

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**



**“Implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Basado en  
las Normas ISO 9001:2008 para la Empresa VALTOP S.R.L  
Arequipa 2016”**

**Tesis presentada por los bachilleres**  
**Rimachi Cueva, Gerson Paul**  
**Vargas Aliaga, Evelyn Katherine**  
**Para optar por el título profesional de:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**  
**DE EMPRESAS**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2016**

## DEDICATORIAS

En primer lugar a Dios por haberme dado la vida y permitirme ahora llegar a este gran día.

A mis padres por haber confiado y permitirme poder estudiar y llegar a este momento gracias a sus consejos, apoyo y enseñanzas que me dan día.

A mi hermana por haberme apoyado como amiga incondicional en estos cinco años y en lo largo de mi vida.

A mis docentes de la Universidad Católica Santa María, por su tiempo y enseñanza a través de estos cinco años.

**Evelyn Katherine Vargas Aliaga**

Dedico esta tesis a Dios por darme la fortaleza y valentía de poder cumplir todas mis metas personales y profesionales y permitirme haber logrado a dar este gran paso en mi vida.

A mis padres, quienes me brindaron su apoyo y confianza y ser soporte en todo el transcurso de mi vida, les agradezco de corazón.

Agradezco a mis docentes de la Universidad Católica Santa María.

**Gerson Paul Rimachi Cueva**

## AGRADECIMIENTOS

Esta investigación realizada para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Valtop S.R.L ha sido posible gracias a la colaboración de la empresa misma sin su apoyo no hubiera sido posible la realización de este trabajo.

Agradecer a Dios por darnos la oportunidad de seguir avanzando personalmente y profesionalmente y permitirnos seguir alcanzando todas nuestras metas propuestas.

A los catedráticos de la Universidad Católica de Santa María que contribuyeron en mi formación y conocimiento, agradecerles por el tiempo brindado hacia nosotros.

## INDICE GENERAL

Dedicatorias.....	II
Agradecimientos.....	III
Introducción.....	VII
Resumen Ejecutivo.....	VIII
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEORICO.....	10
1.1 PROBLEMA.....	10
1.2 DESCRIPCION.....	11
1.2.1 Campo y Area de Investigación.....	11
1.2.2 Tipo de problema.....	11
1.2.3 Variables.....	11
1.2.4 Interrogante Básica.....	13
1.3 JUSTIFICACION.....	13
1.4 OBJETIVOS.....	13
1.4.1 Objetivo General.....	13
1.4.2 Objetivos Especificos.....	13
1.5 MARCO TEORICO.....	14
1.5.1 Norma ISO 9001.....	14
1.5.1.1 Definición de la Norma.....	14
1.5.1.2 Definición de la ISO.....	14
1.5.1.3 Introducción a la Norma ISO 9001:2008.....	14
1.5.1.4 Estructura de la Norma ISO 9001:2008.....	15
1.5.1.5 Razones para la obtención de la certificación.....	15
1.5.2 Sistema de Gestión de Calidad.....	16
1.5.2.1 Concepto de Sistema de Gestión.....	16
1.5.2.2 Concepto de Calidad.....	16
1.5.2.3 Definición de Sistema de Gestión de la Calidad.....	16
1.5.2.4 Principios básicos de la Gestión de Calidad.....	17
1.5.2.5 Beneficios de Implantar un Sistema de Gestión Calidad.....	18

1.5.2.6	Enfoque basados en Procesos .....	19
1.5.2.7	Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. ....	21
1.5.3	Situación Actual de la empresa Valtop .....	22
1.5.3.1	Descripción de Valtop .....	22
1.5.3.2	Historia de Valtop .....	22
1.5.3.3	Filosofía de Valtop.....	23
1.5.3.4	Principios de Valtop.....	24
1.5.3.5	Organización de la Empresa .....	24
1.5.4	Servicios de la Empresa.....	27
1.5.5	Proceso de Implantación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Valtop con la ISO 9001:2008 .....	28
1.5.5.1	Compromiso requerido de la dirección .....	28
1.5.5.2	Formación del personal de Valtop S.R.L .....	29
1.5.5.3	Diagnostico Situacional de Valtop S.R.L.....	29
1.5.5.4	Documentación para la Implantación.....	30
1.5.6	Bibliografía Basica .....	148
1.5.7	Antecedentes .....	148
1.6	HIPOTESIS .....	148
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....		149
1.7	TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	149
1.7.1	Tecnica de Observacion.....	149
1.7.2	Tecnica de Encuesta .....	149
1.8	ESTRUCTURAS DE LOS INSTRUMENTOS .....	149
1.9	CAMPO DE VERIFICACION.....	149
1.9.1	Ambito .....	149
1.9.2	Temporalidad .....	149
1.9.3	Unidades de Estudio .....	150
1.10	ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS .....	150
1.11	RECURSOS NECESARIOS.....	151
1.11.1	Humanos .....	151
1.11.2	Materiales.....	151
1.11.3	Financieros .....	151
1.12	CRONOGRAMA.....	152

CAPITULO III :RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE VALTOP SRL .....	152
CONCLUSIONES .....	157
RECOMENDACIONES .....	158
BIBLIOGRAFIA .....	159
ANEXO 1 .....	160



## INTRODUCCIÓN

Toda organización sea esta una industria, empresa de servicios o alguna sin fin de lucro debe gestionar adecuadamente sus variables para ser sustentable en el tiempo.

Al implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 este ayudará aportando beneficios tanto interna como externamente en la empresa, además mejora la visibilidad y reputación de la empresa referida a la calidad, y una gran apertura de mercado de organizaciones certificadas con esta norma.

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad con un enfoque basado en procesos, lleva implícito el compromiso de mejora continua, siendo los procesos actualmente la base operativa fundamental de muchas organizaciones exitosas, y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un mayor número de empresas.

Para que una empresa pueda proporcionar productos y servicios que demandan sus clientes, es necesario que el trabajo fluya con una de gestión interna de los procesos mejorando la productividad del producto y servicio, formalizando la manera de trabajar y las responsabilidades, haciendo de que cada persona sepa lo que debe hacer y cómo debe realizarlo además nos ayudara a detectar errores y corregirlos con una mirada a la mejora continua.

La organización elegida para la implantación del sistema de Gestión de Calidad es la empresa VALTOP S.R.L una pequeña empresa que fue constituida en el año 2006, dedicada a los servicios Topográficos y/o Geodesia ubicada en la calle Jorge Polar n°208 int. 302 en la provincia de Arequipa.

## RESUMEN EJECUTIVO

La investigación realizada tiene como fin la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa VALTOP S.R.L, la investigación planteada fue dividida en tres partes. La primera parte se estableció el problema, la justificación y los objetivos de la implantación del Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para ello se hace un estudio respecto a todos los conceptos o definiciones de la norma ISO 9001:2008, la estructura del mismo y que implica un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la norma.

Para luego realizar un análisis de la empresa Valtop SRL en cuanto a sus antecedentes y situación actual y se señalan las áreas que van a estar relacionadas a este Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, se hace mención a los productos y servicios que ofrecen.

Luego se muestra las acciones previas al proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Valtop SRL, se definen los procesos y su interacción en el sistema así como las actividades relacionadas al mismo para la implantación que debe realizar la empresa, se presenta la documentación (manual de calidad de Valtop SRL, elaboración y control de documentos y registros, y otros) relacionada a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad basados en la norma ISO 9001:2008.

En la parte dos se establecen los instrumentos utilizados para la investigación, como también el recurso utilizado por el investigador para llevar a cabo dicha investigación.

La tercera parte y ultima se presenta los resultados del diagnóstico situacional de Valtop SRL con respecto a la encuesta realizada, como las conclusiones y recomendaciones.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema de Gestión de Calidad, procesos, expectativa y satisfacción del cliente.

## SUMMARY

The research carried out has the purpose of implantation of the Quality Management System based on ISO 9001: 2008 in the company VALTOP S.R.L, the proposed research was divided into three parts. The first part was established the problem, the justification and the objectives of the implantation of the Quality Management System based on ISO 9001: 2008, therefore a study is made on all concepts of ISO 9001:2008 statement, the structure and meaning of the quality management system inside the statement.

An analysis will be carried out of the antecedent and current situation of the Valtop S.R.L. Company, the areas related to the Quality Management System based on ISO 9001: 2008, the products and services they offer are mentioned.

Below are the prior actions to the implantation process of the Quality Management System of the Valtop SRL company, the processes and interaction in the system are determined as well as the activities related to the implantation that the company should be realize, the documents are presented in relation to the implantation of the Quality Management System based on ISO 9001:2008 statement.

In the second part the instruments are establishes used for research, as well as the resources used by the researcher to carry out such research. On the last part the results of the diagnostic of the situation of Valtop SRL Company are presented with regards to the survey conducted, such as the conclusions and recommendations.

**KEYWORDS:** Quality Management System, process, expectation and customer satisfaction.

## Capítulo I: Planteamiento Teórico

### 1.1 Problema

La presente investigación tiene por objetivo resolver el problema de la empresa VALTOP S.R.L respecto a su nivel de competitividad en el mercado peruano por medio de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad basados en las normas ISO 9001:2008.

El Sistema de Gestión de Calidad es fundamental para toda empresa, actualmente VALTOP S.R.L no se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001:2008 esto lo deja a un lado de la competencia, toda vez que el cliente prefiere disponer de éste factor dentro de sus proveedores, ya que es muy importante tener la confiabilidad de que se está adquiriendo un servicio que cumpla con todas las características deseadas y normas requeridas. Y se han convertido en uno de los principales problemas que lleva a la empresa a tener una menor ventaja competitiva.

Podemos resumir la problemática como la integración del sistema de gestión de calidad que exige el mercado para ser competitivos, son resumidos en los siguientes puntos:

- 1) La empresa no dispone de políticas de calidad del servicio, que le permitan tener sus objetivos claros, siempre en búsqueda del mejoramiento continuo, de la misma manera, ésta no cuenta con herramientas de evaluación del servicio con el fin de medir el cumplimiento de las metas y tomar las medidas correctivas necesarias.
- 2) Se observa que uno de los factores que influye en la presente problemática es la poca participación de la administración por implementar el sistema de gestión de calidad.
- 3) Existe muy poca información y conocimiento relativo a la implementación del sistema de gestión de calidad.

Ante esta situación es vital la implementación de sistema de gestión de calidad, basada en las normas ISO 9001:2008, para superar la debilidad que actualmente tiene la empresa.

## 1.2 Descripción

### 1.2.1 Campo y Area de Investigación

- ✓ **Campo** :Ciencias de la Administración
- ✓ **Area** :Administración de la calidad
- ✓ **Linea** :Sistema de Gestión de Calidad

### 1.2.2 Tipo de problema

Descriptivo

### 1.2.3 Variables

#### a) Analisis de variables

- **Variable**

Implantacion del Sistema de Gestión de Calidad, Basado en las Normas ISO 9001:2008.

#### b) Operacionalizacion de variables

- Indicadores

### Operacionalización de Variables

Cuadro N° 1

VARIABLE INDEPENDIENTE	SV1	SV2	SV3	INDICADORES	METODO
IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS SEGÚN REQUERIMIENTOS ISO 9001-2008	GERENCIA GENERAL	GESTION	REGISTROS DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
			PERSONAL	INFORMES DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y ROTACION Y DESIGNACION DE FUNCIONES	
				INFORMES DE CAPACITACION Y FORMACION	
		AREA ADMINISTRATIVA	GESTION	REGISTRO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
				REGISTROS DE RESULTADOS DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL	
				INFORMES DE ORDENES DE TRABAJO	
		AREA DE LOGISTICA	GESTION	REGISTRO DE PROVEEDORES	EVALUACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
				REGISTRO DE GUIAS DE REMISION	
				REGISTROS E INFORMES DEL ESTADO DE EQUIPOS	
		AREA DE PRODUCCION	PRODUCCION 1	REGISTRO E INFORME DE LAS ORDENES DE TRABAJO	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	AREA TECNICA		REGISTRO Y CONTROL DE LA INFORMACION DE PRODUCCION		
	AREA DE RELACIONES PUBLICAS	GESTION	ESTADISTICAS DE QUEJAS Y RECOMENDACIONES	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
SV1	SV2	SV3	INDICADORES	METODO	
SISTEMA			DOCUMENTACION COMPLETA	IMPLANTACION DE PROCESOS	

FUENTE: Estudio “Análisis de la Empresa VALTOP S.R.L para la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Basado en las Normas ISO 9001:2008 en Arequipa 2016”

ELABORACIÓN: Propia.

#### 1.2.4 Interrogante Básica

¿Cuál será los beneficios de la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Basado en las Normas ISO 9001:2008 ‘para la Empresa VALTOP S.R.L Arequipa 2016’?

### 1.3 Justificación

La razón fundamental es la propuesta innovadora del investigador de implantar el Sistema de Gestión de Calidad el mismo que tiene como cargo de Administrador en VALTOP .S.R.L.

El mismo que propondrá al Gerente General para llevar a cabo un análisis de los procesos y funciones de VALTOP S.R.L, la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, es una herramienta fundamental para VALTOP S.R.L, el sistema le ofrecerá continuamente oportunidades de mejora en la empresa, minimizar costos, incrementar el nivel de productividad y optimizar la utilización de recursos.

La implantación del Sistema Gestión de Calidad es un tema de gran interés e importante en las empresas, con el fin de mantenerse más competitivo en el mercado, el mismo que le proporcionará al investigador conocimientos teóricos y prácticos para el futuro de su carrera profesional.

### 1.4 Objetivos

#### 1.4.1 Objetivo General

1. Consolidar los procesos que debe seguir la empresa VALTOP S.R.L para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, basados en la norma ISO 9001-2008.

#### 1.4.2 Objetivos Específicos

1. Conocer y diagnosticar el actual funcionamiento operativo de la empresa VALTOP S.R.L

2. Analizar la operatividad de la empresa VATOP S.R.L. en base a las variables que requiere la norma ISO 9001-2008
3. Proponer el desarrollo de cada uno de los requisitos exigidos en relacion al Sistema de Gestion de Calidad según la norma ISO 9001-2008 .

## **1.5 Marco Teorico**

### **1.5.1 Norma ISO 9001**

#### **1.5.1.1 Definición de la Norma**

La norma son documentos que describen productos o actividades con el fin de que las mismas al desarrollarse, tengan procedimientos similares.

La norma establece parámetros básicos de aquello que describe dentro de sus documentos.

El cumplimiento de la misma es libre y voluntaria, pero muy favorable. <sup>1</sup>

#### **1.5.1.2 Definición de la ISO**

ISO (Organización Internacional de Normalización), es una federación mundial de organismos nacionales de normalización.

