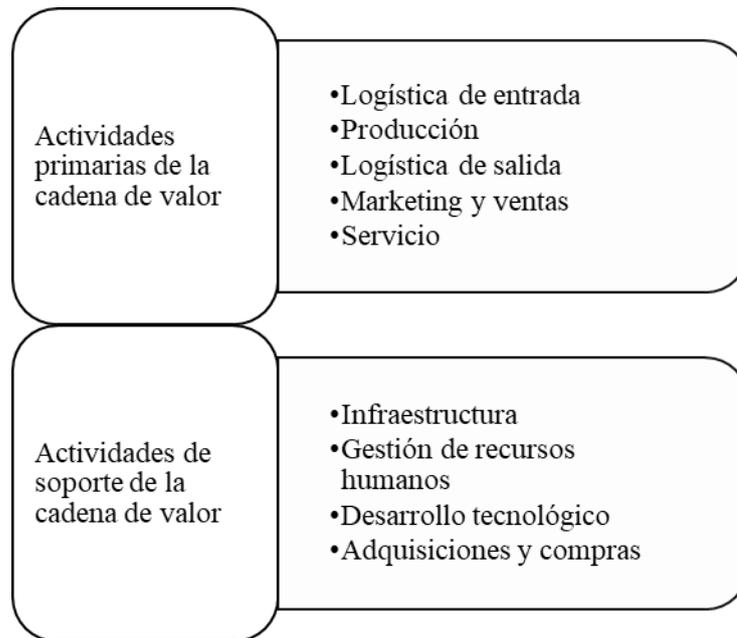


Figura 20. Actividades de la cadena de valor. [26]

## Anexo 5. Ficha de procesos

Tabla 16.  
Ficha de procesos

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
LOGO DE LA EMPRESA		VERSIÓN:		
		CÓDIGO		
		PROCESO:		
		ELABORADO		
		POR:		
		REVISADO POR:		
MACROPROCESO:		RESPONSABLE:		
PROCESO:				
OBJETIVO:				
ALCANCE:				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		
INDICADORES				
ELABORADO		APROVADO		REVISADO

Nota. Modelo de ficha de proceso. [53]

## Anexo 6. Documentación de procesos

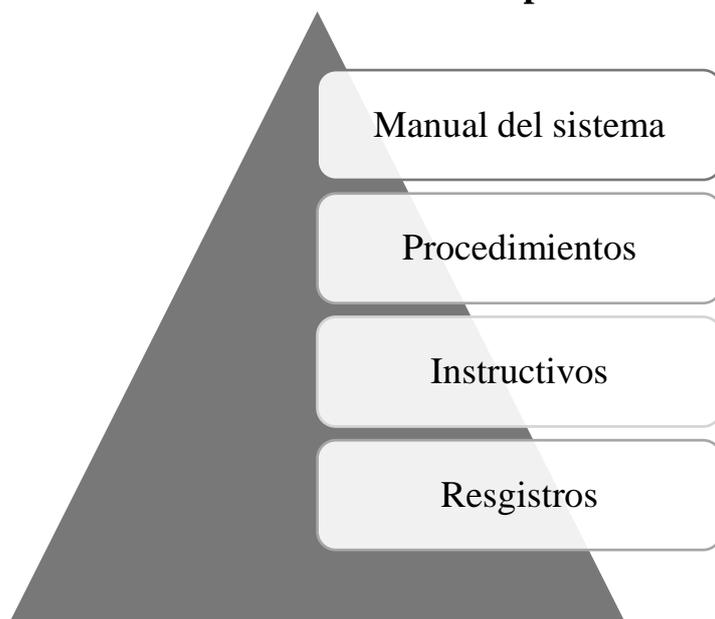


Figura 21. Documentación de procesos

## Anexo 7. Ciclo Deming mejora continua

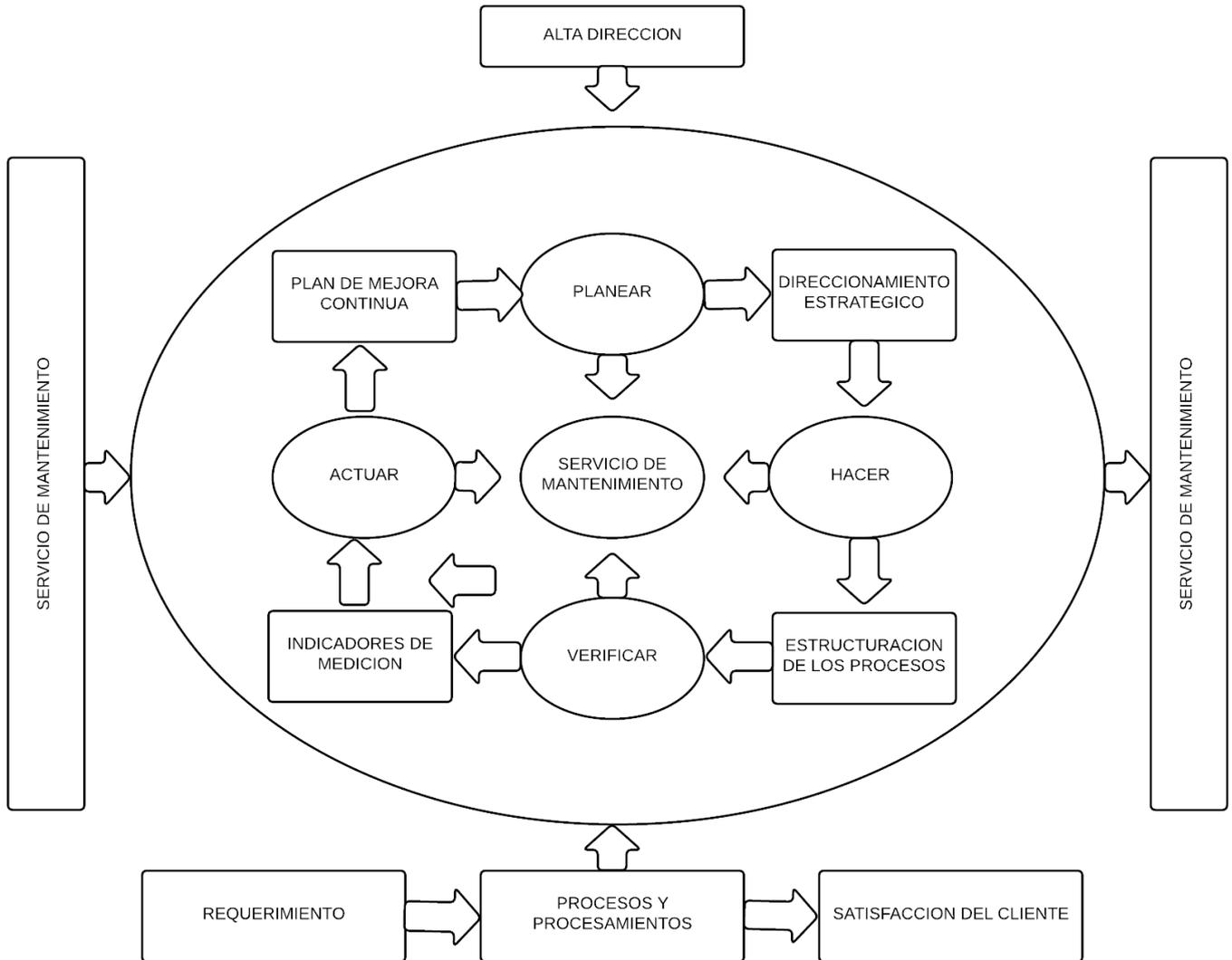


Figura 22. Ciclo Deming mejora continua.

## Anexo 8. Factor tecnológico del consorcio

Inventario de repuestos 2023			
Ítem	Detalle	Cantidad	Unidad
1	Brazaletes adultos 25 hasta 35	6	
2	Brazaletes adultos 46 hasta 66	2	
3	Peras	3	
4	Conectores de brazaletes	76	
5	Manguera nibp	2	
6	Cables troncales sg mindray	2	
7	Cable de 12 pines ebp mindray	9	
8	Cable extensión de 7 pines spo2 mindray	1	
9	Cable de 6 pines ibp mindray	3	
10	Sensores spo2 mindray	1	
11	Extensión spo2 mindray	2	
12	Sensores spo2 nikon koden	2	5
13	Extensión spo2 nikon koden	2	
14	Extensiones spo2 mindray 6 pines	3	
15	Brazalete pediátrico infan e5	6	3
16	Saturador pediátrico nikon koden	2	
17	Saturador pediátrico de cinta nikon koden	3	
18	Extensión nipb neonatal nikon koden	3	
19	Extensión de cable ecg nikon koden	4	
20	Electrodos de tres derivaciones nikon koden	1	
21	cable troncal de 6 pines mindray	1	
22	fonendoscopios	10	
23	repuestos fonendoscopios. Cable, fonendos, membranas, olivas	24	
24	Manómetros - tensiómetros	4	
25	foco de fotolampara 150w120v	1	
26	focos florecientes t8 15w	10	unidad
27	mangueras sillón odontológico 3mm	3	mts
28	manguera sillón odontológico 4mm	120	mts
29	manguera triple sillón odontológico	18	mts
30	Válvula reguladora	8	
31	Válvula selectora	4	
32	Venture	7	
33	Válvula de desfogue	3	
34	Válvula de seguridad de presión	1	
35	filtro metálico	1	
36	Acople rápido 8*8	7	
37	Acople rápido 6*6		
38	Válvulas reductoras 1/4 a 8	8	
39	Válvula reductora de 1/4 a 6	4	
40	Acoples tipo T 6*6	6	
41	Acople tipo T 6 a 8	5	
42	Acople rápido 6 a 4	7	
43	Acople rápido 8 a 6	8	

---

44	Acople rápido 4*4	5	
45	Acople tipo ángulo 6*6	1	
46	Reductor de 1/4	1	
47	Reductor de 6	1	
48	Uniones 4*4	1	
49	Uniones 5*4	1	
50	Acople para piezas de mano	1	
51	Acople de manguera a piezas de mano	1	
52	Manguera odontológica 8mm	105	mts
53	Manguera corrugada	9	mts
54	Alambre flexible 12	5	mts
55	Manguera de succión	14	mts
56	Acople de succión	1	
57	Manguera 6mm	30	mts
58	Manguera transparente 12mm	5	mts
59	Punta de cavitron woodrecker	1	
60	Botellones 100ml	3	
61	Boquillas para botellones	8	
62	Botellones 600ml	3	
63	Jeringa triple	3	
64	Acople y punta para jeringa triple	1	
65	Riostatos	2	
66	Filtros para succión	5	
67	Filtros de agua	5	
68	Filtros de aire para compresor	5	
69	Juego de 4 garruchas	1	
70	Control de pedal sillón odontológico	1	
71	Presostatos de compresor	2	
72	Manómetros de compresor	3	
73	Unidad de mantenimiento sillón odontológico	1	

---

---

**Inventario de herramientas INIBEM 2023**

---

<b>Item</b>	<b>Detalle</b>	<b>Marca</b>	<b>N Serie</b>	<b>Cantidad</b>
1	HIDROLAVADORA	BLACK + DECKER		1
2	ESMERILADORA ANGULAR	DEWALT	DWE4120- B3	1
3	SOPLADORA ASPIRADORA	STANLEY	STPT600- B3	1
4	CASCOS COLOR AZUL	DALMAU		3
5	CONOS DE SEGURIDAD	S/M	S/S	6

---

---

**Inventario de equipos INIBEM 2023**

---

<b>Item</b>	<b>Detalle</b>	<b>Marca</b>	<b>Serie</b>	<b>Cantidad</b>
1	Impresora Láser Negro Con Scanner	Samsung	Z4z6bfeb100072b	1
2	Impresora Láser Color Con Scanner	Hp	Vnb3m33536	1
3	Impresora Color Tinta Continua	Epson L6171	S/S	1
4	Discos Solidos 480gb	Kingston	S/S	4
5	Teclado Y Mouse	Quasad	S/S	4
6	Parlantes	Genius	U02107407993	2
7	Radio	Sony	S/S	1
8	Modem	Mercurys	S/S	1
9	Soporte De Tv	S/M	S/S	1

---

## Anexo 9. Evaluación inicial de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

4. Contexto de la organización							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.			X				
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			X				
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.	X						
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	X						
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	X						
4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.		X					
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.			X				
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	X						
Considerar los productos y servicios de la organización			X				
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.			X				

4.4 SGC y sus procesos							
4.4.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	X						
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización	X						
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos		X					
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos		X					
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)		X					
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad			X				
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos			X				
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1			X				
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		X					
Mejorar los procesos y el SGC.	X						
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	X						
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	X						

## 5. Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:			X				
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC			X				
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización	X						
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización	X						
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	X						
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles		X					
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC		X					
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos	X						
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC			X				
Promover la mejora			X				
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad			X				
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente			X				
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables				X			
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente		X					
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X					

## 5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad	X						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica	X						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	X						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	X						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.	X						
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Estar disponible y mantenerse como información documentada	X						
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	X						
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	X						

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entiendan en toda la organización.			X				
A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		X					
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas		X					
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)		X					
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización		X					
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC	X						

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.		X					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos		X					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables		X					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados		X					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.		X					

### 6.1.2 La organización Debe planificar:

	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades		X					
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)	X						
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.	X						

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.	X						
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	X						

Los objetivos de la calidad Deben:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Ser coherentes con la política de calidad	X						
Ser medibles	X						
Tener en cuenta los requisitos aplicables		X					
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	X						
Ser objeto de seguimiento	X						
Comunicarse	X						
Actualizarse, según corresponda	X						

<b>6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar qué se va a hacer		X					
Determinar qué recursos se requerirán		X					
Determinar quién será responsable		X					
Determinar cuándo se finalizará		X					
Determinar cómo se evaluarán los resultados	X						
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>							
<b>La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)	X						
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales		X					
Considerar la integridad del SGC		X					
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.		X					
<b>7. Apoyo</b>							
<b>7.1 Recurso</b>							
<b>7.1.1 Generalidades. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.		X					
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		X					
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.		X					
<b>7.1.2 Personas. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.	X						
<b>7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.		X					

<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X					
<b>7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
<b>7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:</b>							
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos		X					
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		X					
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito		X					
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito			X				
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación		X					
Identificar para determinar su estado		X					
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición		X					
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	X						
<b>7.1.6 Conocimientos de la Organización</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X					
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario		X					
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas		X					

7.2 Competencia							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC		X					
Asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas		X					
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran		X					
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		X					
7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Política de calidad	X						
Objetivos de la calidad pertinentes	X						
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño	X						
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.	X						
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Qué comunicar			X				
Cuándo comunicar			X				
A quién comunicar			X				
Cómo comunicar			X				
Quién comunica			X				
7.5 Información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
La información documentada requerida por esta Norma Internacional	X						
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.	X						

<b>7.5.2 Creación y actualización</b>							
<b>Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)	X						
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).	X						
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	X						
<b>7.5.3 Control de la Información Documentada</b>							
<b>7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite	X						
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)		X					
<b>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
Distribución, acceso, recuperación y uso	X						
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad		X					
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)		X					
Conservación y disposición.		X					
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC		X					
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad	X						

## 8. Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos	X						
Determinar los requisitos para los productos y servicios		X					
Establecer criterios para sus procesos	X						
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios		X					
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios		X					
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios	X						
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado	X						
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	X						
Ser adecuada para las operaciones de la organización.	X						
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	X						
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)	X						

### 8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios		X					
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios		X					
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes		X					
Manipular o controlar la propiedad del cliente		X					
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	X						

<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable			X				
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización			X				
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.			X				
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
<b>8.2.3.1 la organización debe</b>							
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes			X				
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente			X				
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma			X				
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.			X				
Los requisitos especificados por la organización				X			
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios				X			
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente				X			
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente				X			
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.			X				
<b>8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Sobre los resultados de la revisión	X						
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios				X			
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.				X			

<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>							
<b>8.3.1 La organización debe</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios		X					
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se debe considerar							
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo						X	
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y						X	
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo						X	
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y						X	
Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo						X	
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo						X	
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo						X	
Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios						X	
El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas						X	
La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo						X	
<b>8.3.3 Entradas para diseño y desarrollo</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización debe							
Considerar los requisitos funcionales y de desempeño						X	
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y						X	
Considerar los requisitos legales y reglamentarios						X	
considerar Normas y códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar						X	
considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios						X	
Verificar que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, que están completas y no presentan ambigüedades						X	
Resolver las entradas de diseño y desarrollo contradictorias						X	
Conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo						X	
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización debe aplicar controles al diseño y desarrollo para asegurar							
Que se definen los resultados a lograr						X	
Que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos						X	
Que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas						X	
Que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o						X	
Que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación						X	
Que se conserva la información documentada de estas actividades						X	

<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización <b>debe</b> asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo							
Cumplen los requisitos de las entradas						X	
Son adecuadas para los procesos posteriores para la revisión de productos y						X	
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación						X	
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta						X	
Conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo						X	
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización <b>debe</b>							
Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos						X	
Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo						X	
Conservar información documentada sobre el resultado de las revisiones						X	
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios						X	
Conserva información documentada de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos						X	
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>							
<b>8.4.1 Generalidades</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		X					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		X					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		X					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		X					
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos		X					
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.		X					

<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.		X					
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC		X					
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		X					
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		X					
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo		X					
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos		X					
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo		X					
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar		X					
La aprobación de Productos y servicios	X						
La aprobación de Métodos, procesos y equipos	X						
La aprobación de la liberación de productos y servicios				X			
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas			X				
Las interacciones del proveedor externo con la organización		X					
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización		X					
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.		X					

**8.5 producción y provisión del servicio**

<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		X					
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		X					
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar		X					
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados		X					
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios		X					
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos		X					
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida		X					
La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores		X					
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos		X					
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		X					
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	X						
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	X						
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.	X						
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.				X			
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.				X			
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.				X			

<b>8.5.4 Preservación</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los				X			
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		X					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios		X					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios		X					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente		X					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente		X					
<b>8.5.6 Controles de los cambios</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	X						
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	X						
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	X						
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.	X						
Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios	X						
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación		X					
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		X					

8.7 Control de las salidas no conformes							
8.7.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		X					
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		X					
Tratar las salidas no conformes a través de corrección		X					
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios		X					
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente		X					
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		X					
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		X					
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Describa la no conformidad		X					
Describa las acciones tomadas		X					
Describa todas las concesiones obtenidas		X					
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		X					
9 Evaluación del desempeño							
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación							
9.1.1 Generalidades la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Qué necesita seguimiento y medición		X					
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos		X					
Llevar a cabo el seguimiento y la medición		X					
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		X					
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.		X					
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		X					

<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		X					
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		X					
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		X					
La conformidad de los productos y servicios		X					
El grado de satisfacción del cliente		X					
El desempeño y la eficacia del SGC		X					
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		X					
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades		X					
El desempeño de los proveedores externos		X					
La necesidad de mejoras en el SGC		X					
<b>9.2 Auditoría interna</b>							
<b>9.2.1 La organización debe</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC	X						
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad	X						
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	X						
Se implementa y mantiene eficazmente	X						

<b>9.2.2 La organización debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.	X						
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría	X						
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría	X						
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	X						
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	X						
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías	X						
<b>9.3 Revisión por la dirección</b>							
<b>9.3.1 Generalidades</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización		X					
<b>9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición	X						
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías	X						
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos	X						
La adecuación de los recursos	X						
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)	X						
Las oportunidades de mejora	X						
<b>9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Oportunidades de mejora	X						
Necesidad de cambio en el SGC		X					
Necesidades de recursos		X					
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección	X						

**10 Mejora**

<b>10.1 Generalidades, la organización debe</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	X						
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras		X					
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		X					
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC		X					
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>							
<b>10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla		X					
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias		X					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad	X						
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad	X						
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir	X						
Implementar cualquier acción necesaria		X					
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		X					
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación	X						
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC	X						
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	X						
<b>10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente	X						
Los resultados de cualquier acción correctiva	X						
<b>10.3 Mejora continua</b>							
<b>10.3 Mejora continua</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC		X					
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua		X					

Nota: Se detalla todos los puntos evaluados en INIBEM Consorcio del Ecuador en base a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015

## Anexo 10. Fichas de caracterización de los procesos

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
		<b>VERSIÓN:</b>	0001	
		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	GE. DES. FC. 01	
		<b>ELABORADO POR:</b>	Jhon Curillo	
		<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Estratégica		<b>RESPONSABLE:</b>	Alta dirección
<b>PROCESO:</b>	Dirección Estratégica			
<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar planes estratégicos mediante la asignación adecuada de recursos humanos, tecnológicos y materiales para alcanzar el máximo nivel de servicio.			
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento corresponde a la alta dirección del consorcio.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Todas las áreas del consorcio.	Capital del consorcio Necesidad partes Interesadas	Definir los objetivos estratégicos. Plantear la misión, visión, política y valores. Establecer acciones ante cualquier demora, retraso e inconvenientes en el servicio.	Plan estratégico, Plan Anual Operativo (POA)	Todas las áreas del consorcio.
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		
Computadores Impresoras Teléfonos; Materiales de Oficina		Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente. Código del Trabajo.		
<b>INDICADORES</b>		% De cumplimiento de los objetivos		
<b>ELABORADO:</b>		<b>APROBADO:</b>		<b>REVISADO:</b>
Jhon Kevin Curillo Noquez				

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
		<b>VERSIÓN:</b>	0001	
		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	GO. SER. FC. 01	
		<b>ELABORADO POR:</b>	Jhon Curillo	
		<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Operativa		<b>RESPONSABLE:</b>	Administración
<b>PROCESO:</b>	Servicio			
<b>OBJETIVO:</b>	Proporcionar al cliente la mayor cantidad información relevante, la cotización para que adquiera los servicios de mantenimiento.			
<b>ALCANCE:</b>	Atender al cliente hasta confirmar si la información ha sido clara y está entendida.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Todas las áreas del consorcio.	Clientes	Atender al cliente. Escuchar las necesidades del cliente. Explicar al cliente como solventar sus necesidades. Confirmar si la información es clara y está comprendida. Realizar una cotización del servicio de acuerdo a la necesidad. Firmar el contrato.	Clientes Atendidos Firma del Proyecto	Todas las áreas del consorcio.
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		
Computadores Impresoras Materiales de Oficina Trípticos Proformas		Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente. Código del Trabajo.		
INDICADORES		Número de clientes atendidos Número de contratos realizados		
<b>ELABORADO:</b>		<b>APROBADO:</b>		<b>REVISADO:</b>
Jhon Kevin Curillo Noquez				