Es encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.<sup>2</sup>

#### **1.5.1.3 Introducción a la Norma ISO 9001:2008**

La historia de esta norma se remonta desde la segunda guerra mundial, en esas épocas se la conocía como “conformidad” no como en la actualidad “mejora continua”.

Puede ser utilizada en todas las organizaciones que brinden servicios, diseñen o fabriquen, no importa si sean organizaciones públicas o privadas.

---

<sup>1</sup> [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

<sup>2</sup> Norma ISO 9001-2008

Este sistema se realiza de manera interna en las compañías, con la finalidad de obtener la confianza y fidelidad en sus clientes cumpliendo con sus expectativas, sabiendo administrar y mejorando la calidad de sus productos o servicios y así posicionarse mejor en el mercado obteniendo un sistema de “mejora continua”.

#### **1.5.1.4 Estructura de la Norma ISO 9001:2008**

La Norma ISO 9001:2008 contiene las siguientes ocho capítulos

Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación.

Capítulo 2: Normas para consulta.

Capítulo 3: Términos y definiciones.

Capítulo 4: Sistema de Gestión de Calidad.

Capítulo 5: Responsabilidades de la dirección.

Capítulo 6: Gestión de los recursos

Capítulo 7: Realización del producto

Capítulo 8: Medición, análisis y mejora

Capítulo 1 al 3: En estos 3 primeros capítulos no se muestra ningún requisito, solo descripciones generales.

1. Ámbito

1.1 Generalidades.

1.2 Aplicación.

2. Normativas de referencia.

3. Términos y definiciones.

Del capítulo 4 al 8 constituyen la base del Sistema de Gestión de Calidad documentado.

#### **1.5.1.5 Razones para la obtención de la certificación**

- Mayor satisfacción de clientes.
- Para diferenciarse de la competencia.
- Optimizar recursos.
- Alcanzar un mayor nivel competitivo.

- Mejora en la administración de los recursos humanos y materiales en la organización.

## **1.5.2 Sistema de Gestión de Calidad**

### **1.5.2.1 Concepto de Sistema de Gestión**

Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.<sup>3</sup>

### **1.5.2.2 Concepto de Calidad**

La calidad es un término que se encuentra en diversos contextos y busca transmitir la imagen de algo mejor, es decir de excelencia. Actualmente la concepción de la calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles, afectando a las personas y procesos de la misma. Los objetivos que justifican el interés de las empresas por la calidad son: la búsqueda de la satisfacción del cliente priorizando el cumplimiento de sus necesidades y expectativas; orientar la cultura de la organización hacia la mejora continua introduciendo métodos de trabajo que los faciliten y motivar a los empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de calidad.<sup>4</sup>

### **1.5.2.3 Definición de Sistema de Gestión de la Calidad**

Un sistema de gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Mayormente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. “Ello implica el uso de métodos para gestionar el suministro de productos/servicios teniendo en cuenta variables como las siguientes:

<sup>3</sup> <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/> concepto gestión de calidad

<sup>4</sup> DALE H. BESTERFIELD, 2009, CONTROL DE CALIDAD, ISBN,MEXICO PAG 2

- ✓ Adecuación de los productos/servicios a los requerimientos de los clientes.
- ✓ Errores apreciados durante el proceso de fabricación.
- ✓ Productos defectuosos.
- ✓ Objetivos marcados.
- ✓ Reclamaciones recibidas.
- ✓ Control de todos los procesos y actividades.

Analizar, sintetizar y revisar todas estas variables requiere una gestión propia e individualizada. Esta gestión exige una documentación en todo el sistema, unas estadísticas periódicas, un control de los procesos, un personal calificado y naturalmente unas pautas de participación generalizadas. El resultado final de todo ello es garantizar que los productos/servicios suministrados guardan los niveles de calidad requeridos. Para lograr este resultado es necesario llevar un control pormenorizado de todas las variables e indicadores de la calidad del producto/servicio. Este esfuerzo de gestión se ve recompensado con un resultado añadido al anterior; la reducción de defectos trae consigo la reducción de costes. De ahí que hoy en día la gestión de la calidad es útil por partida doble:

- Para disminuir los costes de fabricación mediante la prevención de errores.
- Para asegurar la confianza de los clientes en el producto/servicio suministrado”.<sup>5</sup>

#### 1.5.2.4 Principios básicos de la Gestión de Calidad

La Norma ISO 9001:2008 está basada en los ocho principios básicos de la Gestión de la Calidad, los cuales serán usados en las organizaciones para obtener una mejora continua y cumplir con los estándares requeridos. Estos principios son:

1. **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas.

---

<sup>5</sup> BADIA GIMENEZ ALBERT, CALIDAD: MODELO ISO 9001, ISBN, ESPAÑA

- 2.**Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Estos tienen a cargo crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- 3.**Participación del personal:** El personal, en todos los niveles de la organización, son la parte esencial de esta, y su total compromiso favorece totalmente al crecimiento de la organización.
- 4.**Enfoque basado en procesos:** Para obtener los resultados deseados de las organizaciones se necesita tener un proceso bien elaborado aprobado por la dirección.
- 5.**Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar y gestionar un sistema de procesos interrelacionados, hacia un objetivo establecido como una forma de trabajar eficazmente y mejorar.
- 6.**Mejoramiento continuo:** La mejora continua del desempeño total de la organización, debe ser un objetivo permanentemente supervisado.
- 7.**Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información recopilado.
- 8.**Relaciones de mutuo beneficio con proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### 1.5.2.5 Beneficios de Implantar un Sistema de Gestión Calidad

#### 1.5.2.5.1 Beneficios Internos

Los beneficios que obtendrán las organizaciones de manera interna serán:

- Enfoques claros de acuerdo a los requerimientos de los clientes.
- Manejo adecuado en cuanto a los recursos materiales y humanos de la organización.
- Mayor compromiso de la gerencia con la calidad y mejor toma de decisiones.
- Responsabilidades de todas las áreas bien establecidas.
- Conocimiento de las flaquezas de la organización.
- Actitud de respuesta proactiva no reactiva ante los problemas.

- Metas claras para los colaboradores.
- Reducción de no conformidades de parte de los clientes, conocido como “fracasos”.
- Mejora continua en los procesos de la organización.
- Satisfacción de las especificaciones requeridas por el cliente.

#### 1.5.2.5.2 Beneficios Externos

- Los clientes adquirirán confianza y su vez lealtad en VALTOP, además obtendrán sus servicios solicitados de acorde a todas las especificaciones que hayan solicitado.
- Publicidad más agresiva al presentarnos ya “certificados” en comparación a las demás organizaciones.
- Al haber confianza de parte de los clientes de VALTOP, estos de manera involuntaria o voluntaria generaran publicidad buena hacia nuestra organización

#### 1.5.2.6 Enfoque basados en Procesos

Según la norma de calidad, cuando se adquiere este enfoque, se enfatiza la importancia de:

- Entender y cumplir con los requisitos.
- Considerar los procesos en términos que aporten valor.
- Obtener los resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- Mejorar continuamente los procesos en base a mediciones objetivas.<sup>6</sup>

##### 1.5.2.6.1 Como adecuar los procesos a un Sistema de Gestión

Se debe tener presente estos cuatro conceptos al momento de iniciar con un enfoque basado en procesos

- ✓ Identificación y secuencia de los procesos.
- ✓ Descripción de cada uno de los procesos.

---

<sup>6</sup> © Domingo Rey Peteiro Sinapsys Business Solutions

- ✓ Seguimiento y medición para conocer los resultados que obtienen.
- ✓ Mejora de los procesos en base al seguimiento y medición realizada.

#### 1.5.2.6.2 Identificación y Orden de los Procesos

##### El Mapa de Procesos

Aquí se deberán establecer los procesos para resultados positivos desde el requerimiento hasta la satisfacción del cliente.

- ✓ Influencia en la satisfacción del cliente.
- ✓ Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- ✓ Influencia en Factores Clave de Éxito.
- ✓ Influencia en la misión y estrategia.
- ✓ Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- ✓ Los riesgos económicos y de no conformidad.
- ✓ Utilización eficiente de recursos.

Para la correcta realización de un mapa de procesos se puede contar con todo el personal adecuado y mediante una lluvia de ideas.

##### Procesos de Gestión o Estratégicos.

- Permite definir y desplegar las estrategias y objetivos de la empresa.
- Intervienen en la visión de la empresa.
- Proporcionan las guías de actuación de la empresa.
- Relacionan la empresa con su entorno.
- Involucran a personal de primera línea.

##### Procesos Claves u Operativos.

- ❖ Añaden valor al cliente.
- ❖ Inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción.
- ❖ Consumen muchos recursos.
- ❖ Intervienen en la misión de la empresa.
- ❖ La optimización de sus procesos es clave para la competitividad de la empresa.
- ❖ Son valorados por los clientes y accionistas.
- ❖ Están ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio.

**Procesos de Apoyo.**

- Necesarios para el control y mejora de los sistemas de gestión.
- Se relacionan con asegurar el cumplimiento de estándares.
- No intervienen en la misión ni visión de la empresa.
- Proporcionan recursos a los procesos claves.
- Generalmente sus clientes son internos.

**1.5.2.7 Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.****1.5.2.7.1 Generales**

La implantación de un sistema de gestión de calidad debería ser utilizada como una estrategia de parte de la organización y esta debe contener los objetivos, características de la propia empresa. Entre las etapas lógicas tenemos:

- a. Determinar las necesidades y expectativas de los clientes.
- b. Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- c. Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- d. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- e. Establecer los métodos para medir la eficacia de cada proceso y aplicar las medidas correspondientes.
- f. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- g. Establecer y aplicar un proceso para la mejora.

Las funciones de los colaboradores deberán ya estar bien establecidas nos podremos guiar mediante el mapa de procesos.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Sistema de gestión de calidad según norma iso 9001:2000 edición MAYO 2005

### 1.5.3 Situación Actual de la empresa Valtop

#### 1.5.3.1 Descripción de Valtop<sup>8</sup>

VALTOP S.R.L es una empresa dedicada a proveer servicios de personal profesional y venta de productos en el área de Topografía y Geodesia. Nuestra preocupación es siempre satisfacer las necesidades de nuestros clientes cumpliendo con sus expectativas y colaborando eficazmente para que este cumpla sus metas y objetivos en sus plazos trazados.

#### 1.5.3.2 Historia de Valtop

VALTOP S.R.L. empresa dedicada al área de topografía y geodesia, comienza su labor en la ciudad de Arequipa en abril del año 2006, fecha en la cual inicia el desenvolvimiento de un visión empresarial. Doña Ingrid Aliaga Mendoza fundadora de VALTOP S.R.L. Inicio trabajando de modo dependiente y pasado el tiempo en el año 2004 atraviesa por desafíos profesionales los cuales la impulsan a desarrollar el anhelo empresarial. De este modo inicio su labor con la compra y alquiler de equipos topográficos (nivel y estación total) logrando con éxito su cometido y adquiriendo poco a poco más equipos de última tecnología en el área topográfica. En conjunto con el personal profesional contratado al cual se le capacitó y continua capacitando tanto en trabajos de campo como en nuevo equipo tecnológico adquirido, logrando que nuestro personal topográfico renueve sus técnicas con cada nuevo desafío o proyecto es por ello que nuestra empresa fue creciendo y formando sólidamente la idea empresarial deseada.

Así se consolidó la empresa VALTOP S.R.L. la cual desde la fecha de su creación ha evolucionado enfocándose en la entrega y realización de topografía de mayor valor agregado, siempre orientado a las necesidades y requerimientos de sus clientes. Es por ello que VALTOP S.R.L ha prestado servicios en más de 100 obras a nivel nacional, y trabajado con importantes empresas como:

---

<sup>8</sup> [www.valtopsr.com](http://www.valtopsr.com)

Mota Engil, Isolux Corsan, Consorcio Constructor Puente Chilina, Cosapi, Livit, Cerro Verde, Cobra Grupo, Interaseo S.A, Gobierno Regional de Arequipa, Quimera, Odebrecht, Construcción BISA, Bureau Veritas, Invercon, entre otros.

### 1.5.3.3 Filosofía de Valtop

La empresa VALTOP SRL tiene establecido como filosofía el SISTEMA P – R – I:

- PROFESIONALISMO: Nuestra empresa cuenta con un personal altamente calificado en sus labores asignadas a cada uno de ellos. En Valtop S.R.L. desde la gerencia hasta el más reciente personal contratado, cuentan con experiencia suficiente para las acciones que le fueron encargadas y son personal apto para afrontar cualquier desafío y/o reto que se presente.
- RESPONSABILIDAD: Al ser contratados, adquirimos los objetivos de los clientes como nuestros, demostrando responsabilidad en todo lo que esta palabra conlleva; puntualidad, entrega, dedicación y excelencia en cada servicio o producto adquirido por el cliente.
- INNOVACIÓN: Es muy importante para VALTOP, que sus equipos de trabajo tanto el tecnológico como el humano, estén en constante innovación y preparación para ser eficientes.

#### 1.5.3.3.1 Misión

Brindar servicios en el rubro topográfico y Geodesia tanto en equipos de última tecnología como en calidad de personal profesional calificado.

#### 1.5.3.3.2 Visión

Ser la empresa líder en el mercado Topográfico y Geodesia a nivel regional y nacional.

### 1.5.3.4 Principios de Valtop

#### 1.5.3.4.1 Valores

- Compromiso.
- Lealtad.
- Innovación.
- Flexibilidad.
- Liderazgo.
- Respeto por el entorno.

#### 1.5.3.4.2 Políticas

- Respetar el horario de trabajo.
- Orden y limpieza en las áreas de trabajo.
- Compañerismo.
- Cumplimiento de funciones según las áreas de trabajo.

### 1.5.3.5 Organización de la Empresa

La organización presenta la siguiente estructura general:

#### **GERENCIA GENERAL**

En esta área la gerencia general es la encargada de planear, organizar, administrar y controlar la ejecución de las actividades destinadas a alcanzar los objetivos de la empresa, además tiene la responsabilidad de administrar los recursos disponibles de la manera más eficiente a fin de obtener los resultados óptimos, asimismo una de sus principales funciones es la gestión comercial con empresas tanto locales como regionales para garantizar así la realización de los diferentes servicios que ofrece la empresa VALTOP, entre otras:

- Supervisión de funciones de cada área de la empresa semanalmente.
- Encargada de elaboración de proformas y cotizaciones de todos los servicios que ofrece la empresa.
- Aprobación de valorizaciones de los servicios topográficos.

- Elaboración de Ordenes de Trabajo.
- Elaboración y aprobación del costo de los recursos tanto humanos como materiales.
- Selección de reclutamiento de personal.
- Contratación con terceros para los servicios topográficos.