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
		<b>VERSIÓN:</b>	0001	
		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	GO. GOPE. FC. 02	
		<b>ELABORADO POR:</b>	Jhon Curillo	
		<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Operativa		<b>RESPONSABLE:</b>	Personal Técnico
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Operaciones			
<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar planes de acción y logística mediante la asignación adecuada de recursos humanos, tecnológicos y materiales para la prestación del servicio.			
<b>ALCANCE:</b>	Atender al cliente hasta confirmar la solución del problema o satisfacer sus necesidades.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Todas las áreas del consorcio	Personal Técnico Insumos y herramientas	Definir el plan de acción. Establecer la logística. Adquisición de insumos. Realizar informes técnicos.	Plan de acción, ejecución del servicio, Informe técnico.	Todas las áreas del consorcio y clientes.
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		
Herramientas e Insumos Transporte (Carro) Teléfonos Computador		Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente. Código del Trabajo.		
<b>INDICADORES</b>		% De satisfacción del cliente Tiempo de ejecución del proyecto		
<b>ELABORADO:</b>		<b>APROBADO:</b>		<b>REVISADO:</b>
Jhon Kevin Curillo Noquez				

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
		<b>VERSIÓN:</b>	0001	
		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	GA. GTH. FC. 01	
		<b>ELABORADO POR:</b>	Jhon Curillo	
		<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Apoyo		<b>RESPONSABLE:</b>	Administrativo - RRHH
<b>PROCESO:</b>	Gestión de RRHH			
<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar de manera adecuada el capital humano, mediante programas eficientes que mejoren el ambiente y la seguridad.			
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento corresponde a la parte administrativa del consorcio en especial al área de RRHH.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Todas las áreas del consorcio	Perfil de puestos Hojas de vida Entrevistas	Planificar el reclutamiento y selección del personal. Contratar al personal idóneo de acuerdo con el perfil necesario. Inducir al nuevo personal en sus actividades. Planificar y realizar capacitación al personal. Evaluar el desempeño laboral.	Contratos Personal capacitado Memos	Todas las áreas del consorcio
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		
Computadores Impresoras Teléfonos Materiales de Oficina		Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente. Código del Trabajo.		
<b>INDICADORES</b>		% De personal capacitado Tasa de ausencia del trabajador		
<b>ELABORADO:</b>		<b>APROBADO:</b>		<b>REVISADO:</b>
Jhon Kevin Curillo Noquez				

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
		<b>VERSIÓN:</b>	0001	
		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	GA. FIN. FC. 02	
		<b>ELABORADO POR:</b>	Jhon Curillo	
		<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Apoyo		<b>RESPONSABLE:</b>	Administrativo - Financiero
<b>PROCESO:</b>	Financiera			
<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar de manera adecuada el recurso económico, de forma sencilla ajustada a la necesidad del consorcio permitiendo tomar decisiones en base a la contabilidad.			
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento corresponde a la parte administrativa del consorcio en especial al área financiera.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Todas las áreas del consorcio	Ingresos y egresos Presupuesto anual POA Facturaciones	Planificar las actividades contables. Preparar el presupuesto por área. Realizar el control de roles de pagos y registros. Realizar pagos al personal y proveedores. Registrar facturas. Llevar la contabilidad en una caja chica. Realizar el balance contable de cada mes. Realizar pagos de impuestos. Entrega de documentación a la superintendencia de compañías. Coordinar con bodega y llevar el inventario de insumos.	Balances. Pagos de impuestos. Informes financieros. Cheques. Facturas y comprobantes de pagos. Roles de pago.	Todas las áreas del consorcio
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		
Computadores; Teléfonos Impresoras; Materiales de oficina		Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente; Código del Trabajo		
INDICADORES		Margen de Utilidad Rentabilidad sobre ventas		
<b>ELABORADO:</b>	<b>APROBADO:</b>		<b>REVISADO:</b>	
Jhon Kevin Curillo Noquez				

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
		<b>VERSIÓN:</b>	0001	
		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	GA. SSO. FC. 03	
		<b>ELABORADO POR:</b>	Jhon Curillo	
		<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Apoyo		<b>RESPONSABLE:</b>	Técnico - SSO
<b>PROCESO:</b>	Salud Ocupacional			
<b>OBJETIVO:</b>	Precautelar la salud de los trabajadores, brindando lugares de trabajo sanos con un ambiente libre de riesgos que atente al trabajador.			
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento corresponde a la parte técnica en SSO.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Todas las áreas del consorcio	Necesidad de todas las áreas del consorcio	Planificar y elaborar plan de seguridad. Formar el comité de seguridad. Definir la política de seguridad. Identificar y evaluar los riesgos. Capacitar al personal. Evaluar al personal continuamente. Verificar la aplicabilidad del plan de seguridad.	Plan de seguridad. Personal capacitado.	Todas las áreas del consorcio
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		
Computadores Impresoras Teléfonos Materiales de Oficina		Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente. Código del Trabajo.		
<b>INDICADORES</b>		% de personal capacitado en SSO Porcentaje de accidentes registrados		
<b>ELABORADO:</b>		<b>APROBADO:</b>		<b>REVISADO:</b>
Jhon Kevin Curillo Noquez				

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
		<b>VERSIÓN:</b>	0001	
		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	GA. COM. FC. 04	
		<b>ELABORADO POR:</b>	Jhon Curillo	
		<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Apoyo		<b>RESPONSABLE:</b>	Administración - Comercial
<b>PROCESO:</b>	Comercialización			
<b>OBJETIVO:</b>	Precautelar la salud de los trabajadores, brindando lugares de trabajo sanos con un ambiente libre de riesgos que atente al trabajador.			
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento corresponde a la parte técnica en SSO.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Necesidades de las partes interesadas.	Prestación de servicios. Paginas publicitarias.	Planificar estrategias de comercialización. Realizar estudios de mercado enfocados a las preferencias de los clientes. Plantear canales de distribución y publicidad con marketing. Identificar a los clientes potenciales. Brindar un trato especializado a cada cliente.	Estrategias de comercialización. Servicio prestado.	Cientes externos
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		
Computadores Impresoras Teléfonos Materiales de Oficina		Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente. Código del Trabajo.		
INDICADORES		Número de servicios prestados Porcentaje de clientes nuevos cada mes		
<b>ELABORADO:</b>		<b>APROBADO:</b>		<b>REVISADO:</b>
Jhon Kevin Curillo Noquez				

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
		<b>VERSIÓN:</b>	0001	
		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	GA. ALM. FC. 05	
		<b>ELABORADO POR:</b>	Jhon Curillo	
		<b>REVISADO POR:</b>		
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Apoyo		<b>RESPONSABLE:</b>	Bodeguero
<b>PROCESO:</b>	Almacenamiento			
<b>OBJETIVO:</b>	Almacenar, mantener y llevar un control por inventario de herramientas e insumos al igual que el registro de las salidas de estos.			
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento corresponde a la parte administrativa del consorcio.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Proveedores externos Área administrativa	Orden de compras de Inventario	Registrar las ordenes de compras. Recibir los insumos comprados. Almacenar los insumos recibidos. Registrar el ingreso y salida de insumos. Verificar el estado de las herramientas Realizar planes de mantenimiento de los equipos y herramientas.	Herramientas. Materiales. Inventario de equipos y herramientas.	Todas las áreas de la empresa.
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES		
Computadores Impresoras Teléfonos Materiales de Oficina		Decreto 2393: Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente. Código del Trabajo.		
<b>INDICADORES</b>		Número de herramientas dañadas al mes. Número de equipos devaluados.		
<b>ELABORADO:</b>		<b>APROBADO:</b>		<b>REVISADO:</b>
Jhon Kevin Curillo Noquez				

## Anexo 11. Manual de procedimientos

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR



### PICHINCHA – ECUADOR

**VERSIÓN: 001**

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

#### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

### **Introducción**

El presente manual tiene como finalidad estandarizar y documentar los procesos que se ejecutan dentro de la gestión estratégica, operativa y de apoyo en INIBEM Consorcio del Ecuador, los cuales están diseñados de manera sistemática y ordenada, asegurando la calidad del servicio en todos sus procesos.

El desarrollo de este manual permite al consorcio controlar y garantizar la realización de las actividades de cada área, está sujeto a demás a las revisiones, cambios o actualizaciones necesarias dependiendo el progreso, la mejora y demás factores que intervengan en las actividades de cada área.

### **Objetivo**

Realizar los manuales de procesos para el logro correcto de los objetivos estratégicos mediante la estandarización y mejora continua de los procesos detallados en el presente manual.

### **Alcance**

El presenta manual abarca los procesos y subprocesos de la gestión estratégica, operativa y de apoyo que intervienen en el consorcio para garantizar el buen funcionamiento de esta y apoyando a conseguir los objetivos planteados.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN ESTRATÉGICA  
INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA – GE.**

**DIRECCIÓN ESTRATÉGICA - DEST.**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA – GE. DEST. PLEST. 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA – GE. DEST. PLEST. 01**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
PLANEACION ESTRATEGICA – GE. DEST. PLEST. 01 .....	120
1 Objetivo.....	121
2 Alcance.....	121
3 Responsabilidades .....	121
4 Términos y Definiciones .....	121
5 Referencias .....	121
6 Procedimientos .....	121
7 Flujograma .....	122
8 Indicadores .....	122
9 Documentos y Registros.....	122
10 Anexos.....	123

### **Objetivo**

Crear lineamientos estratégicos que permitan la distribución y difusión correcta de recursos tecnológicos y materiales adecuados para alcanzar eficazmente las metas y objetivos estratégicos.

### **Alcance**

Este subproceso contiene todas las acciones realizadas en la Planificación estratégica necesaria para alcanzar los objetivos del consorcio.

### **Responsabilidades**

- Procurador Común
- Gerente General
- Administrador

### **Términos y Definiciones**

**Planificación estratégica:** La planificación estratégica es un proceso que implica la definición de metas y objetivos a largo plazo de una organización, así como la identificación de los recursos necesarios y la formulación de estrategias para alcanzar esos objetivos.

**Análisis FODA:** también conocido en inglés como SWOT es una herramienta planificación estratégica que se utiliza para evaluar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una entidad ya sea empresa, proyecto o persona.

**Análisis PESTEL:** es una herramienta estratégica que se utiliza para conocer y evaluar el entorno externo de una organización o proyecto, presente en 6 factores macro ambientales como el Político, Económico, Social, Tecnológicos, Ambientales o Ecológicos y Legales.

**Misión:** es la definición del propósito central, sus objetivos y la razón de ser de esta.

**Visión:** es una imagen aspiracional a futuro que describe el estado deseado al que una entidad aspira alcanzar.

**Valores:** son los principios bajo los cuales se guían y determinan sus creencias y comportamiento de las decisiones de la organización.