### **AREA ADMINISTRATIVA**

Esta área tiene como función administrar eficientemente los ingresos y egresos de la empresa y además presentar correctamente y oportunamente las declaraciones y pagos de impuestos que la empresa debe realizar, la distribución del recurso para las nóminas de los empleados, así como otras funciones:

- Tareo diario.
- Revisión diaria de cuentas bancarias.
- Revisión y distribución de órdenes de trabajo.
- Contabilidad interna.
- Pago de servicios.
- Elaboración de SCTR mensual.
- Emisión de comprobante de pago.
- Entrega y cobro los trabajos topográficos.
- Supervisión de cobros del área de logística.
- Control de recibos por honorarios.
- Análisis de pérdida o ganancia de los servicios.
- Elaboración cuadro de ganancias y pérdidas mensuales.

### **EQUIPOS Y LOGISTICA**

Esta área se encarga del control de equipos como son: Alquiler, ventas y los propios usados para los trabajos de la empresa, entre otras actividades como:

- Pedido y compra de recursos materiales.
- Revisión constante del estado en el cual se encuentra los equipos topográficos.

- Emisión de guías de remisión por cada salida de equipos, tanto de alquileres, ventas y trabajos propios.

## **AREA DE PRODUCCION**

Supervisión de producción 1 y área técnica

### **PRODUCCION 1**

Esta área es la encargada de la realización de los trabajos en el área de campo, sus funciones son:

- Revisión previa de los equipos antes de salir al campo.
- Realizar el trabajo de acuerdo a las especificaciones de las órdenes de trabajo.

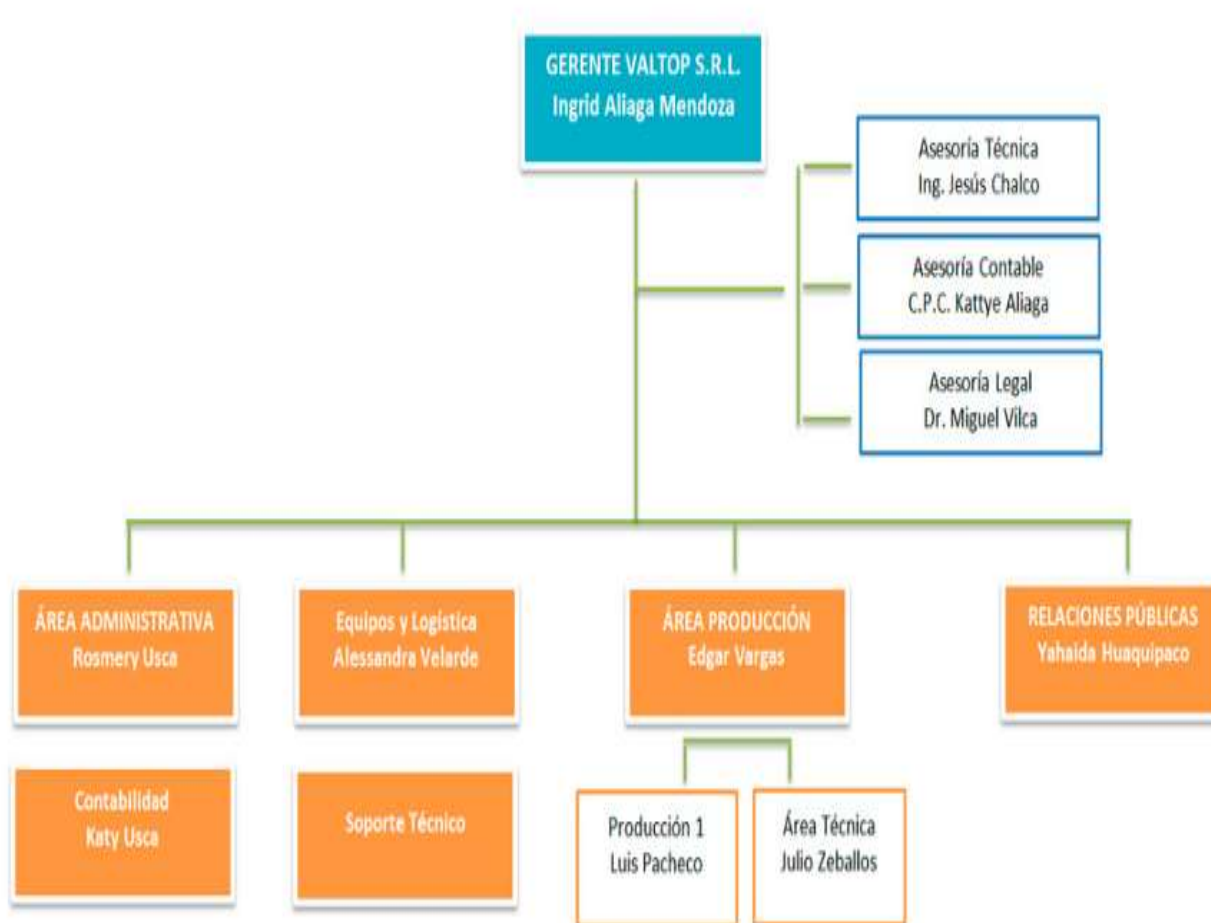
### **AREA TECNICA**

Área encargada de recepcionar la información procedente de Producción 1 y realizar los entregables correspondientes según las órdenes de trabajo.

- Elaboración de planos de acuerdo a las especificaciones de las órdenes de trabajo.
- Cumplimiento puntual de sus funciones.

El organigrama de la empresa VALTOP S.R.L se muestra en la figura 1.

Figura 1: Organigrama de VALTOP S.R.L



Fuente: VALTOP S.R.L

#### 1.5.4 Servicios de la Empresa

Dentro de los servicios que ofrece la empresa tenemos tres de los cuales son:

- Alquiler de equipos topográficos: Este servicio es contratado por empresas tanto de Arequipa como del sur del país previa cotización aprobada por ambas partes, los equipos se entregan con certificado de mantenimiento actualizados, todos estos equipos salen con guía de remisión.
- Venta de equipos topográficos: VALTOP ofrece a su clientela de sur del país la venta de equipos topográficos a cómodos precios, todos con certificado de operatividad.
- Trabajos topográficos y geodésicos: VALTOP cuenta con personal altamente capacitado y equipos de punta para la realización de los diferentes tipos de trabajos, como son:

- Fotogrametría.
- Geodesia.
- Carreteras.
- Canales.
- Puentes.
- Control Geodésico de aeropuertos.
- Control de obras civiles.
- Movimientos de tierra.
- Alcantarillado.
- Minería.
- Montaje.
- Levantamiento topográfico.

### **1.5.5 Proceso de Implantación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Valtop con la ISO 9001:2008**

A continuación se describen las diferentes etapas que se deben seguir para implantar un sistema de gestión de la calidad (SGC).

#### **1.5.5.1 Compromiso requerido de la dirección**

En esta etapa se debe persuadir al responsable de la Dirección de la empresa Valtop S.R.L de que la implantación del SGC es importante, el mismo que contribuye a mejorar los resultados de la empresa respecto a satisfacción del cliente, mayor competitividad y ahorro de costos, etc., asimismo dar a conocer el sistema de gestión de calidad a todos miembros de la organización.

La Dirección debe evidenciar su compromiso con la Calidad y con la implantación del SGC, esto se verá plasmado en la Declaración de la política de calidad que se incluye en el Manual de calidad, expuesto más adelante.

### 1.5.5.2 Formación del personal de Valtop S.R.L

Todo el personal de la empresa debe estar comprometidos en la implantación del SGC, ya que será la base para el buen funcionamiento del sistema.

El personal formado en SGC puede ser personal interno de VALTOP S.R.L, o caso contrario contratar servicios externos para el Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa VALTOP SRL tiene como responsabilidades:

- Gerente General
- Jefes de Departamento/Área.
  - Administrativa.
  - Producción.
  - Equipo y Logística.

### 1.5.5.3 Diagnostico Situacional de Valtop S.R.L

El responsable del Sistema de Gestión de Calidad es el encargado de realizar el diagnostico pertinente, para conocer en qué estado actual se encuentra la empresa VALTOP S.R.L con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El diagnostico situacional de VALTOP S.R.L se realizó mediante una encuesta (Anexo 1), el mismo contiene cuatro respuestas cerradas y una columna de observaciones, los cuales son los siguientes:

- Si.- Esta alternativa está sometida a interrogación y afirma el cumplimiento del requisito de la norma ISO 9001:2008.
- No.- Esta alternativa está sometida a interrogación y además representa que no se está cumplimiento del requisito de la norma.
- P.- Esta alternativa representa el cumplimiento del requisito de la norma de forma parcial, la misma que está sometida a interrogación.
- N/A.- La selección de esta alternativa significa que no se aplica ya que no se cuenta aún con ese requisito o simplemente no le compete a la organización.

- Observaciones.- En este cuadro de texto se describe observaciones halladas durante el desarrollo de la encuesta, señalando en que aspectos debe mejorar en relación a los requisitos de la norma para lograr una adecuada implantación, y otros detalles importantes.

El fin de realizar la encuesta será tener el conocimiento de las carencias de VALTOP SRL para reconocer en que está fallando y que se podría mejorar.

Los resultados de la encuesta se encuentran en el capítulo III detalladamente.

#### 1.5.5.4 Documentación para la Implantación

La norma ISO 9001:2008, estipula que las organizaciones deberán tener una lista de documentos, los cuales son indispensables para la implantación y certificación de la norma cumpliendo con los estándares de esta.

La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:

- Manual de calidad: Establece el alcance del sistema de gestión de la calidad, los procedimientos documentados, así como los objetivos generales de la calidad, y las normas de referencia elegidas.
- Control de Documentos y Registros: Son los documentos que proporcionan evidencia de la realización de las actividades conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 así como la operación eficaz.
- Otros documentos de apoyo (formularios, especificaciones, documentos externos, etc.)

##### 1.5.5.4.1 El Manual de Calidad

Este es el principal documento en el cual podemos encontrar todos los documentos, con una breve explicación para el total entendimiento de sistema de gestión de calidad (SGC).

Este manual contiene las siguientes características:

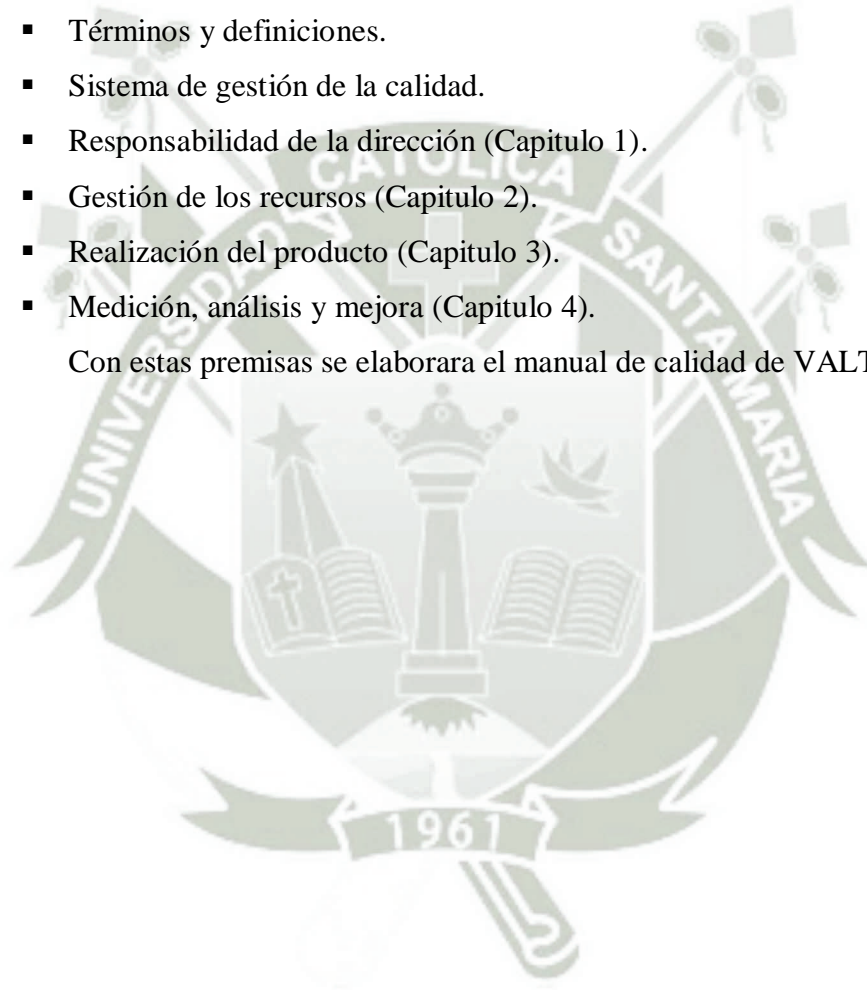
- La estructura organizativa de la empresa.
- La visión general de todo el sistema de calidad.

- Las políticas concretas para cada uno de los requisitos que componen el sistema.

Para la elaboración del manual de calidad del SGC, se deberá ordenar los documentos de tal manera que contengan correlación de acuerdo con los apartados de la norma

- Portada.
- Registro de revisiones.
- Índice.
- Presentación de la empresa y del Sistema de Gestión de Calidad.
- Términos y definiciones.
- Sistema de gestión de la calidad.
- Responsabilidad de la dirección (Capítulo 1).
- Gestión de los recursos (Capítulo 2).
- Realización del producto (Capítulo 3).
- Medición, análisis y mejora (Capítulo 4).

Con estas premisas se elaborara el manual de calidad de VALTOP SRL.





**MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD**

<b>Código : VALTOP-SGC</b>
<b>MAN-001</b>
<b>Revision: 0</b>
<b>Pagina</b>
<b>Emisión :</b>

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN.