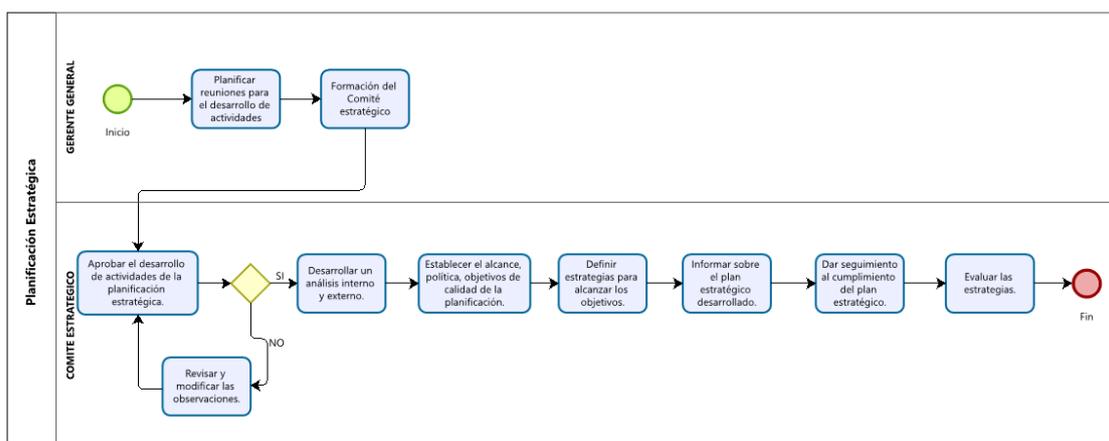
### **Referencias**

Norma ISO 9001:2015

### **Procedimientos**

Nro.	Actividad	Responsable
1	Planificar reuniones para el desarrollo de actividades	Gerente General
2	Formación del Comité estratégico	Gerente General
3	Aprobar el desarrollo de actividades de la planificación estratégica.	Comité Estratégico
4	Desarrollar un análisis interno y externo.	Comité Estratégico
5	Establecer el alcance, política, objetivos de calidad de la planificación.	Comité Estratégico
6	Definir estrategias para alcanzar los objetivos.	Comité Estratégico
7	Informar sobre el plan estratégico desarrollado.	Comité Estratégico
8	Dar seguimiento al cumplimiento del plan estratégico.	Comité Estratégico
9	Evaluar las estrategias.	Comité Estratégico

### Flujograma



Powered by  
bizagi  
Modeler

### Indicadores

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
	<b>Subproceso</b>	Planificación estratégica.	<b>Código</b>	GE. DEST. PLEST. 01
	<b>Nombre del Indicador</b>	% de cumplimiento de los objetivos estratégicos	<b>Responsable</b>	Alta dirección – Comité estratégico.

### Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Plan estratégico	GE. DEST. PLEST. 01 – D1	Alta dirección	X		X	X

**Anexos**

<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b>			
	<b>PLAN ESTRATEGICO</b>	<b>Código:</b>	GE. DEST. PLEST. 01
		<b>Versión:</b>	001
		<b>Elaborado:</b>	
<b>Visión</b>			
<b>Misión</b>			
<b>Objetivos</b>			
<b>Socios</b>			
<b>Estado del mercado</b>			
<b>Competencia</b>			
<b>Estrategias</b>			
<b>Análisis FODA</b>			
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Debilidad</b>	<b>Amenazas</b>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN OPERATIVA**  
**INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN OPERATIVA – GO.**

**SERVICIO - SER.**

**INFORMACIÓN – GO. SER. INF. 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**INFORMACIÓN – GO. SER. INF. 01**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
INFORMACION – GO. SER. INF. 01 .....	125
1 Objetivo.....	126
2 Alcance.....	126
3 Responsabilidades .....	126
4 Términos y Definiciones .....	126
5 Referencias .....	126
6 Procedimientos .....	126
7 Flujograma .....	126
8 Indicadores .....	127
9 Documentos y Registros.....	127
10 Anexos.....	127

### Objetivo

Proporcionar al cliente la mayor cantidad información relevante, la cotización para que adquiera los servicios de mantenimiento.

### Alcance

Atender al cliente hasta confirmar si la información ha sido clara y está entendida.

### Responsabilidades

- Administrador

### Términos y Definiciones

**Servicio:** es una acción tarea o función proporcionada por una entidad o persona para satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de otra entidad o persona.

**Atención al cliente:** es el conjunto de actividades y servicios que una empresa o entidad proporciona para interactuar, asistir y satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de un cliente.

**Información:** hace referencia a datos procesados y organizados que tiene un significado y utilidad.

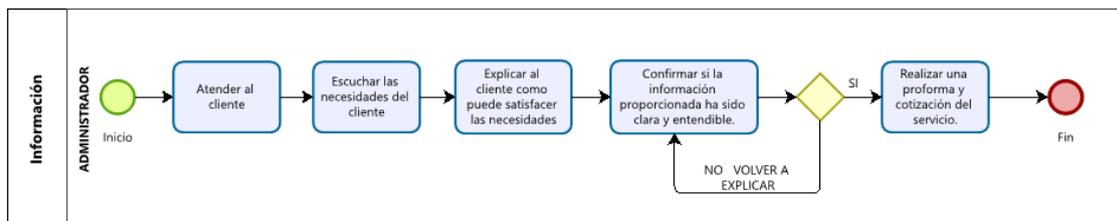
### Referencias

N/A

### Procedimientos

Nro.	Actividad	Responsable
1	Atender al cliente	Administrador
2	Escuchar las necesidades del cliente	Administrador
3	Explicar al cliente como puede satisfacer las necesidades	Administrador
4	Confirmar si la información proporcionada ha sido clara y entendible.	Administrador
5	Realizar una proforma y cotización del servicio.	Administrador

### Flujograma



### Indicadores

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
	<b>Subproceso</b>	Información.	<b>Código</b>	GO. SER. INF. 01
	<b>Nombre del Indicador</b>	% de clientes atendidos	<b>Responsable</b>	Administración

### Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Registro de clientes	GO. SER. INF. 01 – R1	Administración	X		X	X

### Anexos

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
	<b>PLAN ESTRATEGICO</b>	<b>Código:</b>	GO. SER. INF. 01	
		<b>Versión:</b>	001	
		<b>Elaborado:</b>		
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>C.I.</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Firma</b>	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS– GESTIÓN OPERATIVA  
INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN OPERATIVA – GO.**

**SERVICIO - SER.**

**COTIZACIÓN – GO. SER. COT. 02**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**COTIZACIÓN – GO. SER. COT. 02**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
COTIZACION – GO. SER. COT. 02 .....	129
1 Objetivo.....	130
2 Alcance.....	130
3 Responsabilidades .....	130
4 Términos y Definiciones .....	130
5 Referencias .....	130
6 Procedimientos .....	130
7 Flujograma .....	130
8 Indicadores .....	131
9 Documentos y Registros.....	131
10 Anexos.....	131

### Objetivo

Proporcionar al cliente información relevante referente a los precios para que adquiera los servicios de mantenimiento.

### Alcance

Atender al cliente desde solicitar información del representante hasta entregar la cotización.

### Responsabilidades

- Administrador

### Términos y Definiciones

**Servicio:** es una acción tarea o función proporcionada por una entidad o persona para satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de otra entidad o persona.

**Atención al cliente:** es el conjunto de actividades y servicios que una empresa o entidad proporciona para interactuar, asistir y satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de un cliente.

**Cotización:** es el acto de proporcionar un precio específico para un bien o servicio en un momento determinado.

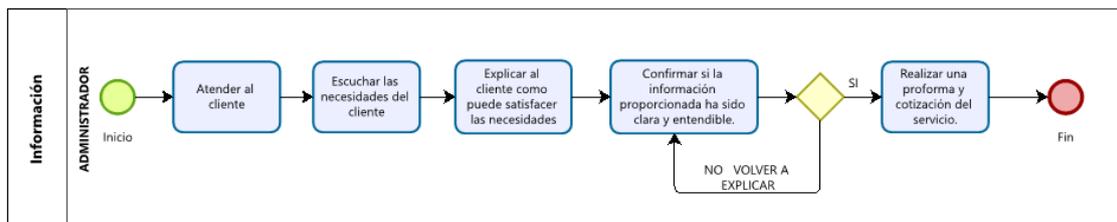
### Referencias

N/A

### Procedimientos

Nro.	Actividad	Responsable
1	Atender al cliente	Administrador
2	Solicitar información del cliente.	Administrador
3	Confirmar el servicio que desea el cliente.	Administrador
4	Indicar los detalles de costos del servicio.	Administrador
5	Entregar la cotización del servicio.	Administrador

### Flujograma



### Indicadores

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
	<b>Subproceso</b>	Cotización.	<b>Código</b>
	<b>Nombre del Indicador</b>	% de Cotizaciones emitidas	<b>Responsable</b>
			GO. SER. COT. 02
			Administración

### Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Proformas	GO. SER. COT. 02 – D1	Administración	X		X	X

### Anexos

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
Cotización		Fecha: dd/mm/aa	00001
<b>EMPRESA</b>		<b>CONTRATANTE</b>	
<b>Dirección</b>	Quito - Pichincha	<b>Dirección</b>	
<b>Representantes Legales</b>		<b>Representantes Legales</b>	
<b>RUC/CI</b>		<b>RUC/CI</b>	
<b>Firma</b>		<b>Firma</b>	
<b>Descripción</b>			<b>Precio</b>
<b>Método de pago</b>		<b>Subtotal</b>	
<b>Cuenta</b>		<b>IVA</b>	
<b>Banco</b>		<b>Total</b>	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN OPERATIVA  
INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN OPERATIVA – GO.**

**SERVICIO - SER.**

**CONTRATACIÓN – GO. SER. CON. 03**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**CONTRATACIÓN – GO. SER. CON. 03**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
CONTRATACION – GO. SER. CON. 03.....	133
1 Objetivo.....	134
2 Alcance.....	134
3 Responsabilidades .....	134
4 Términos y Definiciones .....	134
5 Referencias .....	134
6 Procedimientos .....	134
7 Flujograma .....	134
8 Indicadores .....	135
9 Documentos y Registros.....	135
10 Anexos.....	135

### Objetivo

Organizar con el cliente los tiempos, tareas y áreas a intervenir en función a la capacidad de servicio.

### Alcance

Atender al cliente desde cotización del servicio hasta la ejecución del servicio.

### Responsabilidades

- Administrador

### Términos y Definiciones

**Servicio:** es una acción tarea o función proporcionada por una entidad o persona para satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de otra entidad o persona.

**Atención al cliente:** es el conjunto de actividades y servicios que una empresa o entidad proporciona para interactuar, asistir y satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de un cliente.

**Contratación:** es el proceso mediante el cual una empresa, organización o individuo formalizan un acuerdo con otra entidad o personas para obtener un bien o servicio.

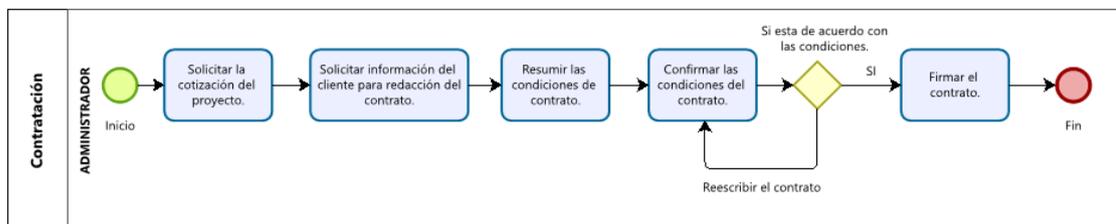
### Referencias

N/A

### Procedimientos

Nro.	Actividad	Responsable
1	Solicitar la cotización del proyecto.	Administrador
2	Solicitar información del cliente para redacción del contrato.	Administrador
3	Resumir las condiciones de contrato.	Administrador
4	Confirmar las condiciones del contrato.	Administrador
5	Firmar el contrato.	Administrador

### Flujograma



### Indicadores

	INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
	Subproceso	Contratación	Código	GO. SER. CON. 03
	Nombre del Indicador	Número de contratos realizados	Responsable	Administración

### Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Contrato	GO. SER. CON. 03 – D1	Administración	X		X	X

### Anexos

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN OPERATIVA  
INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN OPERATIVA – GO.**

**GESTIÓN DE OPERACIONES - GOPE.**

**PLAN DE EJECUCIÓN – GO. GOPE. PJEC. 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**PLAN DE EJECUCIÓN – GO. GOPE. PJEC. 01**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
PLAN DE EJECUCIÓN – GO. GOPE. PJEC. 01 .....	137
1 Objetivo.....	138
2 Alcance.....	138
3 Responsabilidades .....	138
4 Términos y Definiciones .....	138
5 Referencias .....	138
6 Procedimientos .....	138
7 Flujograma .....	139
8 Indicadores .....	139
9 Documentos y Registros.....	139
10 Anexos.....	139

### **Objetivo**

Planificar en coordinación con el cliente los tiempos y áreas a intervenir en función a la necesidad presentada.

### **Alcance**

Atender al cliente desde la coordinación de tiempos hasta el desarrollo del plan de ejecución.

### **Responsabilidades**

- Administrador
- Técnicos especialistas

### **Términos y Definiciones**

**Servicio:** es una acción tarea o función proporcionada por una entidad o persona para satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de otra entidad o persona.

**Atención al cliente:** es el conjunto de actividades y servicios que una empresa o entidad proporciona para interactuar, asistir y satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de un cliente.

**Plan de ejecución:** es un documento formal y generalmente conciso que detalla tu proyecto en su totalidad, incluyendo los objetivos, el plan de ejecución y las partes interesadas involucradas.

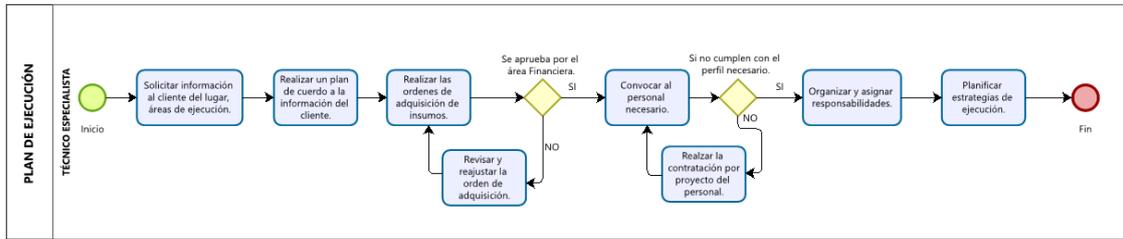
### **Referencias**

N/A

### **Procedimientos**

<b>Nro.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Solicitar información al cliente del lugar, áreas de ejecución.	Técnico especialista
2	Realizar un plan de acuerdo a la información del cliente.	Técnico especialista
3	Realizar las ordenes de adquisición de insumos.	Técnico especialista
4	Convocar al personal necesario.	Técnico especialista
5	Organizar y asignar responsabilidades.	Técnico especialista
6	Planificar estrategias de ejecución.	Técnico especialista

## Flujograma



Powered by  
bizagi  
**Modeler**

## Indicadores

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
	<b>Subproceso</b>	Plan de Ejecución	GO. GOPE. PEJC. 01
	<b>Nombre del Indicador</b>	Planes de ejecución aprobados	<b>Responsable</b>

## Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Plan de ejecución Diagrama de GANNT	GO. GOPE. PEJC. 01 – D1	Técnico especialista	X		X	X

## Anexos

GANNT PROYECTOS - INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR								
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
	Actividad							
Tarea								
Tarea								
Actividad								
Tarea								
Tarea								

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN OPERATIVA**  
**INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN OPERATIVA – GO.**

**GESTIÓN DE OPERACIONES - GOPE.**

**LOGÍSTICA INTERNA – GO. GOPE. LIN. 02**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**LOGÍSTICA INTERNA – GO. GOPE. LIN. 02**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
LOGISTICA INTERNA – GO. GOPE. LIN. 02 .....	141
1 Objetivo.....	142
2 Alcance.....	142
3 Responsabilidades .....	142
4 Términos y Definiciones .....	142
5 Referencias .....	142
6 Procedimientos .....	142
7 Flujograma .....	143
8 Indicadores .....	143
9 Documentos y Registros.....	143
10 Anexos.....	143

### **Objetivo**

Gestionar y proveer de insumos eficientemente para contribuir al cumplimiento de la planificación del servicio.

### **Alcance**

Atender al cliente desde la constatación de los insumos existentes hasta la distribución de acuerdo con el plan de ejecución.

### **Responsabilidades**

- Administrador – Bodeguero

### **Términos y Definiciones**

**Servicio:** es una acción tarea o función proporcionada por una entidad o persona para satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de otra entidad o persona.

**Atención al cliente:** es el conjunto de actividades y servicios que una empresa o entidad proporciona para interactuar, asistir y satisfacer las necesidades, deseos o requerimientos de un cliente.

**Logística:** comprende todas las actividades necesarias para asegurar que un producto o servicio llegue al consumidor final, desde la adquisición de materias primas hasta el punto de prestación del servicio.

### **Referencias**

N/A

### **Procedimientos**

<b>Nro.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Constatar el plan de ejecución.	Bodeguero
2	Receptar lista de pedido de insumos.	Bodeguero
3	Realizar las ordenes de adquisición de insumos.	Bodeguero
4	Receptar el pedido y constatar en un inventario.	Bodeguero
5	Organizar y almacenar los insumos.	Bodeguero
6	Distribuir los insumos y herramientas de forma organizada.	Bodeguero
7	Registra la salida de insumos mediante un inventario.	Bodeguero

## Flujograma



Powered by  
bazoqi  
Modeler

## Indicadores

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
	<b>Subproceso</b>	Logística Interna.	<b>Código</b>	GO. GOPE. LIN. 02
	<b>Nombre del Indicador</b>	Cantidad de Insumos	<b>Responsable</b>	Bodeguero

## Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Inventario	GO. GOPE. LIN. 02 – D1	Bodeguero	X		X	X

## Anexos

 <b>INVENTARIO INSUMOS POR PROYECTO INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b>			
Código del Producto	Producto	Fecha de ingreso a bodega (dd/mm/aa)	Cantidad
<hr/> <b>FIRMA RESPONSABLE - BODEGA</b>		<hr/> <b>FIRMA GERENTE GENERAL</b>	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN OPERATIVA**  
**INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN OPERATIVA – GO.**

**GESTIÓN DE OPERACIONES - GOPE.**

**INFORMES TÉCNICOS – GO. GOPE. INT. 03**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**INFORMES TÉCNICOS – GO. GOPE. INT. 03**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
INFORMES TECNICOS – GO. GOPE. INT. 03 .....	145
1 Objetivo.....	146
2 Alcance.....	146
3 Responsabilidades .....	146
4 Términos y Definiciones .....	146
5 Referencias .....	146
6 Procedimientos .....	146
7 Flujograma .....	147
8 Indicadores .....	147
9 Documentos y Registros.....	147
10 Anexos.....	147

### **Objetivo**

Realizar los informes técnicos de ejecución del proyecto de acuerdo al nivel de avance y terminación de este.

### **Alcance**

Constatar la ejecución del proyecto, mediante el desarrollo del informe.

### **Responsabilidades**

- Técnicos especialistas

### **Términos y Definiciones**

**Proyecto:** es la planificación y realización de una serie de acciones y la utilización de diversos recursos para alcanzar un fin específico y objetivos definidos.

**Ejecución:** es la realización o elaboración de algo al desempeño de una acción o tarea, o la puesta en función de una cosa.

**Informe:** es la exposición por escrito de las circunstancias observadas en el desarrollo del proyecto, con explicaciones detalladas que certifiquen lo dicho.

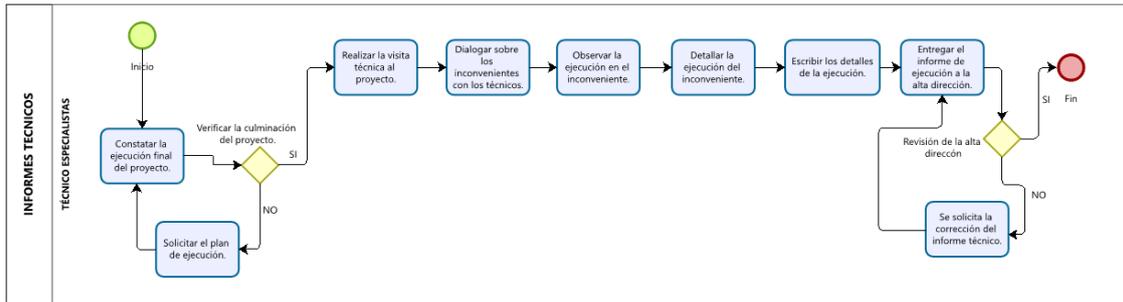
### **Referencias**

Reglamento interno del Consorcio.

### **Procedimientos**

<b>Nro.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Constatar la ejecución final del proyecto.	Técnico especialista
2	Realizar la visita técnica al proyecto.	Técnico especialista
3	Dialogar sobre los inconvenientes con los técnicos.	Técnico especialista
4	Observar la ejecución en el inconveniente.	Técnico especialista
5	Detallar la ejecución del inconveniente.	Técnico especialista
6	Escribir los detalles de la ejecución.	Técnico especialista
7	Entregar el informe de ejecución a la alta dirección.	Técnico especialista

## Flujograma



Powered by  
bizagi  
**Modeler**

## Indicadores

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
	<b>Subproceso</b>	Informes Técnicos	Código
	<b>Nombre del Indicador</b>	% de proyectos terminados	<b>Responsable</b>
			GO. GOPE. INT. 03
			Técnico Especialista

## Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Informe	GO. GOPE. INT. 03 – D1	Técnico Especialista	X		X	X

## Anexos

TÍTULO

AUTOR

FECHA DD/MM/AA

ÍNDICE

ANTECEDENTES

PLANIFICACIÓN

TIEMPO DE EJECUCIÓN

OBSERVACIONES

CONCLUSIONES

ANEXOS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN DE APOYO**  
**INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN DE APOYO – GA.**

**GESTIÓN DE RRHH - GTH.**

**CONTRATACIÓN DE PERSONAL – GO. GTH. CONP. 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**CONTRATACIÓN DE PERSONAL – GO. GTH. CONP. 01**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
CONTRATACION DE PERSONAL – GO. GTH. CONP. 01 .....	149
1 Objetivo.....	150
2 Alcance.....	150
3 Responsabilidades .....	150
4 Términos y Definiciones .....	150
5 Referencias .....	150
6 Procedimientos .....	150
7 Flujograma .....	151
8 Indicadores .....	151
9 Documentos y Registros.....	151
10 Anexos.....	152

### Objetivo

Establecer directrices que permitan organizar correctamente las actividades que se ejecutan en el Subproceso de contratación del personal, con el fin de garantizar la competitividad empresarial.

### Alcance

Este manual se enfoca en describir y ordenar el Subproceso de control de calidad, el cual sirve como guía para que el proceso se lleve de forma eficaz y benéfica para la empresa.

### Responsabilidades

- Administración - RRHH

### Términos y Definiciones

**Talento Humano:** es la administración del área de recursos humanos, donde se gestiona y desarrollar las capacidades, conocimiento y destrezas de las personas dentro de una organización.

**Personal empleado:** es define como la media de personas, remuneradas y no remuneradas, que han contribuido mediante la aportación de su trabajo, a la producción de bienes o servicios.

**Contratación:** es el cierre de la fase de reclutamiento y selección y la formalización de la entrada del candidato como empleado.

### Referencias

Reglamento interno del Consorcio.

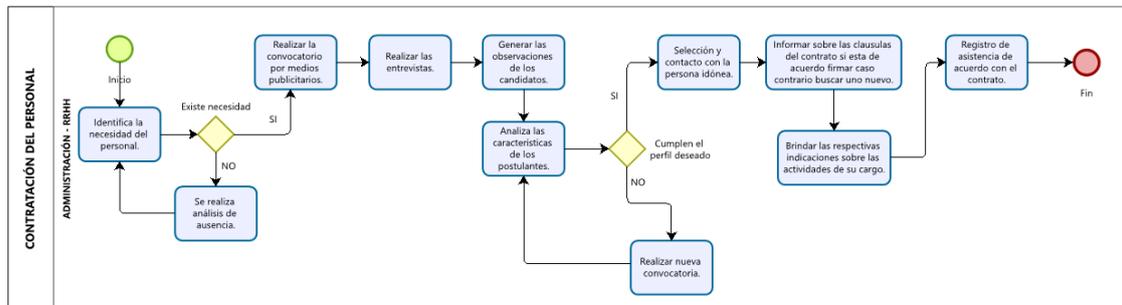
Código del trabajo.