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
2. RESPONSABILIDADES.
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
  - 4.1. REQUISITOS GENERALES.
  - 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
    - 4.2.1. Generalidades
    - 4.2.2. Manual del Sistema de Gestión de la calidad
    - 4.2.3. Control de Documentos.
    - 4.2.4. Control de Registros.
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
  - 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
  - 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE
  - 5.3. POLÍTICA DE CALIDAD.
  - 5.4. PLANIFICACIÓN
    - 5.4.1. Objetivos, Metas y Programas de Calidad
    - 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
  - 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
    - 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.
    - 5.5.2. Representante de la Dirección
    - 5.5.3. Comunicación Interna
  - 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.
    - 5.6.1. Generalidades.
    - 5.6.2. Información de Entrada para la Revisión
    - 5.6.3. Resultados de la Revisión.
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.
  - 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>Código : VALTOP-SGC</b>
		<b>MAN-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Emisión :</b>

- 6.2. RECURSOS HUMANOS
  - 6.2.1. Generalidades.
  - 6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia.
- 6.3. INFRAESTRUCTURA
- 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.
- 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
  - 7.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO.
  - 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.
    - 7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto.
    - 7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto.
    - 7.2.3. Comunicación con el Cliente
  - 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO.
  - 7.4. COMPRAS.
    - 7.4.1. PROCESO DE COMPRAS.
    - 7.4.2. Información de las Compras.
    - 7.4.3. Verificación de los Productos Comprados.
  - 7.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO (CONTROL OPERACIONAL)
    - 7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.
    - 7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.
    - 7.5.3. Identificación y Trazabilidad.
    - 7.5.4. Propiedad del Cliente
    - 7.5.5. Preservación del producto.
  - 7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION.
- 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
  - 8.1. GENERALIDADES.
  - 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.
    - 8.2.1. Satisfacción del Cliente.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>Código : VALTOP-SGC</b>
		<b>MAN-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Pagina</b>
		<b>Emisión :</b>

8.2.2. Auditoria Interna.

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.

8.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

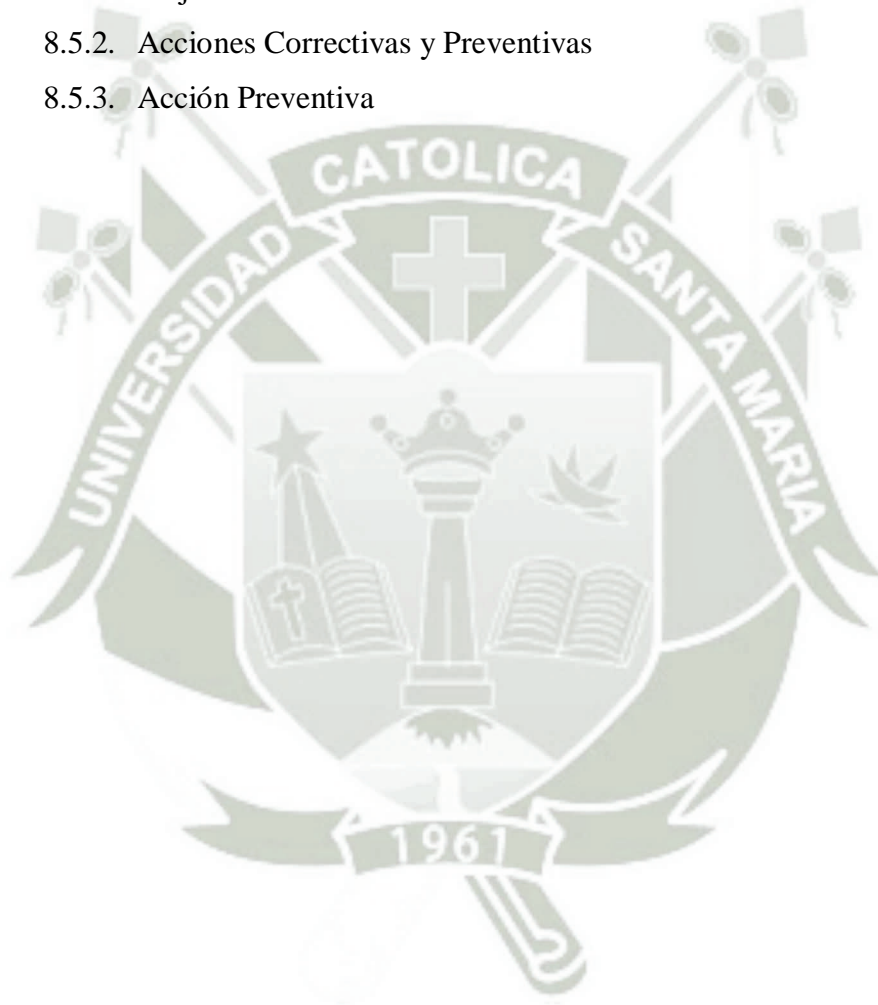
8.4. ANALISIS DE DATOS.

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora Continua.

8.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas

8.5.3. Acción Preventiva



	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

## INTRODUCCIÓN.

El manual del Sistema de Gestión de la Calidad de VALTOP SRL y los documentos que de este deriven son cumplidos por todos los trabajadores de nuestra empresa cumpliendo así con los estándares de calidad.

### 1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

VALTOP SRL, es una empresa peruana dedicada desde el año 2006 a brindar servicios y alquiler de equipos en las áreas de topografía, geodesia y cartografía que cuenta con la experiencia, recursos humanos y materiales necesarios para atender a sus clientes, acorde a los estándares de calidad.

Los datos de contacto de nuestra empresa son los siguientes:

- Razón Social: VALTOP SRL
- Dirección: Jorge Polar N° 208 Dpto. 302
- Teléfono: 054-214120
- Web: [www.Valtopsrll.com](http://www.Valtopsrll.com)
- Email: [topografia@valtopsrll.com](mailto:topografia@valtopsrll.com)

VALTOP SRL, para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio que cumple con las expectativas de nuestros clientes aumentando su satisfacción, ha decidido implantar un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de las norma ISO 9001:2008.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Página</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

## 2. RESPONSABILIDADES.

### A. Gerente General.

- a) Aprobar el presupuesto anual del Sistema de gestión de la calidad.
- b) Aprobar los objetivos de calidad de VALTOP SRL.
- c) Incluir los temas de calidad como parte de las reuniones de coordinación de la Gerencia.
- d) Elaborar, revisar o aprobar los documentos según sea el caso.
- e) Proporcionar los recursos necesarios para el funcionamiento.
- f) Definir las funciones y responsabilidades que faciliten la eficacia del sistema de gestión de calidad.

### B. Representante de la Dirección.

- a) Dar cumplimiento y seguimiento a lo establecido en el presente manual.
- b) Realizar el seguimiento al sistema de gestión de la calidad.

### C. Responsable del SGC.

- a) Dar cumplimiento a lo establecido en el presente manual.
- b) Apoyar a las áreas en la aplicación de las acciones necesarias para llevar a cabo el presente manual.

### D. Jefes de Departamento / Área.

Establecimiento e implementación del presente manual en sus respectivos departamentos áreas.

- a) Proporcionar el apoyo necesario para cumplir los objetivos de calidad.
- b) Incluir los temas de calidad como parte de las reuniones de coordinación con el personal bajo su cargo.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES.

- a) **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) **ISO:** International Organization for Standardization.
- c) **Manual:** Documento que especifica la forma de administrar una organización. El manual puede variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización.
- d) **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se enfoca para lograr un resultado.
- e) **Calidad:** Conjunto de características de un producto o servicio que satisface las necesidades del cliente.
- f) **Órdenes de Trabajo:** Herramientas de gestión de proyectos que da a conocer a las áreas productivas sobre el inicio de labores, en esta orden de trabajo se puede visualizar las características técnicas de los productos a realizar, así como el plazo de ejecución.

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

VALTOP SRL, apuesta por el Sistema de Gestión de la Calidad, ya que genera valor agregado para el cliente a la vez que se contribuye con el desarrollo sostenible de la empresa y de sus objetivos.

**VALTOP SRL ha definido como misión:**

Somos una empresa dedicada desde el año 2006 a brindar servicios y alquiler de equipos en las áreas de topografía, geodesia y cartografía.

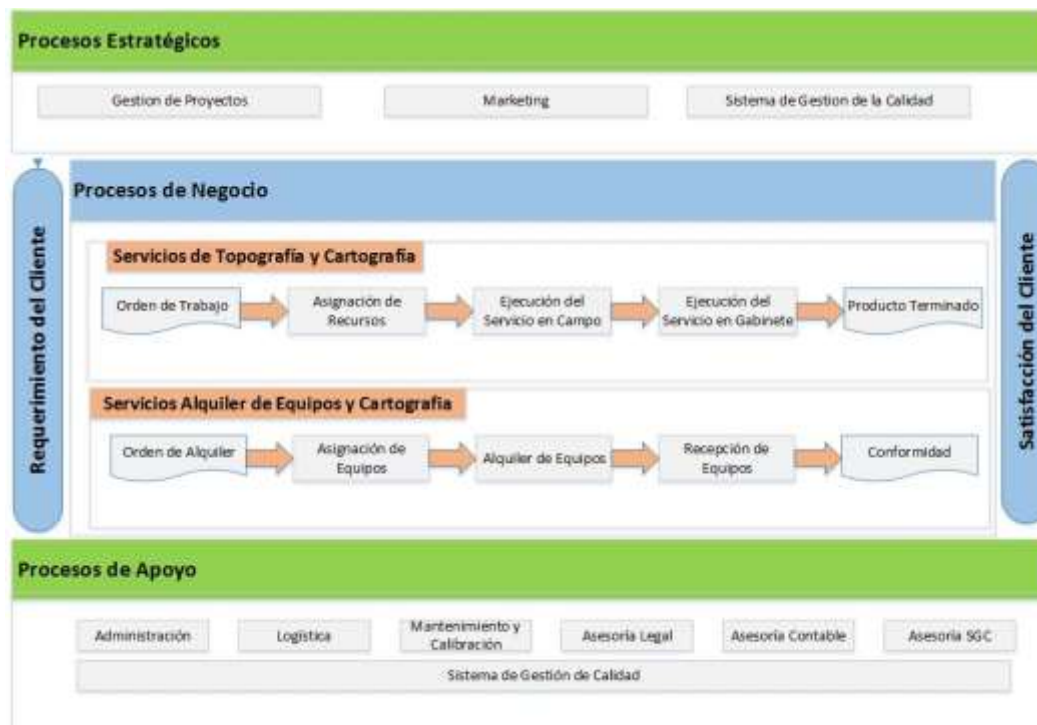
**VALTOP SRL ha definido como visión:**

Ser al año 2020 una empresa líder en servicios topográficos, geodésicos y cartográficos en la región sur del Perú.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>Código : VALTOP-SGC</b>
		<b>MAN-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Emisión :</b>

Para alcanzar los objetivos deseados, se realiza una detallada planificación estratégica en materia de Calidad.

VALTOP SRL ha definido la interacción de procesos del sistema de gestión de calidad de acuerdo al siguiente gráfico:



### Mapa de Procesos

VALTOP SRL ha definido que el alcance del sistema de gestión de calidad es el siguiente: Servicios de Topografía y Cartografía. Queda fuera del alcance del sistema los Servicios de Alquiler de Equipos y Cartografía.

Se excluye el Requisito 7.3 Diseño y desarrollo de la norma NTP-ISO 9001 – Debido a que VALTOP SRL no realiza procesos de diseño y desarrollo cartográfico, ya que el proceso de transformación de los datos espaciales en geo información se realiza empleando técnicas topográficas y cartográficas pre-establecidas, en base a normas técnicas nacionales y softwares con estructuras cerradas.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

Se excluye también el Requisito 7.5.2. Validación de los Procesos de la producción y de la prestación del servicio de la norma NTP-ISO 9001 - Debido a que VALTOP SRL, inspecciona y controla los procesos topográficos desde el inicio hasta el fin del proceso determinando cualquier no conformidad que resulte de éste.

#### **4.1. REQUISITOS GENERALES.**

VALTOP SRL, ha establecido, documentado, implementado y mantiene su sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo a los requisitos de las norma ISO 9001:2008.

VALTOP SRL ha implementado su sistema de gestión de calidad para:

- a) Identificar nuestros procesos del sistema y su aplicación a través de toda la empresa.
- b) Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.
- d) Proveer a la organización de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

#### **4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

##### **4.2.1. Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de calidad de VALTOP SRL incluye:

- a) Política de calidad.
- b) Los objetivos y programas del sistema de gestión de calidad.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Página</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

- c) Un manual del sistema de gestión de la calidad.
- d) Procedimientos documentados requeridos por las norma ISO 9001:2008.
- e) Otros documentos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- f) Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de las normas ISO 9001:2008.

#### **4.2.2. Manual del Sistema de Gestión de la calidad**

El Manual del Sistema de Gestión de la calidad de VALTOP SRL incluye:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad.
- b) Referencias a los procedimientos documentados y algunas descripciones de cómo VALTOP S.R.L se adapta a los requisitos de las normas ISO 9001:2008.
- c) Mapa de Procesos General de VALTOP SRL.

#### **4.2.3. Control de Documentos.**

VALTOP SRL controla todos los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad en el Procedimiento de Gestión VALTOP-SGC-PGE-001 Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros, en el cual se definen las pautas para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

Así mismo se establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

Estos registros son legibles, están identificados, se protege y se controlan para su recuperación.

#### **4.2.4. Control de Registros.**

VALTOP SRL controla todos los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad en el Procedimiento de Gestión VALTOP-SGC-PGE-001 Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros el cual define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección recuperación retención y disposición de los registros.

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La alta dirección de VALTOP SRL es la principal responsable en el desarrollo e implantación de nuestro sistema de gestión de la calidad, así como de la mejora continua del mismo.

Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los colaboradores, mediante los canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades de nuestros clientes.

La dirección es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar adecuadamente el sistema de gestión de la calidad y de revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

## 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

VALTOP SRL ha diseñado el sistema de gestión de la calidad teniendo en cuenta los requisitos de nuestros clientes, la comunicación con los mismos y la medida de su satisfacción.

## 5.3. POLÍTICA DE CALIDAD.

La política de Calidad ha sido definida y aprobada por la Alta Dirección de VALTOP SRL, asegurándose que está acorde a la naturaleza de la organización y a las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

La Política de Calidad de VALTOP SRL, establece como principales directrices la mejora continua de los procesos, el cumplimiento de los Requisitos y garantizar la participación de nuestros colaboradores y representantes a través de la comunicación y capacitación continua.

La Política de Calidad VALTOP SRL, está documentada y almacenada como documento del sistema de gestión de la calidad como **VALTOP-SGC-POL-001 Política de Calidad**; así mismo es comunicada a todos los trabajadores de la empresa y se encuentra en lugares visibles de la empresa.

## 5.4. PLANIFICACIÓN

### 5.4.1. Objetivos, Metas y Programas de Calidad

VALTOP SRL ha definido establecer objetivos anuales tomando como referencia los resultados de la Valoración de Aspectos, los requisitos legales y otros requisitos identificados. Los objetivos son consistentes con las opciones

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>Código : VALTOP-SGC</b>
		<b>MAN-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Emisión :</b>

tecnológicas, los recursos financieros, operacionales y de negocios así Como con el punto de vista de las partes interesadas. Además se considera la mejora continua.