### Procedimientos

Nro.	Actividad	Responsable
1	Identifica la necesidad del personal.	Administración RRHH -
2	Realizar la convocatoria por medios publicitarios.	Administración RRHH -
3	Realizar las entrevistas.	Administración RRHH -
4	Generar las observaciones de los candidatos.	Administración RRHH -
5	Analiza las características de los postulantes.	Administración RRHH -
6	Selección y contacto con la persona idónea.	Administración RRHH -
7	Informar sobre las cláusulas del contrato si está de acuerdo firmar caso contrario buscar uno nuevo.	Administración RRHH -

8	Brindar las respectivas indicaciones sobre las actividades de su cargo.	Administración RRHH	-
9	Registro de asistencia de acuerdo con el contrato.	Administración RRHH	-

### Flujograma



Powered by  
 Modeler

### Indicadores

	INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
	Subproceso	Contratación de personal	Código	GA. GTH. COMP. 01
	Nombre del Indicador	Fracaso en la contratación	Responsable	Administración - RRHH

### Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Hoja de vida	GA. GTH. COMP. 01 - R1	Administración -RRHH	X		X	X
Contrato de trabajo	GA. GTH. COMP. 01 - D1	Administración -RRHH	X			X
Registro del personal	GA. GTH. COMP. 01 - R2	Administración -RRHH	X			X

**Anexos**

<b>CONTRATO DE TRABAJO</b>	
<p>_____ a _____ de _____ de _____ se celebra un contrato de trabajo entre el Sr./Sra. _____ a quien en adelante se denominará patrón ubicado en _____ con nacionalidad _____ y RFC _____ y el Sr./Sra. _____ a quien en adelante se denominará empleado o trabajador ubicado en _____ con nacionalidad _____ y RUC _____ .</p>	
<b>Declaraciones</b> 1. 2. 3.	
<b>Cláusulas</b> Primera: Segunda: Tercera: .....	
_____ <b>Firma Representante Empresa</b>	_____ <b>Firma Empleado</b>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN DE APOYO**  
**INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN DE APOYO – GA.**

**GESTIÓN DE RRHH - GTH.**

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL – GO. GTH. CAP. 02**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL – GO. GTH. CAP. 02**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
CAPACITACION DEL PERSONAL – GO. GTH. CAP. 02.....	154
1 Objetivo.....	155
2 Alcance.....	155
3 Responsabilidades .....	155
4 Términos y Definiciones .....	155
5 Referencias .....	155
6 Procedimientos .....	155
7 Flujograma .....	156
8 Indicadores .....	156
9 Documentos y Registros.....	156
10 Anexos.....	157

### Objetivo

Establecer directrices que permitan organizar correctamente las actividades que se ejecutan en el Subproceso de capacitación e inducción del personal, con el fin de garantizar la competitividad empresarial.

### Alcance

Este manual se enfoca en describir y ordenar el Subproceso de control de calidad, el cual sirve como guía para que el proceso se lleve de forma eficaz y benéfica para la empresa.

### Responsabilidades

- Administración - RRHH

### Términos y Definiciones

**Talento Humano:** es la administración del área de recursos humanos, donde se gestiona y desarrollar las capacidades, conocimiento y destrezas de las personas dentro de una organización.

**Personal Empleado:** Se define como el promedio de individuos, tanto remunerados como no remunerados, que han contribuido con su trabajo a la producción de bienes o servicios.

**Contratación:** Es la culminación del proceso de reclutamiento y selección, formalizando la incorporación del candidato como empleado.

**Capacitación:** Consiste en un conjunto de actividades educativas diseñadas para ampliar los conocimientos, habilidades y competencias de las personas.

### Referencias

Reglamento interno del Consorcio.

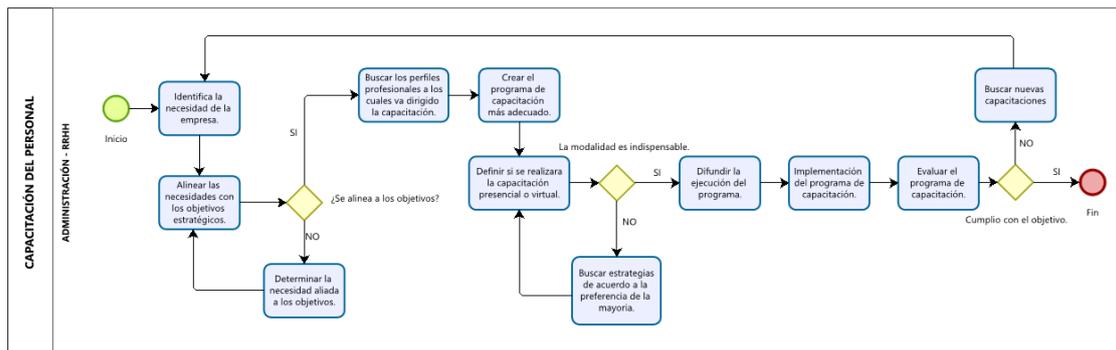
Código del trabajo.

### Procedimientos

Nro.	Actividad	Responsable
1	Identifica la necesidad de la empresa.	Administración RRHH -
2	Alinear las necesidades con los objetivos estratégicos.	Administración RRHH -
3	Buscar los perfiles profesionales a los cuales va dirigido la capacitación.	Administración RRHH -
4	Crear el programa de capacitación más adecuado.	Administración RRHH -

5	Definir si se realizara la capacitación presencial o virtual.	Administración RRHH	-
6	Difundir la ejecución del programa.	Administración RRHH	-
7	Implementación del programa de capacitación.	Administración RRHH	-
8	Evaluar el programa de capacitación.	Administración RRHH	-

### Flujograma



Powered by  
Modeler

### Indicadores

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
	<b>Subproceso</b>	Capacitación del personal	Código
	<b>Nombre del Indicador</b>	% de personal capacitado	Responsable
			GA. GTH. CAP. 02
			Administración - RRHH

### Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Registro del personal	GA. GTH. CAP. 02 – R1	Administración -RRHH	X			X

**Anexos**

**REGISTRO DE ASISTENCIA TRABAJADORES**



<b>HORA DE INGRESO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>HORA DE SALIDA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN DE APOYO**  
**INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN DE APOYO – GA.**

**FINANCIERA - FIN.**

**CONTABILIDAD – GO. FIN. CONT. 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**CONTABILIDAD – GO. FIN. CONT. 01**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
CONTABILIDAD – GO. FIN. CONT. 01 .....	159
1 Objetivo.....	160
2 Alcance.....	160
3 Responsabilidades .....	160
4 Términos y Definiciones .....	160
5 Referencias .....	160
6 Procedimientos .....	160
7 Flujograma .....	161
8 Indicadores .....	161
9 Documentos y Registros.....	161
10 Anexos.....	162

### Objetivo

Gestionar de manera adecuada el recurso económico, de forma sencilla ajustada a la necesidad del consorcio permitiendo tomar decisiones en base a la contabilidad.

### Alcance

Este manual se enfoca en describir y ordenar el Subproceso financiero, el cual sirve como guía para que el proceso se lleve de forma eficaz y benéfica para la empresa.

### Responsabilidades

- Administración - Contador

### Términos y Definiciones

**Economía:** es una disciplina que analiza, de manera general, cómo se generan, comercializan y distribuyen los bienes y servicios dentro de una sociedad.

**Ingresos:** es el dinero que recibe un agente económico debido a su actividad económica.

**Egresos:** es la salida de recursos financieros con el fin de cumplir un pago o también por inversión.

**Contabilidad:** Es el procedimiento de documentar, examinar e interpretar de forma metódica la información financiera de una entidad u organización.

### Referencias

Reglamento interno del Consorcio.

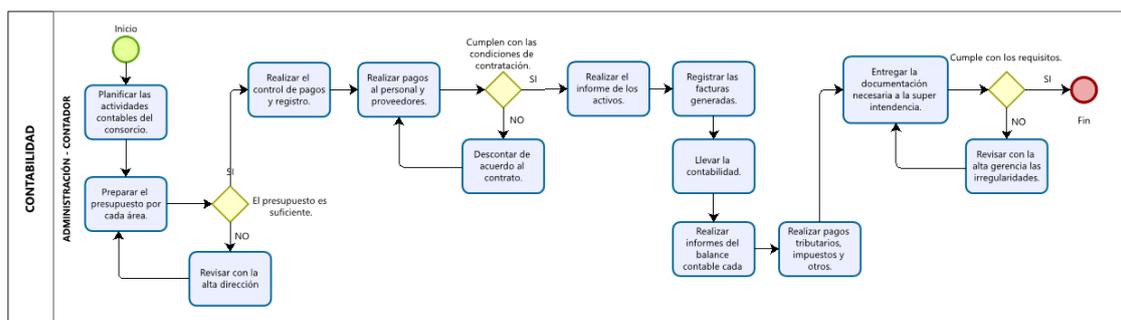
Código del trabajo.

### Procedimientos

Nro.	Actividad	Responsable
1	Planificar las actividades contables del consorcio.	Administración - Contador
2	Preparar el presupuesto por cada área.	Administración - Contador
3	Realizar el control de pagos y registro.	Administración - Contador
4	Realizar pagos al personal y proveedores.	Administración - Contador
5	Realizar el informe de los activos.	Administración - Contador
6	Registrar las facturas generadas.	Administración - Contador
7	Llevar la contabilidad.	Administración - Contador

8	Realizar informes del balance contable cada mes.	Administración Contador	-
9	Realizar pagos tributarios, impuestos y otros.	Administración Contador	-
10	Entregar la documentación necesaria a la super intendencia.	Administración Contador	-

### Flujograma



Powered by  
bizagi Modeler

### Indicadores

	INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
	Subproceso	Contabilidad	Código	GA. FIN. CONT. 01
	Nombre del Indicador	Utilidad	Responsable	Administración - Contador

### Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Informe financiero	GA. FIN. CONT. 01 - D1	Administración - Contador	X		X	X

**Anexos**

<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b>						
	<b>RUC:</b>			<b>CONTACTO:</b>		
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>					
<b>Activo Corriente</b>						
<b>Activo no Corriente</b>						
<b>Pasivo Corriente</b>						
<b>Pasivo no Corriente</b>						
<b>Patrimonio neto</b>						
<b>Capital</b>						
<b>Aportes de Socios o Accionistas para futura</b>						
<b>Utilidad</b>						
<b>TOTAL, PASIVO+PATRIMONIO+RESULTADO</b>						
<b>FIRMA GERENTE CI.</b>				<b>FIRMA CONTADOR CI.</b>		

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN DE APOYO**  
**INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN DE APOYO – GA.**

**SALUD OCUPACIONAL - SSO.**

**PLAN DE SEGURIDAD – GO. SSO. PS. 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**PLAN DE SEGURIDAD – GO. SSO. PS. 01**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
PLAN DE SEGURIDAD – GO. SSO. PS. 01 .....	164
1 Objetivo.....	165
2 Alcance.....	165
3 Responsabilidades .....	165
4 Términos y Definiciones .....	165
5 Referencias .....	165
6 Procedimientos .....	166
7 Flujograma .....	166
8 Indicadores .....	167
9 Documentos y Registros.....	167
10 Anexos.....	167

### **Objetivo**

Detectar los factores de riesgo a los que se enfrenta el empleado, con el objetivo de implementar acciones correctivas que eliminen las causas de accidentes y enfermedades. De esta manera, se garantiza que la empresa proporcione un entorno de trabajo seguro y adecuado.