Los objetivos definidos cumplen con la metodología SMART:

- **E**specífico: Claro y preciso.
- **M**edible: Susceptible a ser medida.
- **A**lcanzable: Desafiante pero realista.
- **R**elevante: Motivador e importante.
- **T** tiempo definido: Con un límite de tiempo.

La Gerencia de VALTOP aprueba los objetivos y metas relacionadas a la Calidad, los mismos que son establecidos como objetivos de área y estas a su vez determinan objetivos específicos, de ser necesario.

El seguimiento de los objetivos y metas se realiza con la Alta Dirección de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de Revisión por la Dirección **VALTOP-SGC-PGE-022 Revisión Por la Dirección** los cuales pueden ser modificados en la medida que sea necesario cuando las actividades o condiciones operacionales cambien.

Asimismo, se ha establecido en el Programa Anual del Sistema de Gestión de la Calidad que tiene por finalidad definir la organización, recursos, presupuesto y actividades específicas relacionadas a la Calidad, con la finalidad de alcanzar los objetivos de satisfacción del cliente.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

#### 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La etapa de Planificación consiste en las actividades que se deben ejecutar para poder cumplir con la Política de la Calidad.

La Planificación consta de las siguientes actividades:

- a) Identificación de Brechas de calidad, para lo cual ha establecido el procedimiento VALTOP-SGC-PGE-002 Identificación de Brechas de Calidad.
- b) Identificación y Evaluación del cumplimiento de las normas aplicables para la cual ha establecido el procedimiento **VALTOP-SGC-PGE-006 Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal.**

Las actividades de planificación se llevaran a cabo de manera anual, cuando suceda una no conformidad mayor al sistema de gestión de la Calidad, un accidente o se implementen cambios en los procesos de producción de VALTOP:

Los resultados deben ser considerados en la definición de los objetivos anuales de Calidad.

### 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

#### 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.

La dirección ha establecido las relaciones entre los colaboradores de VALTOP SRL en el siguiente Organigrama:

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código : VALTOP-SGC
		MAN-001
		Revision: 0
		Emisión :



Las responsabilidades del personal se encuentran definidas en el procedimiento **VALTOP-SGC-PGE-007 Gestión de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad**. Así mismo las responsabilidades en cada área se encuentran establecidas de manera transversal en los documentos del sistema de gestión de la calidad y las establecidas en la documentación pertinente de VALTOP SRL.

La máxima responsabilidad del Sistema de Gestión de la calidad recae sobre la Alta Dirección, designa a su vez un representante para viabilizar la ejecución y continuidad del mismo.

### 5.5.2. Representante de la Dirección

La dirección designa un representante, el cual es comunicado a los colaboradores; asumiendo la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

- b) Informar a la alta dirección del desempeño del sistema de gestión de la calidad.
- c) Asegurar la promoción y toma de conciencia de los requisitos en todos los niveles de la organización.

### 5.5.3. Comunicación Interna

La alta dirección asegura la eficiente comunicación entre las distintas áreas de VALTOP SRL para mantener la eficacia del sistema de gestión de calidad. Para ello establece el procedimiento de VALTOP-SGC-PGE-012 Comunicación Interna, Externa y Atención al Cliente.

VALTOP SRL promueve la participación del personal en el sistema de gestión de la calidad, entre otros promueve su participación en:

- a) Comité paritario de calidad.
- b) Identificación de peligros de calidad.
- c) Desarrollo y revisión de la política y objetivos.

Para lo cual ha establecido el procedimiento **VALTOP-SGC-PGE-013 Participación y Consulta.**

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

### 5.6.1. Generalidades.

La alta dirección se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de calidad mediante revisiones periódicas del mismo.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

La metodología de estas revisiones del sistema por la dirección se encuentra definidas en el procedimiento VALTOP-SGC-PGE-022 Revisión por la Dirección.

La revisión por la dirección incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y las necesidades de cambios en el sistema.

### **5.6.2. Información de Entrada para la Revisión**

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- a) Los resultados de auditorías tanto internas como externas.
- b) La retroalimentación del cliente.
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- g) Las recomendaciones para la mejora.
- h) Los resultados de la identificación de brechas de calidad.

### **5.6.3. Resultados de la Revisión.**

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- c) Las necesidades de recursos.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

### 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

VALTOP SRL determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción de nuestros clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.

Para ello emplea el procedimiento VALTOP-SGC-PGE-007 Gestión de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad.

Para poder asegurar lo provisión de recursos externos a la organización se ha establecido el procedimiento VALTOP-SGC-PGE-009 Selección y Evaluación de Contratistas y Proveedores.

### 6.2. RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1. Generalidades.

Los colaboradores que realizan trabajos que afecten a la conformidad de nuestros servicios y al desempeño del sistema de gestión de la calidad son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

A fin de asegurar la adecuada selección de los recursos humanos de la empresa, VALTOP SRL ha establecido el procedimiento **VALTOP-SGC-PGE-008 Selección, Evaluación y Contratación de Personal.**

	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

### 6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia.

VALTOP ha definido los requisitos de competencias, requisitos de capacitación necesidad de inducción específica y perfiles de puesto de todos sus colaboradores y puestos funcionales para lo cual ha establecido el procedimiento **VALTOP-SGC-PGE-010 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.**

Así mismo a fin de promover la toma de conciencia, reconoce el esfuerzo de sus trabajadores, por lo que ha establecido el procedimiento **VALTOP-SGC-PGE-011 Procedimientos de Reconocimiento y Motivación del Personal.**

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

VALTOP SRL determina, proporciona y mantiene los equipos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de nuestros servicios, incluyendo:

- c) Los ambientes de trabajo.
- d) Los equipos para los procesos (tanto hardware como software).
- e) Servicios de apoyo.

### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.

VALTOP SRL dispone de un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Página</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO.

VALTOP SRL planifica y desarrolla los procesos necesarios para alcanzar la realización del producto solicitado, de acuerdo a los objetivos del cliente y lo establecido en el acuerdo realizado entre las partes.

Para asegurar el proceso de planificación se ha establecido el procedimiento VALTOP-SGC-PGE-014 Planificación y Determinación de los Requisitos del Cliente.

### 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

#### 7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto.

Para determinar los requisitos establecidos y no establecidos por el cliente, los requisitos legales u otros que se requieran para la realización del producto, se ha establecido el procedimiento VALTOP-SGC-PGE-014 Planificación y Determinación de los Requisitos del Cliente.

#### 7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto.

Para la revisión de los requisitos establecidos para el producto se ha establecido el procedimiento VALTOP-SGC-PGE-014 Planificación y Determinación de los Requisitos del Cliente.

#### 7.2.3. Comunicación con el Cliente

La alta dirección asegura la eficiente comunicación con el cliente a fin de proporcionar:

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Página</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

- a) La información sobre el producto.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Para ello establece el procedimiento de **VALTOP-SGC-PGE-012 Comunicación Interna, Externa y Atención al Cliente.**

### **7.3. DISEÑO Y DESARROLLO.**

Se excluye del presente manual el Requisito 7.3 Diseño y desarrollo de la norma NTP-ISO 9001 – Debido a que VALTOP SRL no realiza procesos de diseño y desarrollo cartográfico, ya que el proceso de transformación de los datos espaciales en geo información se realiza empleando técnicas topográficas y cartográficas pre-establecidas, en base a normas técnicas nacionales y softwares con estructuras cerradas.

### **7.4. COMPRAS.**

VALTOP SRL, a fin de asegurar las compras que realiza para sus operaciones ha establecido el procedimiento VALTOP-SGC-PGE-015 Información Proceso y Verificación de Compras.

#### **7.4.1. Proceso de Compras.**

Con el procedimiento VALTOP-SGC-PGE-015 Información Proceso y Verificación de Compras, se establece el aseguramiento de:

- a) Los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

- b) Evalúa, selecciona y reevalúa a los proveedores conjuntamente con el procedimiento de VALTOP-SGC-PGE-009 Selección y Evaluación de Contratistas y Proveedores.
- c) Determina la información necesaria a comunicar para la realización de las compras.
- d) Verifica los productos comprados.

#### **7.4.2. Información de las Compras.**

La información de las compras describirá el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Los requisitos para la calificación del personal.
- c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

#### **7.4.3. Verificación de los Productos Comprados.**

VALTOP SRL ha establecido como parte de sus procesos operacionales las actividades de inspección y verificación de que los productos comprados cumplen los requisitos de compra especificados.

### **7.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO (CONTROL OPERACIONAL)**

#### **7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.**

Para el control de calidad durante la producción y/o prestación de servicios, se establecen los Procedimientos de control operaciones, procedimientos estándar de trabajo; los cuales definen las normas de operación necesarios para el

	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

aseguramiento y control de las brechas, riesgos y peligros identificados.

La Producción y Operación consta de las siguientes actividades:

- a) Definición de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad.
- b) Establecimiento, implementación y mantenimiento procedimientos de Entrenamiento, Competencia y Concientización.
- c) Establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos para Comunicación, Participación y Consulta.
- d) Establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos para Documentación.
- e) Establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos para Control de Documentos.
- f) Establecimiento, implementación y mantenimiento de Controles Operacionales.
- g) Establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos de Respuesta a Emergencias.

### **7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.**

Se excluye el Requisito 7.5.2. Validación de los Procesos de la producción y de la prestación del servicio de la norma NTP-ISO 9001 - Debido a que VALTOP SRL, inspecciona y controla los procesos topográficos desde el inicio hasta el fin del proceso determinando cualquier no conformidad que resulte de éste.

### **7.5.3. Identificación y Trazabilidad.**

VALTOP SRL ha establecido que los productos y/o servicios deberán ser identificados permitiendo rastrearlos desde el momento de la orden de trabajo hasta la entrega y aprobación del producto.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código : VALTOP-SGC
		MAN-001
		Revision: 0
		Emisión :

#### 7.5.4. Propiedad del Cliente

VALTOP SRL en el desarrollo de sus servicios y/o productos cuida los bienes que sean propiedad del cliente, ya sean de carácter físico o intelectual. Comunicando al Cliente en caso se presente perdida, deterioro o uso inadecuado de su uso.

#### 7.5.5. Preservación del producto.

VALTOP SRL preserva el producto durante el proceso de producción y/o ejecución del servicio, identificando, manipulando, embalando almacenando y protegiendo el productos de acuerdo a su naturaleza.

### 7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION.

VALTOP SRL ha establecido medidas para monitorear y medir periódicamente el desempeño en calidad, seguridad y medio ambiente cumpliendo los siguientes requerimientos:

- a) Mediciones cuantitativas y cualitativas del cumplimiento de los Procedimientos de Administración del Sistema que se consideren de mayor importancia.
- b) Monitoreo del nivel de cumplimiento de los objetivos de Calidad.
- c) Seguimiento de la efectividad de los controles tanto para Calidad.
- d) Mediciones proactivas del cumplimiento de los Procedimientos de Control de Brechas de Calidad.
- e) Mediciones reactivas del desempeño en base a los índices de frecuencia y severidad para Incidentes así como enfermedades.
- f) Registro de datos y los resultados de las mediciones que sean necesarios para el análisis de las acciones correctivas/preventivas necesarias.

	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

g) Realización de procesos de calibración, verificación a intervalos establecidos.

Las inspecciones se realizarán mediante el procedimiento **VALTOP-SGC-PGE-017 Inspecciones.**

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1. GENERALIDADES.

VALTOP SRL planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- b) Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c) Minimizar los riesgos y mitigar los peligros identificados en la prestación de servicios.
- d) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

#### 8.2.1. Satisfacción del Cliente.

VALTOP SRL realizara de manera periódica el seguimiento de la satisfacción al cliente mediante la aplicación de encuestas, realizando el proceso de análisis correspondiente.

#### 8.2.2. Auditoria Interna.

VALTOP SRL ha establecido en el procedimiento **VALTOP-SGC-PGE-021 Auditorías Internas**, la metodología para la realización de las auditorías internas del SGC, el objetivo de las mismas es determinar si el sistema de gestión de la

	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b></p>
		<p><b>MAN-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Pagina</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

calidad, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, es conforme a las disposiciones planificadas y los requisitos de la norma ISO 9001.

### **8.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.**

VALTOP SRL determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema. El análisis de los datos se realiza según lo especificado en el Procedimiento de Control de Productos No Conformes y Tratamiento de No Conformidades SGC-PGE-017.01

### **8.4. ANALISIS DE DATOS.**

### **8.5. MEJORA**

#### **8.5.1. Mejora Continua.**

VALTOP SRL mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de las políticas establecidas, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

#### **8.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas**

Para eliminar la causa de las no conformidades y prevenir su ocurrencia, VALTOP SRL emprende acciones correctivas según lo especificado en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas SGC-PGE-018.1 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, este incluye los requisitos para:

- ✓ Determinar las no conformidades reales y potenciales y sus causas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>Código : VALTOP-SGC</b>
		<b>MAN-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Emisión :</b>

- ✓ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir o asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- ✓ Determinar e implementar las acciones necesarias.
- ✓ Revisar la eficacia de las acciones tomadas.

### 8.5.3. Acción Preventiva

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Emisión original	29.04.2016



	<b>Política de la calidad</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SGC-POL-001
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> : 59 de 1
		<b>Emisión</b> :

## CAPITULO 1

5.3 Política de Calidad.

5.4.1 Revisión por la Dirección.

5.4.2 Identificación y Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Requisitos.

5.5.1 Gestión de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad.



	<p><b>Política de la calidad</b></p>	<p><b>Código</b> : VALTOP-SGC-POL-001</p>
		<p><b>Revisión</b> : 0</p>
		<p><b>Página</b> : 60 de 1</p>
		<p><b>Emisión</b> :</p>

**VALTOP SRL**, como empresa dedicada desde el año 2006 a brindar servicios y alquiler de equipos en las áreas de topografía, geodesia y cartografía; buscando ser una empresa líder en servicios topográficos, geodésicos y cartográficos en la región sur del Perú siguiendo los principios de calidad, nos comprometemos a:

- Mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, revisando periódicamente nuestros objetivos y metas, de manera coherente con nuestra política.
- Ser responsables por la calidad de nuestros productos y servicios.
- Cumplir con las normas legales en cuanto sean aplicables a nuestra organización y los compromisos libremente suscritos con la sociedad y nuestros clientes.
- Garantizar la participación de nuestros colaboradores y representantes a través de la comunicación, consulta y capacitación continua.