### **Alcance**

Este manual se enfoca en describir y ordenar el Subproceso de plan de seguridad, el cual sirve como guía para que el proceso se lleve de forma eficaz y benéfica para la empresa en el cuidado de la salud del trabajador.

### **Responsabilidades**

- Alta dirección
- Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional
- Comité de seguridad
- Jefes de áreas

### **Términos y Definiciones**

Ergonomía: Es una disciplina científica que analiza cómo se generan, comercializan y distribuyen los productos o servicios dentro de una comunidad.

Accidente: Se define como accidente laboral cualquier daño corporal que el empleado sufra debido a, o en relación con, el trabajo realizado bajo la dirección de un empleador.

Incidente: Es un evento que ocurre de manera inesperada.

Seguridad Laboral: Es la especialidad dedicada a la prevención de riesgos en el entorno de trabajo, con el objetivo de implementar medidas y realizar actividades necesarias para prevenir dichos riesgos.

Higiene: Se refiere a las prácticas y normas que deben seguir los trabajadores, como el lavado de manos y las posturas correctas, para asegurar la protección y la salud física y mental de los empleados.

Accidente in itinere: Es aquel que ocurre al trabajador durante el trayecto de ida o vuelta del lugar de trabajo.

### **Referencias**

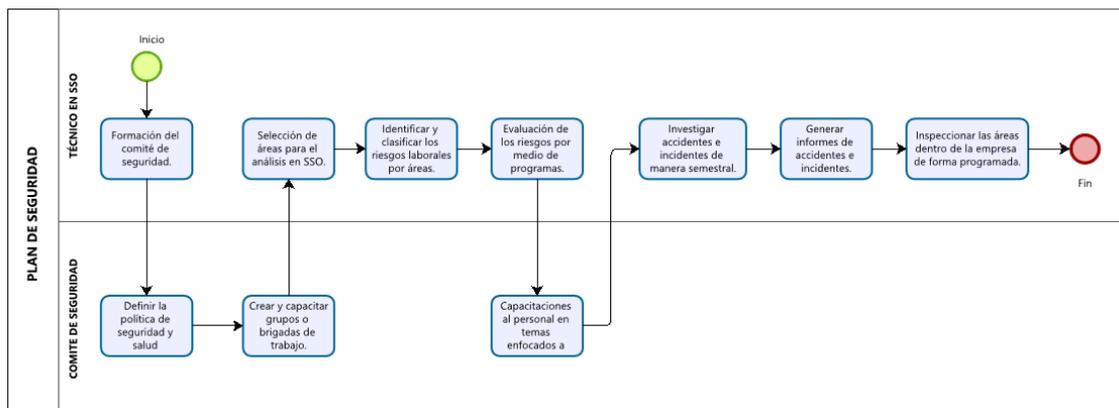
Reglamento interno del Consorcio.

Código del trabajo.

### Procedimientos

Nro.	Actividad	Responsable
1	Formación del comité de seguridad.	Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional
2	Definir la política de seguridad y salud ocupacional.	Comité de Seguridad
3	Crear y capacitar grupos o brigadas de trabajo.	Comité de Seguridad
4	Selección de áreas para el análisis en SSO.	Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional
5	Identificar y clasificar los riesgos laborales por áreas.	Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional
6	Evaluación de los riesgos por medio de programas.	Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional
7	Capacitaciones al personal en temas enfocados a riesgos.	Comité de Seguridad
8	Investigar accidentes e incidentes de manera semestral.	Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional
9	Generar informes de accidentes e incidentes.	Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional
10	Inspeccionar las áreas dentro de la empresa de forma programada.	Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional

### Flujograma





**Tabla de referencia para Matriz de riesgos**

		Consecuencia				
		1 Insignificante	2 Menor	3 Significativo	4 Mayor	5 Severo
Probabilidad	5 Casi seguro					
	4 Probable					
	3 Moderado					
	2 Poco probable					
	1 Raro					

	<b>Muy Bajo</b>
	<b>Bajo</b>
	<b>Medio</b>
	<b>Alto</b>
	<b>Muy Alto</b>
	<b>Extremo</b>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN DE APOYO**  
**INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN DE APOYO – GA.**

**COMERCIALIZACIÓN - COM.**

**MARKETING – GO. COM. MAR. 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**MARKETING – GO. COM. MAR. 01**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
MARKETING – GO. COM. MAR. 01 .....	170
1 Objetivo.....	171
2 Alcance.....	171
3 Responsabilidades .....	171
4 Términos y Definiciones .....	171
5 Referencias .....	171
6 Procedimientos .....	171
7 Flujograma .....	172
8 Indicadores .....	172
9 Documentos y Registros.....	172
10 Anexos.....	172

### Objetivo

Establecer estándares para realizar el marketing y la publicidad organizando y estandarizando actividades, definiendo nuevas tendencias de servicios ofertados a los clientes.

### Alcance

Este manual se enfoca en describir y ordenar el Subproceso de marketing el cual sirve como guía para que el proceso se lleve de forma eficaz y benéfica para la empresa en difundir y ofertar los servicios que oferta el consorcio.

### Responsabilidades

- Administración – Comercial

### Términos y Definiciones

**Tendencias:** Es una corriente o preferencia hacia determinados fines. También conocido como un mecanismo de selección que tienen las personas.

**Anuncio Publicitario:** Es una serie de tácticas comerciales mediante las cuales se promueven productos o servicios utilizando carteles o mensajes digitales que describen las características de los bienes ofrecidos.

**Marketing:** Es un conjunto de métodos, estrategias y procedimientos que una marca o empresa emplea para crear, comunicar, intercambiar y entregar ofertas o mensajes que aportan valor y resultan atractivos para los clientes.

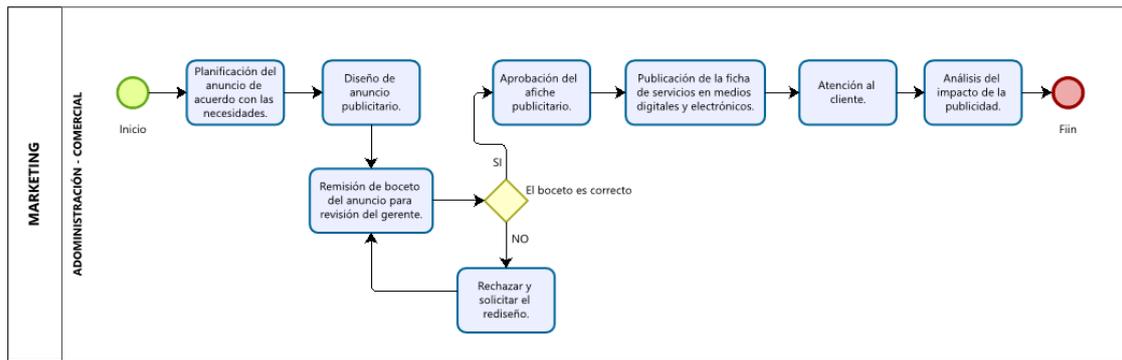
### Referencias

N/A

### Procedimientos

Nro.	Actividad	Responsable
1	Planificación del anuncio de acuerdo con las necesidades.	Administración Comercial –
2	Diseño de anuncio publicitario.	Administración Comercial –
3	Remisión de boceto del anuncio para revisión del gerente.	Administración Comercial –
4	Aprobación del afiche publicitario.	Administración Comercial –
5	Publicación de la ficha de servicios en medios digitales y electrónicos.	Administración Comercial –
6	Atención al cliente.	Administración Comercial –
7	Análisis del impacto de la publicidad.	Administración Comercial –

## Flujograma



Powered by  
bizagi  
Modeler

## Indicadores

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR				
	<b>Subproceso</b>	Marketing	<b>Código</b>	GA. COM. MAR. 01
	<b>Nombre del Indicador</b>	Ubicación en tendencia.	<b>Responsable</b>	Administración – Comercial

## Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Catalogo digital.	GA. COM. MAR. 01	Administración – Comercial		X	X	

## Anexos

N/A (Sin implementación)

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – GESTIÓN DE APOYO  
INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR**



**PICHINCHA – ECUADOR**

**GESTIÓN DE APOYO – GA.**

**ALMACENAMIENTO - ALM.**

**MANEJO, CONTROL Y EQUIPAMIENTO DE INSTRUMENTOS Y  
HERRAMIENTAS – GO. ALM. MCEIH. 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	Sr. Jhon Kevin Curillo	Ing. Guillermo Rodríguez	Ing. Guillermo Rodríguez
<b>Cargo:</b>	Estudiante CINDU	Procurador Común	Procurador Común
<b>Fecha:</b>	dd/mm/aa	dd/mm/aa	dd/mm/aa
<b>Firma:</b>			

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>
001	Edición original	2024

**MANEJO, CONTROL Y EQUIPAMIENTO DE INSTRUMENTOS Y  
HERRAMIENTAS – GO. ALM. MCEIH. 01**  
**Contenido**

	<b>Pág.</b>
MANEJO, CONTROL Y EQUIPAMIENTO DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS – GO. ALM. MCEIH. 01 .....	174
1 Objetivo .....	175
2 Alcance .....	175
3 Responsabilidades .....	175
4 Términos y Definiciones .....	175
5 Referencias .....	175
6 Procedimientos .....	175
7 Flujograma .....	175
8 Indicadores .....	176
9 Documentos y Registros.....	176
10 Anexos .....	176

### Objetivo

Almacenar, mantener y llevar un control por inventario de herramientas e insumos al igual que el registro de las salidas de estos.

### Alcance

Este manual se enfoca en describir y ordenar el Subproceso de manejo, control y equipamiento de instrumentos y herramientas el cual sirve como guía para que el proceso se lleve de forma eficaz y benéfica para la empresa para el desarrollo correcto de los proyectos.

### Responsabilidades

- Administración
- Bodeguero

### Términos y Definiciones

**Tendencias:** es una corriente o preferencia hacia determinados fines. También conocido como un mecanismo de selección que tienen las personas.

**Anuncio Publicitario:** Es una serie de tácticas comerciales mediante las cuales se promueven productos o servicios utilizando carteles o mensajes digitales que describen las características de los bienes ofrecidos.

**Marketing:** Es un conjunto de métodos, estrategias y procedimientos que una marca o empresa emplea para crear, comunicar, intercambiar y entregar ofertas o mensajes que aportan valor y resultan atractivos para los clientes.

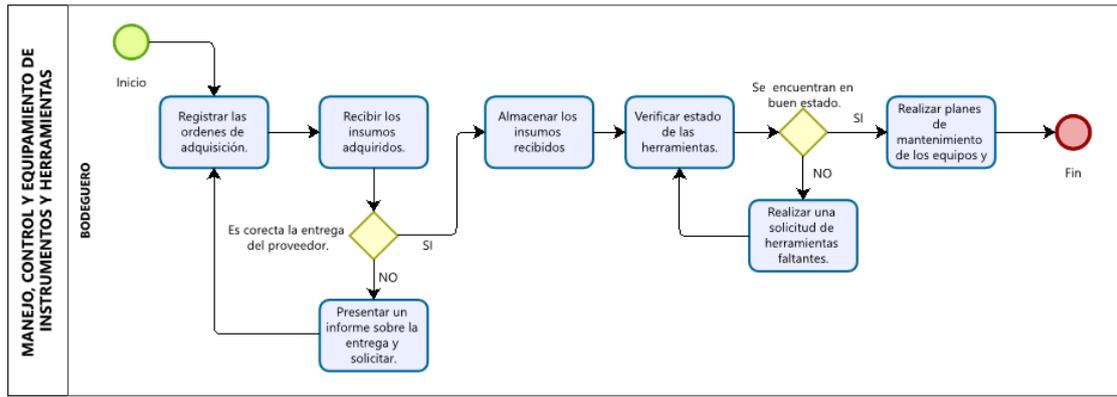
### Referencias

N/A

### Procedimientos

Nro.	Actividad	Responsable
1	Registrar las ordenes de adquisición.	Bodeguero
2	Recibir los insumos adquiridos.	Bodeguero
3	Almacenar los insumos recibidos.	Bodeguero
4	Registrar el ingreso y salida de insumos.	Bodeguero
5	Verificar estado de las herramientas.	Bodeguero
6	Realizar planes de mantenimiento de los equipos y herramientas.	Bodeguero

### Flujograma



Powered by  
bizagi  
**Modeler**

### Indicadores

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
	<b>Subproceso</b>	Manejo, control y equipamiento de instrumentos y herramientas	<b>Código</b>
	<b>Nombre del Indicador</b>	Número de herramientas dañadas.	<b>Responsable</b>
			GA. ALM. MCEIH. 01
			Bodeguero

### Documentos y Registros

Documento y registro	Código	Responsable	Origen		Tipo	
			Interno	Externo	Digital	Impreso
Orden de ingreso y salida de herramientas.	GA. ALM. MCEIH. 01-R1	Bodeguero	X			X
Inventarios	GA. ALM. MCEIH. 01-D1	Bodeguero	X		X	X

### Anexos

INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			
INVENTARIO HERRAMIENTAS			
ITEM	DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD

 <p>CONSORCIO DEL ECUADOR <b>INIBEM</b> INGENIERIA INDUSTRIAL BIOMEDICA - ELECTRICA - MECANICA</p>	<b>INVENTARIO REPUESTOS INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>

 <p>CONSORCIO DEL ECUADOR <b>INIBEM</b> INGENIERIA INDUSTRIAL BIOMEDICA - ELECTRICA - MECANICA</p>	<b>INVENTARIO EQUIPOS INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>

**Anexo 12. Fichas de indicadores**

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GE. DEST. PLEST. IN-1
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
<b>Indicador</b>	% de cumplimiento de los objetivos estratégicos		<b>Revisor por:</b>	
<b>Proceso</b>	Dirección estratégica		<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa
<b>Procedimiento</b>	Plan estratégico		<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Medir el cumplimiento de los objetivos planteados.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$CO = \frac{NOA}{NOP} * 100$ <p>CO: Cumplimiento de los objetivos  NOA: Número de objetivos alcanzados  NOP: Número de objetivos planteados</p>				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Anual	Número de objetivos alcanzados = NOA	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% - 80%	
	Número de objetivos planteados = NOP	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	
INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR			<b>Código</b>	GO. SER. INF. IN-1

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
<b>Indicador</b>	% de clientes Atendidos.	<b>Revisor por:</b>		
<b>Proceso</b>	Servicio	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Información	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Determinar la cantidad de clientes que buscan información del servicio.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$NCA = \frac{NCA}{CI} * 100$				
CA: % de clientes atendidos. NCA: Número de clientes atendidos. CI: Capacidad Instalada				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Diaria	Número de clientes atendidos = NCA	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% - 80%	
	Capacidad Instalada = CI	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GO. SER. COT. IN-2
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
	<b>Indicador</b>	% de Cotizaciones emitidas	<b>Revisor por:</b>	
<b>Proceso</b>	Servicio	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Cotización	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Determinar la cantidad de clientes que requieren cotizar el servicio.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$COT = \frac{CSC}{CI} * 100$				
COT: % de Cotizaciones emitidas SC: Cantidad de Servicio cotizado. CI: Capacidad Instalada				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Semanal	Cantidad de Servicio cotizado =CSC	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% -80%	
	Capacidad Instalada = CI	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GO. SER. CON. IN-3
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
	<b>Indicador</b>	Número de contratos realizados	<b>Revisor por:</b>	
<b>Proceso</b>	Servicio	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Contratación	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Determinar la cantidad de clientes que firman los contratos.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$CTR = \frac{CF}{CI} * 100$				
<p>CTR: Número de contratos realizados  CF: Contratos firmados.  CI: Capacidad Instalada</p>				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Semestral	Contratos firmados=CF	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% -80%	
	Capacidad Instalada = CI	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GO. GOPE. PEJC. IN-1
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
	<b>Indicador</b>	% Planes de ejecución aprobados	<b>Revisor por:</b>	
<b>Proceso</b>	Gestión de Operaciones	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Plan de ejecución	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Definir los planes de ejecución.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$PE = \frac{PEA}{PEP} * 100$				
PE: Planes de ejecución PEA: Planes de ejecución aprobados PEP: Planes de ejecución presentados				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Semestral	Planes de ejecución aprobados=PEA	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% - 80%	
	Planes de ejecución presentados=PEP	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GO. GOPE. LIN. IN-2
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
	<b>Indicador</b>	% de Insumos adquiridos	<b>Revisor por:</b>	
<b>Proceso</b>	Gestión de Operaciones	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Logística Interna	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Definir los insumos necesarios para la ejecución del proyecto.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$IA = \frac{AIN}{AIP} * 100$				
<p>IA: Insumos adquiridos  AIN: Adquisición de Insumos necesarios para la ejecución del proyecto.  AIP: Adquisición de insumos de forma programada.</p>				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Semestral	Adquisición de Insumos necesarios para la ejecución del proyecto =AIN	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% -80%	
	Adquisición de insumos de forma programada = AIP	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GO. GOPE. INT. IN-3
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
<b>Indicador</b>	% de proyectos terminados	<b>Revisor por:</b>		
<b>Proceso</b>	Gestión de Operaciones	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Informes técnicos	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Determinar la cantidad de proyectos ejecutados.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$PT = \frac{NPET}{TPE} * 100$				
PT: Proyectos terminados NPET: Número de proyectos ejecutados en su totalidad TPE: Total de proyectos por ejecutar				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Semestral	Número de proyectos ejecutados en su totalidad =NPET	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% -80%	
	Total, de proyectos por ejecutar = TPE	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GA. GTH. CONP. IN-1
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
	<b>Indicador</b>	Fracaso en la contratación	<b>Revisor por:</b>	
<b>Proceso</b>	Gestión - RRHH	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Contratación de personal	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Determinar el personal que no es adecuado para la empresa sin valor agregado.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$FC = \frac{NPCNA}{NTPC} * 100$				
FC: Fracaso en la contratación NPCNA: Número de personal contratado no apto. NTPC: Número total de personal contratado				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Semestral	Número de personal contratado no apto =NPCNA	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% -80%	
	Número total de personal contratado = NTPC	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GA. FIN. CONT. IN-1
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
	<b>Indicador</b>	Utilidad	<b>Revisor por:</b>	
<b>Proceso</b>	Financiera	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Contabilidad	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Determinar la utilidad neta después de todo los gastos realizados.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$UN = \frac{ITS}{GFV} * 100$				
UN: Utilidad neta ITS: Ingresos totales por servicio. GFV: Gastos fijos y variables.				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Semestral	Ingresos totales por servicio =ITS	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% -80%	
	Gastos fijos y variables = GFV	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GA. SSO. PS. IN-1
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
<b>Indicador</b>	% de accidentes e incidentes	<b>Revisor por:</b>		
<b>Proceso</b>	Salud Ocupacional	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Plan de seguridad	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Determinar el porcentaje de accidentes que ocurren en el Consorcio.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$AI = \frac{NPAA}{TPCA} * 100$				
AI: Accidentes NPAA: Número de personas accidentadas por área. TPCA: Total, de personas en cada área.				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Mensual	Número de personas accidentadas por área = NPAA	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% - 80%	
	Total, de personas en cada área = TPCA	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

	<b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código</b>	GA. ALM. MCEIH. IN-1
			<b>Versión</b>	001
			<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo
<b>Indicador</b>	Número de herramientas dañadas.	<b>Revisor por:</b>		
<b>Proceso</b>	Almacenamiento	<b>Fecha inicio:</b>	dd/mm/aa	
<b>Procedimiento</b>	Manejo, control y equipamiento de instrumentos y herramientas	<b>Fecha actual:</b>	dd/mm/aa	
<b>Definición</b>				
<b>Descripción</b>	Determinar la utilidad neta después de todo los gatos realizados.			
<b>Fórmula de cálculo</b>				
$HD = \frac{NHD}{TH} * 100$				
HD: Herramientas dañadas NHD: Número de herramientas dañadas o defectuosas. TH: Total, de herramientas.				
<b>Frecuencia</b>	<b>Numerador</b>	<b>Resultado</b>		<b>Observaciones</b>
Mensual	Número de herramientas dañadas o defectuosas =NHD	<b>Deficiente</b>	0% - 40%	
	<b>Denominador</b>	<b>Aceptable</b>	41% -80%	
	Total, de herramientas = TH	<b>Satisfactorio</b>	81% - 100%	

**Anexo 13. Matriz de riesgos**

 <b>INIBEM CONSORCIO DEL ECUADOR</b> <b>MATRIZ DE RIESGOS</b>									
<b>Objetivo</b>	Identificar los riesgos a los que se encuentra expuesto INIBEM Consorcio Del Ecuador, en el desarrollo de sus actividades.						<b>Elaborado por:</b>	Jhon Curillo	
<b>Identificación de Riesgos</b>				<b>Medición de Riesgo</b>			<b>Manejo de Riesgo</b>	<b>Acción</b>	
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Nivel</b>			
Gestión Estratégica	Dirección Estratégica	Falta de compromiso de la alta dirección y de las demás áreas del consorcio.	Falta de comunicación entre los niveles jerárquicos del consorcio.	Posible	Inaceptable	Alto	Evitar	Implementación de un sistema de comunicación interdepartamental.	
Gestión de Operación	Servicio	Aumento de clientes insatisfechos por servicio prestado.	El tiempo de atención es muy largo.	Improbable	Tolerable	Medio	Reducir	Implementar un sistema de atención al cliente personalizado.	
	Gestión de Operaciones	Insatisfacción del cliente con el resultado del servicio prestado.	Mal desempeño de los trabajadores en las ejecuciones del servicio.	Posible	Intolerable	Alto	Manejar	Controlar el trabajo realizado por los técnicos.	
Gestión de Apoyo	Gestión de RRHH	Contar con personal incapaz de cumplir con las obligaciones y responsabilidades.	Contratación por intereses personales.	Posible	Inaceptable	Alto	Evitar	Realizar las entrevistas y la contratación con imparcialidad.	
	Financiera	Presentar inestabilidad económica.	Malos manejos de los bienes y activos del consorcio.	Posible	Intolerable	Alto	Asumir	Controlar el manejo de los recursos económicos.	

Salud Ocupacional	Tener niveles de riesgo muy alto en las áreas de trabajo.	Un inadecuado ambiente laboral.	Posible	Inaceptable		Reducir	Implementar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.
Comercialización	Déficit en los programas de publicidad.	Realizar las publicaciones a los espectadores incorrectos.	Improbable	Aceptable		Manejar	Realizar la página web oficial del consorcio.
Almacenamiento	Mantener inventarios obsoletos o excesivos.	Tener insumos innecesarios, equipos en mal estado.	Posible	Tolerable		Evitar	Realizar un sistema de inventarios de manera adecuada.