---

Gerente General




**Procedimiento de  
Gestión  
Revisión Por la  
Dirección**

<b>Código</b> : VÁLTOP- SGC-PGE-022
<b>Revisión</b> : 0
<b>Página</b> :
<b>Emisión</b> :

## PROCEDIMIENTO DE GESTION REVISION POR LA DIRECCION



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<p><b>Procedimiento de Gestión Revisión Por la Dirección</b></p>	<p><b>Código</b> : VALTOP- SGC-PGE-022</p>
		<p><b>Revisión</b> : 0</p>
		<p><b>Página</b> :</p>
		<p><b>Emisión</b> :</p>

## 1. FINALIDAD

Establecer el procedimiento para la revisión por la dirección, de la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad VALTOP SRL.

## 2. ALCANCE

El procedimiento es aplicado a la revisión periódica realizada por la Alta Dirección al Sistema de Gestión de Calidad de VALTOP SRL.

## 3. RESPONSABILIDADES

### a. Alta Dirección


- i. Realizar en intervalos planificados, la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

### b. Representante de la Dirección.

- i. Revisar previamente la información del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ii. Registrar los acuerdos de las reuniones de revisión.
- iii. Hacer el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos.

### c. Responsable del SGC.

- i. Recopilar la información de entrada para la revisión por la Alta Dirección y proporcionarla al representante de la dirección.


	<p><b>Procedimiento de Gestión Revisión Por la Dirección</b></p>	<p><b>Código</b> : VALTOP- SGC-PGE-022</p>
		<p><b>Revisión</b> : 0</p>
		<p><b>Página</b> :</p>
		<p><b>Emisión</b> :</p>

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- a. **Alta Dirección:** Conformada por la Gerencia General.
- b. **Revisión:** Actividad que asegura la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar objetivos establecidos.
- c. **Revisión por la Dirección:** Evaluación formal, efectuada por parte de la Alta Dirección, sobre el estado, adecuación y cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con relación a la Política de Calidad, y los objetivos establecidos.
- d. **Sistema de Gestión de Calidad:** Parte del Sistema de Gestión de VALTOP SRL, empleado para desarrollar e implementar su política en los aspectos de calidad.

### 5. NORMAS DE REFERENCIA.


- 5.1. **Norma ISO 9001:2008:** Requisito 5.6 Revisión por la dirección

	<b>Procedimiento de Gestión Revisión Por la Dirección</b>	<b>Código</b> : VÁLTOP- SGC-PGE-022
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :


## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

### 6.1. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Actividades Previas</b>	<p>a) El Responsable del SGC recopilara la información del Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual empleará el formato de informe de Revisión por la Dirección.</p> <p>b) La información de entrada deberá contener como mínimo los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Resultado de las auditorías internas y externas.</li> <li>ii. Resultados de las inspecciones de trabajo, sus recomendaciones, advertencia y requerimientos.</li> <li>iii. Resultados de la identificación brechas de calidad.</li> <li>iv. Resultados de la supervisión y medición de la eficiencia.</li> <li>v. Evaluación de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.</li> <li>vi. Resultados de los procesos de consulta y participación.</li> <li>vii. Registro de comunicaciones de partes interesadas externas incluida las quejas.</li> <li>viii. Desempeño en Calidad.</li> <li>ix. Grado de cumplimiento de objetivos y metas.</li> <li>x. Seguimiento de las acciones resultantes de revisiones anteriores</li> <li>xi. Cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>xii. Recomendaciones para la mejora.</li> <li>xiii. Política de Calidad.</li> </ol>

	<b>Procedimiento de Gestión Revisión Por la Dirección</b>	<b>Código</b> : VÁLTOP- SGC-PGE-022
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

	<p>c) La información recopilada será previamente revisada por el Representante de la Alta Dirección, con la finalidad de verificar que la misma contenga todas las entradas necesarias para la evaluación del sistema.</p> <p>d) La revisión anterior debe ser con el tiempo suficiente para no alterar la programación de la revisión por la dirección.</p> <p>e) Una vez que se verifique toda la información, se realizará la coordinación con la Alta Dirección para la realización de la reunión de Seguimiento por la Dirección</p>
<p><b>6.1.1. Revisión por la Dirección</b></p>	<p>a) En la reunión por la dirección se realizará el análisis y debate de la información presentada; el análisis está orientado a la búsqueda de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>b) La Alta Dirección podrá convocar a terceras partes que estime conveniente para la realización del análisis.</p> <p>c) El responsable del SGC será el responsable de llevar a cabo las actas de la reunión.</p> <p>d) Concluida la revisión y aprobada el acta, los resultados serán transmitidos mediante correo electrónico a las áreas y/o personas responsables de la aplicación de los acuerdos.</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Revisión Por la Dirección</b>	<b>Código</b> : V&A TOP- SGC-PGE-022
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

## 6.2. SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>6.2.1. Seguimiento</b>	a) El representante de la Dirección en coordinación con el Responsable del SGC realizarán el seguimiento al proceso de implementación de los acuerdos tomados por la alta dirección, informado oportunamente de los resultados y tomando las medidas necesarias para que los mismos se lleven a cabo.

## 7. REGISTROS.


- a. Formato de Acta de Reunión

## 8. ANEXOS.

- a. Anexo 01: Elementos de Entrada para la Revisión por la Dirección.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	1era versión	

	<b>Procedimiento de Gestión Revisión Por la Dirección</b>	Código : VALTOP- SGC-PGE-022
		Revisión : 0
		Página :
		Emisión :

### ANEXO 01


#### ELEMENTOS DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

ELEMENTOS DE ENTRADA	PERIODICIDAD	TIPO DE REUNIÓN
Resultado de Auditoria Internas y externas.	Trimestral/Anual	Reunión Mensual de Gerencias/Revisión por la Dirección.
Resultados de las inspecciones del trabajo, sus recomendaciones, advertencia y requerimientos.	Anual	Revisión por la Dirección.
Resultados de la supervisión y medición de la eficiencia.	Anual	Revisión por la Dirección.
Evaluación de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos	Anual	Revisión por la Dirección.
Resultados de los procesos de consulta y participación	Anual	Revisión por la Dirección.
Registros de comunicaciones de partes interesadas externas incluidas las quejas	Anual	Revisión por la Dirección.
Grado de cumplimiento de objetivo y metas	Trimestral/Anual	Reunión de Gerencias/Revisión por la Dirección.
Seguimiento de las acciones resultantes de revisiones previas	Trimestral/ Anual	Revisión por la Dirección.
Cambios que podrían afectar al Sistema de gestión.	Anual	Revisión por la Dirección.
Recomendaciones para la Mejora	Trimestral/Anual	Reunión de Gerencias/Revisión por la Dirección.

	<b>Procedimiento de Identificación y Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Requisitos</b>	<b>Código : VÁLTOP- SGC-PGE-006</b>
		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

**PROCEDIMIENTO DE  
IDENTIFICACION Y EVALUACION DE  
CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS  
REQUISITOS**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>Procedimiento de Identificación y Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Requisitos</b>	<b>Código : VALTOP- SGC-PGE-006</b>
		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

### 1. FINALIDAD.

Establecer el procedimiento de identificación, acceso, mantenimiento y evaluación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos a los que VALTOP SRL se suscriba voluntariamente, relacionada a calidad.

### 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.

El procedimiento descrito alcanza las actividades, productos y servicios desarrollados por VALTOP SRL.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### a. Gerencias.

- i. Revisar u aprobar los documentos según el Anexo Matriz de Responsabilidad de Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos

#### b. Representante de la Dirección


- i. Dar seguimiento a lo establecido en el presente procedimiento.

#### c. Responsable del SGC.

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en el presente procedimiento así como de elaborar, revisar y aprobar los documentos según el Anexo Matriz de Responsabilidad de Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos.

#### d. Responsable Legal.

- i. Identificar los requisitos legales y comunicar al responsable del SGC, así como al área responsable de la aplicación de los mismos.

	<b>Procedimiento de Identificación y Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Requisitos</b>	<b>Código : VALTOP- SGC-PGE-006</b>
		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

**e. Jefes de Área.**


- i. Comunicar al responsable del SGC los requisitos y/o compromisos que se presenten durante la ejecución de los proyectos.
- ii. Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos que se suscriban.

**4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

- a. Regulación.-** Conjunto de leyes, decretos, reglamentos y normas que constituyen requisito legal para la organización.
- b. Requisito Legal:** Son aquellas obligaciones, y que se debe cumplir.
- c. Otros Requisitos:** Son todas aquellas regulaciones a los que la organización se suscribe voluntariamente.
- d. Autoridad Competente:** Institución del Estado que tiene la facultad de emitir Leyes Normas, Decretos, Reglamentos, para que se cumplan los requisitos mencionados.

**5. NORMAS BASICAS**


- a.** Norma ISO 9001:2008 5.2 Enfoque al cliente 7.2.1 Revisión de los requisitos relacionas con el producto.
- b.** Normas emitidas por el diario El Peruano y/o por las autoridades competentes que se determinen sean aplicables a las actividades de VALTOP SRL.

	<b>Procedimiento de Identificación y Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Requisitos</b>	<b>Código : VÁLTOP- SGC-PGE-006</b>
		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

### 6.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Identificación de las Normas Legales</b>	<p>a) Cualquier trabajador que identifique la existencia de una nueva ley, cambio o actualización en la normatividad y/o su reglamentación, informará Responsable del SGC para que este realice las actualizaciones pertinentes.</p> <p>b) El Responsable del SGC realizará el análisis del requisito legal y determinará si es aplicable o no, incluyéndolo en el Registro de Requisitos Legales u otros requisitos.</p>
<b>Identificación de Requisitos Específicos para Proyectos</b>	<p>c) Para el caso de proyectos, en la etapa de elaboración de propuestas, la información relativa a Calidad, será proporcionada al Responsable del SGC; quienes e coordinación con la Gerencia de Proyectos y las áreas involucradas, identificará los requisitos del cliente y los comparará con los establecidos por la empresa y determinará las aplicaciones correspondientes.</p> <p>d) El Responsable del SGC con la Asesoría Legal de la empresa realizará el análisis del requisito legal y determinará si es aplicable o no, incluyéndolo en el Registro de Requisitos Legales u otros requisitos.</p>


	<b>Procedimiento de Identificación y Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Requisitos</b>	<b>Código : VÁLTOP- SGC-PGE-006</b>
		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

## 6.2. COMUNICACIÓN, ARCHIVO E INCLUSION DE NORMAS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se informará mediante e-mail a los responsables de áreas sobre los requisitos legales y sus alcances aplicables a sus procesos.</li> <li>b) De ser necesario se programarán charlas y/o capacitaciones sobre las nuevas normas legales.</li> </ul>
<b>Archivo e Inclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El Responsable del SGC realizará el análisis del requisito legal y determinará si es aplicable o no, incluyéndolo en el Registro de Requisitos Legales u otros requisitos.</li> <li>b) Se guardará una copia digital de los requisitos aplicables y de ser requerido una copia física.</li> </ul>

## 6.3. ACTUALIZACION DE LOS REQUISITOS LEGALES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Actualización de las Normas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El responsable del SGC realizara la actualización de la lista maestra de documentos. La actualización no deberá ser más de 15 días de publicada o de conocida la nueva norma.</li> </ul>

	<b>Procedimiento de Identificación y Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Requisitos</b>	<b>Código : VÁLTOP- SGC-PGE-006</b>
		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

#### 6.4. EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Elaboración de Matriz de Evaluación</b>	a) El Responsable del SGC de manera conjunta con el área legal, elaborará y verificara la Matriz de Evaluación del Cumplimiento Legal.
<b>Evaluación del cumplimiento</b>	b) La evaluación se realizara de manera anual, de acuerdo a la información de la Matriz de Evaluación.  c) De identificarse un incumplimiento, se comunicará y otorgara un plazo razonable para realizar el cumplimiento de las normas.  d) Culminado el plazo se verificará el cumplimiento de lo solicitado y se comunicara los resultados a la Alta Dirección.

#### 7. FORMULARIOS DE REGISTROS.


- a) Monitoreo del Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos

#### 8. ANEXOS.

Sin anexos.

#### 9. CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00	1era versión	

	<p><b>Procedimiento de Gestión de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad</b></p>	<p><b>Código</b> SGC-PGE-007</p>
		<p><b>Revisión</b> : 0</p>
		<p><b>Página</b> :</p>
		<p><b>Emisión</b> :</p>

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<p><b>Procedimiento de Gestión de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad</b></p>	<p><b>Código</b> : VALTOP-DE SGC-PGE-007</p>
		<p><b>Revisión</b> : 0</p>
		<p><b>Página</b> :</p>
		<p><b>Emisión</b> :</p>

### 1. FINALIDAD.

Asegurar la asignación de recursos para establecer, implementar mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa; así como definir funciones, responsabilidades y autoridad para los puestos de trabajo que tengan relación o impacto son la calidad en las actividades e instalaciones relacionadas a VALTOP SRL.

### 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.

El presente documento es de aplicación a todos los recursos, funciones y responsabilidades de las áreas de VALTOP SRL asociadas al Sistema de Gestión de calidad


### 3. RESPONSABILIDADES

#### a. Alta Dirección:

- i. Aprobar el presupuesto anual asignado al Sistema de Gestión de calidad
- ii. Asegurar la disponibilidad de los recursos esenciales para establecer, implantar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de calidad
- iii. Definir las funciones, asignando responsabilidades, delegando autoridad para el personal cuyas actividades tienen impacto sobre la efectividad del Sistema de Gestión de calidad
- iv. Cumplir con las responsabilidades que les sean asignadas en la Descripción de Puesto y en los procedimientos de Calidad.

#### b. Gerentes:

- i. Asegurar que en las Descripciones de Puesto del personal del área bajo su responsabilidad, estén incluidas las responsabilidades respecto a Calidad.

	<b>Procedimiento de Gestión de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad</b>	Código : VALTOP-DE
		SGC-PGE-007
		Revisión : 0
		Página :
		Emisión :

- ii. Cumplir con las responsabilidades que les sean asignadas en la Descripción de Puesto y en los procedimientos de Calidad.
- iii. Asegurar que el personal bajo su cargo cumpla con las responsabilidades que les sean asignadas en las Descripciones de Puesto y en los procedimientos de Calidad.

**c. Supervisores:**


- i. Cumplir con las responsabilidades que les sean asignadas en la Descripción de Puesto y en los procedimientos de Calidad.
- ii. Asegurar que el personal bajo su cargo cumpla con las responsabilidades que les sean asignadas en las Descripciones de Puesto y en los procedimientos de Calidad.

**d. Trabajadores:**

- i. Cumplir con las responsabilidades que les sean asignadas en la Descripción de Puesto y en los procedimientos de Calidad.
- ii. Reportar cualquier incumplimiento a las responsabilidades asignadas en las Descripción de Puesto y en los procedimientos de Calidad.

**4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

- a. Descripción de Puesto:** Documento en el cual se describen las capacidades y conocimientos requeridos para un puesto específico, así como las responsabilidades del mismo
- b. Recurso:** Es todo factor humano, material, tecnológico o financiero necesario para lograr un objetivo.

	<b>Procedimiento de Gestión de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad</b>	Código : VÁLTOP-DE
		SGC-PGE-007
		Revisión : 0
		Página :
		Emisión :

c. **Representante de la Dirección:** Persona designada por la Alta Dirección para el establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad

d. **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Parte del Sistema de Gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política de gestión en los aspectos de calidad.

e. **Supervisor:** Persona designada por la empresa para administrar recursos humanos y materiales.


## 5. NORMAS BASICAS

c. Norma ISO 9001:2008. 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.


## 6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

### 6.1. GESTION DE FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Funciones, Responsabilidades y Autoridad</b>	<b>Alta dirección</b>	a) Asumir la responsabilidad para el Sistema de Gestión de la Calidad mediante las siguientes acciones: i. Asegurar la disponibilidad de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema

	<p><b>Procedimiento de Gestión de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad</b></p>	<p><b>Código</b> SGC-PGE-007</p>
		<p><b>Revisión</b> : 0</p>
		<p><b>Página</b> :</p>
		<p><b>Emisión</b> :</p>

		<p>de Gestión de calidad.</p> <p>ii. Designar al representante del SGC.</p> <p>iii. Definir las funciones, asignando responsabilidades laborales y delegando autoridad para el personal cuyas actividades tienen impacto sobre la efectividad del Sistema de Gestión de calidad.</p>
	<p><b>Responsable del SGC</b></p>	<p>b) Asumir la responsabilidad para el Sistema de Gestión de Calidad mediante las siguientes acciones:</p> <p>i. Asegurar la disponibilidad de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>ii. Presentar los reportes de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad para su revisión por la Alta Dirección.</p>
	<p><b>Gerencias</b></p>	<p>c) Asegurar que su personal a cargo tiene conocimiento del contenido de las Descripciones de Puesto.</p>
	<p><b>Gerencia de Administración y Logística</b></p>	<p>a) Definir y mantener actualizado la estructura organizacional de la empresa.</p>

	<p><b>Procedimiento de Gestión de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad</b></p>	<p><b>Código</b> : VALTOP-007</p>
		<p><b>Revisión</b> : 0</p>
		<p><b>Página</b> :</p>
		<p><b>Emisión</b> :</p>

		<p>b) Coordinar con las responsables de área la definición de las funciones, responsabilidades laborales y autoridad para cada uno de los puestos y cargos.</p>
	<p><b>Supervisión</b></p>	<p>c) Asegurar la Calidad de las áreas a su cargo.</p>
	<p><b>Trabajadores</b></p>	<p>d) Realizar de manera adecuada las labores asignadas. e) Ser responsable por sus acciones. f) Realizar las labores cumpliendo los procedimientos de calidad, establecidos.</p>

**7. FORMULARIOS DE REGISTROS.**


- a) VALTOP-SGC-PGE-007-F-01 Descripción del Puesto

**8. ANEXOS.**

Sin anexos

**9. CONTROL DE CAMBIOS**


Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00	1era versión	

	<b>CAPITULO 2 GESTION DE LOS RECURSOS</b>	<b>Código :</b>
		<b>Revisión:</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

## CAPITULO 2

- 6.2.1 Selección y Evaluación del Personal.
- 6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia
- 6.2.2 Reconocimiento y Motivación del Personal




	<b>Procedimiento de Gestión Selección y Evaluación del Personal</b>	<b>Código</b> : VÁLTOP- SGC-PGE-008
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :



# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>Procedimiento de Gestión Selección y Evaluación del Personal</b>	<b>Código</b> : VALTOP-
		SGC-PGE-008
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

### 1. FINALIDAD.

Establecer le procedimiento para la contratación y evaluación del personal, de manera acorde con los perfiles de puesto y de manera acorde con las necesidades de negocio y de los objetivos de VALTOP SRL.

### 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.

El presente documento es de aplicación a todas las postulaciones de personal para VALTOP.


### 3. RESPONSABILIDADES

#### e. Gerencia de Administración y Logística.

- i. Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento realizando el seguimiento al proceso de contratación.
- ii. Gestionar los requerimientos de personal nuevo.
- iii. Mantener de manera acorde los registros de personal.
- iv. Realizar en última instancia la evaluación del personal.

#### f. Gerencias.

- i. Cumplir el presente requerimiento.
- ii. Realizar el / los requerimientos de personal nuevo.
- iii. Realizara la evaluación del personal.
- iv. Asegurar que el personal a su cargo cumpla con las responsabilidades asignadas


	<b>Procedimiento de Gestión Selección y Evaluación del Personal</b>	<b>Código</b> SGC-PGE-008
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- a. **Selección:** Proceso que implica la decisión de elegir a una persona para cubrir una vacante, de manera acorde al perfil del puesto determinado.
- b. **Evaluación:** Proceso que comprende revisión, análisis de CV, realización de pruebas y entrevistas a los que es sometido un candidato para cubrir una vacante.
- c. **Contratación:** Decisión de contratar a uno de los candidatos para cubrir la vacante.
- d. **Exámenes Médicos Pre Ocupacional:** Examen médico y de investigación de antecedentes ocupacionales, previo al ingreso del trabajador, para determinar si su condición de salud satisface los requisitos del puesto de trabajo al que postula.
- e. **Exámenes de Retiro:** Examen médico que se realiza cuando un trabajador concluye su relación laboral con su empresa con el fin de determinar su estado de salud actual y evaluar si existe algún problema de salud relacionado con la exposición en el trabajo.


#### 5. NORMAS BASICAS

- a) Norma ISO 9001:2008 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.


	<b>Procedimiento de Gestión Selección y Evaluación del Personal</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SGC-PGE-008
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

## 6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Requerimiento de Personal</b>	<p>a) La contratación del personal podrá ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Planilla</li> <li>ii. Intermediación laboral.</li> <li>iii. Locación de servicios (Recibos por honorarios).</li> <li>iv. Practicas pre profesionales.</li> </ul> <p>b) Los requerimientos de personal se canalizan a través de las Gerencias Respectivas.</p> <p>c) Para puestos nuevos, se debe generar en primer lugar el formato VALTOP-SGC-PGE-007-F-01 Perfil de Puesto respectivo.</p> <p>d) Definido el tipo de contratación y el requerimiento, la Gerencia respectiva emite vía correo electrónico a la Gerencia de Administración y Logística la solicitud del personal indicado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Cargo a cubrir.</li> <li>ii. Periodo de contratación.</li> <li>iii. Tipo de contratación.</li> <li>iv. Salario a pagar.</li> </ul>
<b>Reclutamiento y Selección</b>	<p>a) La Gerencia de Administración y Logística procederá a convocar la cobertura de las plazas mediante, aviso público, páginas web u otros medios que permitan la concurrencia de personas interesadas.</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Selección y Evaluación del Personal</b>	<b>Código</b> : VÁLTOP- SGC-PGE-008
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

	<p>b) De ser el caso, la Gerencia solicitante podrá indicar la contratación de manera directa para lo cual deberá cumplir lo establecido en el requerimiento de personal.</p> <p>c) La Gerencia de Administración y Logística realizará la evaluación del personal convocado y determinara la mejor opción para el requerimiento realizado para ello evaluara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Curriculum vitae.</li> <li>ii. Certificado de antecedentes penales y policiales.</li> <li>iii. Perfil de puesto respectivo.</li> </ol> <p>d) Realizada la evaluación procederá a determinar el mejor candidato que cumpla los requisitos establecidos para el puesto.</p> <p>e) En caso ningún candidato cumpla se repetirá el proceso desde la etapa de convocatoria.</p>
<b>Contratación de Personal</b>	<p>a) De cumplir con los requerimientos se procederá a realizar la contratación, para ello se complementaran de requerirse los exámenes médicos ocupacionales y psicológicos.</p> <p>b) Así mismo se procederá a realizar el proceso de inducción respectivo.</p> <p>c) En cualquier caso se deberán aplicar las normas legales vigentes para el tipo de contratación definido.</p> <p>d) La Gerencia de Administración y Logística procederá a apertura el registro de personal respectivo.</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Selección y Evaluación del Personal</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SGC-PGE-008
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

<b>Evaluación de Personal Nuevo</b>	<p>a) En caso un candidato no cumpla con los requisitos, pero aun así el área solicitante considere que la persona es la idónea para el puesto, el Gerente del área deberá emitir un correo autorizando la contratación.</p> <p>b) El personal que ya viene ejerciendo sus actividades en la empresa y no cumpla con los requisitos establecidos en la descripción de puestos, podrán convalidar estos requisitos con el tiempo de experiencia en el puesto o en puestos similares. En cada uno de los casos se aplicaran las normas legales vigentes.</p>
---	--

## 7. FORMULARIOS DE REGISTROS.


- a. VALTOP-SGC-PGE-008-F-01 Formato de Solicitud de Personal.
- b. VALTOP-SGC-PGE-008-F-02 Hoja de Evaluación de Personal Nuevo.
- c. VALTOP-SGC-PGE-008-F-03 Ficha de Registro de Personal.
- d. VALTOP-SGC-PGE-010-F-03 Inducción Especifica al Trabajador.

## 8. ANEXOS.

Sin anexos

## 9. CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00	1era versión	

	<b>Procedimiento de Gestión Competencia, Formación y Toma de Conciencia</b>	<b>Código :</b> VÁLTOP-SGC
		PGE-010
		<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>Procedimiento de Gestión Competencia, Formación y Toma de Conciencia</b>	Código : VALTOP-SGE
		PGE-010
		Revisión: 0
		Página :
		Emisión :

### 1. FINALIDAD.

Establecer el proceso de capacitación y entrenamiento en temas de calidad, que provea a los trabajadores de los conocimientos indispensables para controlar los aspectos indicados que pudieran afectarlos durante el desarrollo de sus actividades.

Garantizar que todos los nuevos empleados lleven la capacitación de inducción antes de realizar un trabajo dentro de las instalaciones.

### 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.

Lo estipulado en el presente procedimiento se aplica a todo el personal que labora para VALTOP SRL así como subcontratistas durante el desarrollo de sus actividades bajo órdenes de la empresa, tanto en sus instalaciones como en otros lugares de actividades.

### 3. RESPONSABILIDADES.

#### a) Gerencia General


- i. Asegurar y facilitar todos los recursos necesarios para cumplir con el presente procedimiento.

#### b) Supervisores de Calidad.

- i. Asesorar a las jefaturas de Área en lo concerniente al siguiente procedimiento, coordinar y programar el desarrollo de las actividades.
- ii. Mantener actualizado este procedimiento en caso de que cambien las condiciones en la metodología.
- iii. Capacitar al personal involucrado referente a lo expresado en el siguiente procedimiento.

#### c) Supervisores.

- i. Desarrollar, aprobar y revisar anualmente la necesidad de entrenamiento de su personal por puesto de trabajo en sus áreas de responsabilidad.

	<b>Procedimiento de Gestión Competencia, Formación y Toma de Conciencia</b>	<b>Código :</b> VALTOP-SGE
		PGE-010
		<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>


- ii. Controlar que el personal nuevo o transferido reciba la inducción general de VALTOP S.R.L. y la inducción específica del departamento.
- iii. Asegurar que todo trabajador nuevo o transferido al área bajo su cargo, pase por este proceso.
- iv. Desarrollar la Inducción Específica antes de que el trabajador nuevo o transferido desempeñe las labores asignadas.

**d) Trabajador.**

- i. Mantener una conducta de respeto, interés y participación durante el desarrollo de la inducción específica.
- ii. Firmar el formato de Inducción Específica
- iii. Guardar una copia del formato de Inducción Específica.
- iv. Preguntar o aclarar cualquier duda que se presente durante el desarrollo de la inducción específica.

**4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.**

- a. Capacitación:** Consiste en proporcionar a los trabajadores, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.
- b. Inducción:** Capacitación inicial para ayudar al trabajador a ejecutar el trabajo en forma segura, eficiente y correcta.
- c. Inducción Específica en el Trabajo:** Es orientar al trabajador con la información necesaria a fin de prepararlo para el trabajo específico.
- d. Proactividad:** Actitud favorable en el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo con eficiencia y eficacia.
- e. Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso
- f. Supervisor:** Es la persona que tiene a su cargo un lugar de trabajo o autoridad sobre un trabajador o más. Está calificado de acuerdo a su conocimiento, capacitación y

	<b>Procedimiento de Gestión Competencia, Formación y Toma de Conciencia</b>	Código : VALTOP-SGC
		PGE-010
		Revisión: 0
		Página :
		Emisión :

experiencia a organizar el trabajo y su desempeño, está familiarizado con las regulaciones que se aplica al trabajo.

- g. Trabajador Nuevo:** Persona que inicia un vínculo laboral directo o indirecto con la empresa, o que lo reinicia luego de un año de ausencia.
- h. Trabajador Transferido:** Persona que tiene un vínculo laboral con la empresa y que ha sido reubicado a un nuevo puesto dentro de la respectiva empresa.


## 5. NORMAS DE REFERENCIA.

Norma ISO 9001:2008. 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.


### 6.1. TIPOS DE CAPACITACIÓN.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Capacitación Inicial o Inducción</b>	a) Se aplica a los trabajadores nuevos, según las necesidades del puesto descritas en los perfiles de puestos establecidos el formato VALTOP-SGC-PGE-007-F-01.
<b>Capacitación o Inducción específica de trabajo</b>	b) Se aplica a los trabajadores con la finalidad de capacitarlos con la información necesaria a fin de prepararlos para el trabajo específico que realizarán en VALTOP S.R.L.
<b>Capacitación Programada</b>	c) Aquella capacitación que se imparte de acuerdo al Plan Anual de Capacitación.
<b>Capacitación No Programada</b>	d) Aquella capacitación no contemplada en el Plan Anual de Capacitación, solicitada por el jefe inmediato superior, ya sea por iniciativa propia, solicitud del interesado y/o requerimiento del Cliente.

	<b>Procedimiento de Gestión Competencia, Formación y Toma de Conciencia</b>	Código : VALTOP-SGC
		PGE-010
		Revisión: 0
		Página :
		Emisión :

## 6.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Identificación de las Necesidades de Capacitación</b>	<p>a) Las necesidades de capacitación del personal se determinan teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. De acuerdo a los perfiles de puestos establecidos según el formato VALTOP-SGC-PGE-007-F-01</li> <li>ii. Cuando exista la solicitud de un Jefe de Área o el mismo trabajador que quiera desarrollarse en algún área o actividad determinada y que esté dirigida a prestar un mejor servicio a la Empresa.</li> <li>iii. Cuando existan no conformidades, para contribuir a la mejora continua y motivación del personal.</li> <li>iv. Análisis de brechas de calidad, consecuencias significativos de las actividades de la Empresa.</li> <li>v. A solicitud del Gerente General/ Gerente de cualquier Área para que el trabajador se desarrolle en alguna actividad determinada con el fin de prestar una mejor calidad del servicio.</li> </ul>
<b>Capacitación Interna - Externa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) La capacitación y entrenamiento podrán ser de tipo interna o externa de acuerdo a las necesidades de la empresa y/o la legislación vigente indique.</li> <li>b) El personal permanente podrá solicitar a través de su gerencia respectiva, cursos externos, los cuales ser realizaran luego de evaluarse su necesidad y disponibilidad presupuestal.</li> </ul>


	<b>Procedimiento de Gestión Competencia, Formación y Toma de Conciencia</b>	<b>Código :</b> VALTOP-SGC-PGE-010
		<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

### 6.3. PLAN DE CAPACITACIÓN


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Plan de Capacitación</b>	<p>a) Luego de haber identificado las necesidades de capacitación en la Empresa, el Coordinador del SGC y el Supervisor de Seguridad y Salud en el trabajo elaborarán el Plan Anual de Capacitación.</p> <p>b) Para la elaboración de dicho Plan Anual de Capacitación se toma en cuenta los objetivos generales y específicos planteados para cada gestión, a fin de adaptar las capacitaciones a las demandas del entorno y a los objetivos de la Empresa.</p> <p>c) El Plan anual de capacitaciones se registraran en el formato VALTOP-SGC-PGE-010-F-01.</p>

### 6.4. CAPACITACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	<p>a) Todo trabajador nuevo que ingresa a VALTOP S.R.L. para realizar alguna labor, deberá participar previamente en el curso de inducción hombre nuevo , cuyo contenido provee conocimiento y conciencia respecto a las disposiciones de calidad, establecidas y las consecuencias que pueden generar su incumplimiento.</p> <p>b) El entrenamiento de personal se llevará a cabo anualmente en el cual todos los trabajadores deben participar poniendo empeño en captar los conocimientos que se les brinda.</p> <p>c) Cada jefe de área desarrollará entrenamiento de inducción</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Competencia, Formación y Toma de Conciencia</b>	<b>Código :</b> VALTOP-SGC-SANTA MARÍA
		PGE-010
		<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

	<p>específica para los trabajadores nuevos o transferidos que ingresen a su área de responsabilidad. Estos entrenamientos se darán de acuerdo al programa de capacitaciones del personal nuevo y transferido.</p> <p>d) Se desarrollará un entrenamiento en asuntos de calidad, para cada puesto de trabajo de acuerdo a la las matrices de brechas de calidad.</p> <p>e) Los temas sobre los cuales cada trabajador, según su área, debe ser capacitado anualmente en asuntos de calidad, que son elaboradas de acuerdo a los riesgos específicos del área y tareas involucradas para cada puesto de trabajo y de forma que se cumpla con la legislación peruana vigente.</p> <p>f) Los programas de entrenamiento se elaborarán en base a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Requerimientos de la legislación.</li> <li>ii. Incidentes y accidentes.</li> <li>iii. Difusión de nuevos procedimientos.</li> <li>iv. Difusión de programas.</li> <li>v. Programas de Calidad, específicos en implementación.</li> </ol> <p>g) Las capacitaciones se registraran en el formato VALTOP-SGC-PGE-010-F-02 Registro de Charlas de Competencia, formación y toma de conciencia.</p>
--	---


	<b>Procedimiento de Gestión Competencia, Formación y Toma de Conciencia</b>	<b>Código :</b> VALTOP-SGC-PGE-010
		<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

## 6.5. EVALUACIÓN DEL PERSONAL Y CAPACITACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Evaluación del Personal</b>	a) Para medir el grado de aprendizaje, objetivo y competencia alcanzado por el personal en los procesos internos de capacitación y habilitación, éste será evaluado y calificado por el Habilitador y/o Capacitador. La calificación mínima a obtener para lograr la aprobación será de 15 sobre un total de 20 puntos.
<b>Evaluación del Plan y Programa de Capacitación</b>	<p>b) La Gerencia y/o responsable del Área respectiva deberá evaluar la eficacia del plan de capacitación según lo establecido en el Plan Anual de Capacitación. Evaluará también el porcentaje de avance del programa de capacitación (por fechas y durante el año). En ambos casos podrán realizar los cambios necesarios para la mejora tanto del plan como del programa. Las evaluaciones las podrán hacer durante el transcurso o a la finalización de los mismos.</p> <p>c) La Gerencia de Administración y Logística deberá realizar seguimiento a los planes y programas de capacitación; así mismo, realizar la actualización de información de los avances de dichos programas.</p>

## 7. REGISTROS

- a) VALTOP-SGC-PGE-010-F-01. Plan anual de Capacitación
- b) VALTOP-SGC-PGE-010-F-02. Registro de Inducción, capacitación, entrenamiento y simulacro
- c) VALTOP-SGC-PGE-010-F-03. Registro de Inducción específica de trabajo

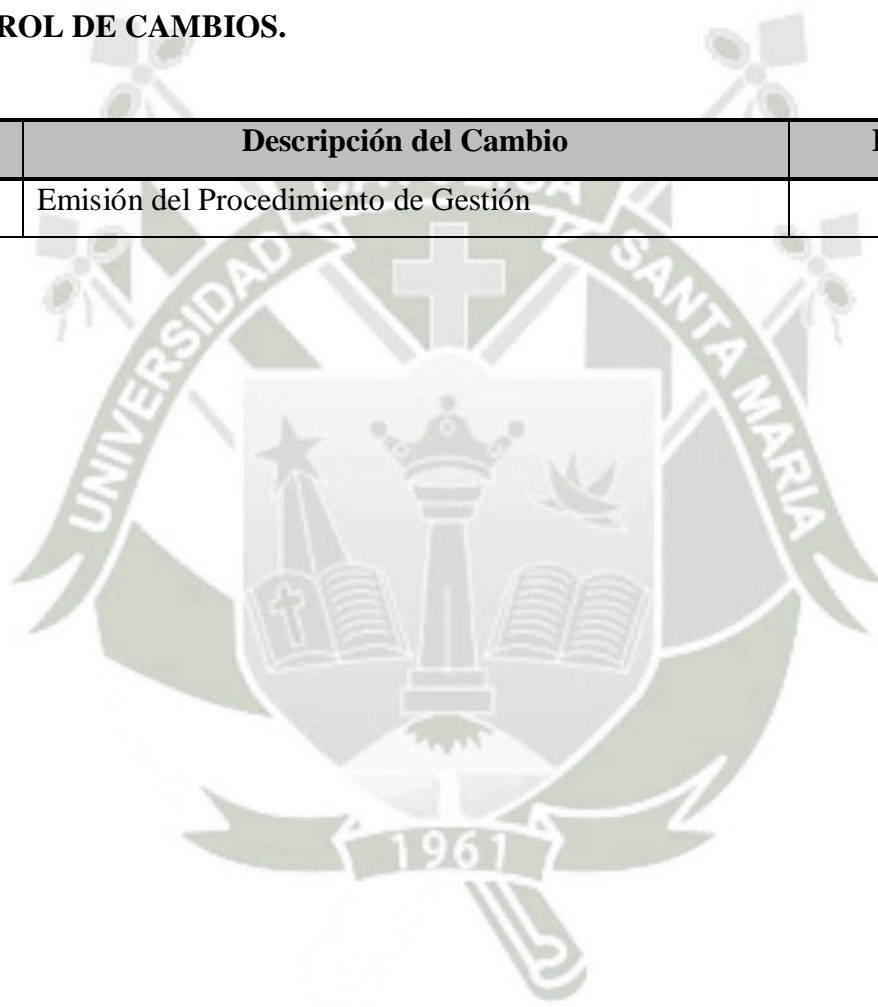
	<b>Procedimiento de Gestión Competencia, Formación y Toma de Conciencia</b>	<b>Código :</b> VÁLTOP-SGE
		PGE-010
		<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>


## 8. ANEXOS

No aplica.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Emisión del Procedimiento de Gestión	




	<b>Procedimiento de Gestión Reconocimiento y Motivación del Personal</b>	<b>Código</b> : VÁLTOP- SGC-PGE-011
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN  
RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN DEL  
PERSONAL**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>Procedimiento de Gestión Reconocimiento y Motivación del Personal</b>	Código : VALTOP- SGC-PGE-011
		Revisión : 0
		Página :
		Emisión :

### 1. FINALIDAD.

Encaminar las actividades de cada empleado para obtener resultados satisfactorios, así como cubrir las necesidades que el recurso humano manifieste, haciendo cada una de sus áreas productivas, este documento será de gran importancia, para influir en el nivel de motivación de los empleados logrando el clima organizacional adecuado para que determine la eficiencia y eficacia del personal y de la institución.

### 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.

Aplica a todas las áreas de VALTOP S.R.L.


### 3. RESPONSABILIDADES.

#### a. Gerencia General.

- i. Prever todos los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.
- ii. Realizar inspecciones inopinadas para verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

#### b. Supervisor de Seguridad y Salud en el trabajo

- i. Coordinar plenamente las actividades, celebraciones, cumpleaños y cualquier otro evento con la Gerencia de Administración y Logística.
- ii. Involucrar la participación de todo el personal de VALTOP S.R.L. en el plan motivacional propuesto.

	<p><b>Procedimiento de Gestión Reconocimiento y Motivación del Personal</b></p>	<p><b>Código</b> : VALTOP- SGC-PGE-011</p>
		<p><b>Revisión</b> : 0</p>
		<p><b>Página</b> :</p>
		<p><b>Emisión</b> :</p>

**c. Gerencia de Administración y Logística.**


- i. Encargado de hacer el seguimiento y programación de las actividades motivacionales, llevar registro de fecha de cumpleaños de todo el personal de VALTOP S.R.L. y de fechas importantes/festivas.

**4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.**

- a) Actividad. Es el conjunto de tareas específicas y afines corresponde a la acción de algo para el logro de objetivo.
- b) Comunicación. Intercambio de ideas, información, ideas, conceptos, sentimientos, etc. entre dos o más personas.
- c) Eficacia. Capacidad para determinar los objetivos apropiados. Es la rapidez con la que deben hacer las cosas.
- d) Eficiencia. Capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. Es el rendimiento de los recursos.
- e) Motivación. La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

**5. NORMAS DE REFERENCIA.**

- a. Norma ISO 9001:2008 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

	<p><b>Procedimiento de Gestión Reconocimiento y Motivación del Personal</b></p>	<p><b>Código</b> SGC-PGE-011</p>
		<p><b>Revisión</b> : 0</p>
		<p><b>Página</b> :</p>
		<p><b>Emisión</b> :</p>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

### 6.1. FORMAS DE MOTIVAR AL PERSONAL:


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<p><b>Formas de Motivación</b></p>	<p>a) VALTOP S.R.L ha determinado las siguientes formas de motivación al personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Comentar el buen trabajo realizado por ellos y premiarlos por su excelente labor.</li> <li>ii. Fomentar el orgullo de pertenecer a la compañía y la distinción al interior del equipo.</li> <li>iii. Estimular y reconocer sus sugerencias para mejorar las condiciones de trabajo.</li> <li>iv. Ayudarlos a conocerse entre ellos.</li> <li>v. Estimular su participación en actividades fuera de su área.</li> <li>vi. Visitar al trabajador que se enferme por un periodo prolongado o enviar a algún representante. De lo contrario remitirle una tarjeta de saludo o una carta o llamarlo por teléfono.</li> <li>vii. Estar disponible para que el trabajador quiera hablarle de problemas laborales o personales.</li> <li>viii. Mantener el equipo en condiciones seguras y ordenadas.</li> <li>ix. Delegar trabajos en los subordinados, sin interferir en sus labores.</li> <li>x. Promover y transferir al personal de acuerdo con su habilidad y experiencia.</li> </ul>

	<b>Procedimiento de Gestión Reconocimiento y Motivación del Personal</b>	<b>Código</b> : VÁLTOP- SGC-PGE-011
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

<p>b) Estas formas de motivación podrán ser de carácter económico o no económico de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.</p>
--

## 6.2. ACTIVIDADES DEL PROGRAMA MOTIVACIONAL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Actividades de Tipo Económico</b>	<p>a) Las actividades motivacionales de tipo económico tienen por objetivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Fomentar el potencial de los trabajadores.</li> <li>ii. Proporcionar al empleado seguridad y confianza a la conservación de su puesto.</li> </ol> <p>b) Estas actividades podrán ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Promociones de empleados.</li> <li>ii. Bonos.</li> <li>iii. Aumento de sueldo.</li> <li>iv. Estabilidad laboral.</li> <li>v. Adiestramiento.</li> <li>vi. Menciones especiales.</li> </ol> <p>c) Los beneficios esperados son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Inducir a los empleados a que desarrollen en forma adecuada sus funciones maximizando su potencial para obtener mayores oportunidades y aumento dentro de la institución o área en la que se desenvuelven.</li> </ol>

	<b>Procedimiento de Gestión Reconocimiento y Motivación del Personal</b>	Código : VÁLTOP- SGC-PGE-011
		Revisión : 0
		Página :
		Emisión :

	<p>ii. Crear un sentido de pertenencia y responsabilidad por parte del trabajador proporcionando así un mejor rendimiento laboral, aprovechando las capacitaciones y conocimientos adquiridos aplicándolos en sus tareas diarias.</p>
<p><b>Actividades de Tipo No Económico</b></p>	<p>a) Estas actividades deben promover la participación y desenvolvimiento de los empleados para que constituyan un beneficio en la motivación de la fuerza laboral</p> <p>b) El objetivo es fomentar vínculos de compañerismo y socialización entre los empleados</p> <p>c) Estas actividades podrán ser:</p> <p>i. Eventos deportivos. Investigando la preferencia deportiva del grupo de empleados, se puede determinar e implementar estos eventos, que fomentaran un comportamiento de equipo. Estos no deben de interferir en el horario de trabajo.</p> <p>ii. Celebraciones. Preparar festejos en relación a fechas especiales en donde los empleados puedan celebrar días festivos en un ambiente de cordialidad con sus compañeros de trabajo preparando la decoración, refrigerios y regalos que serán repartidos en esos días.</p> <p>iii. Cumpleaños. Organizar celebraciones o menciones especiales para los empleados que cumplen años en el mes, de tal forma que se sientan incluidos, respetados e importantes para la institución.</p> <p>iv. Lluvias de ideas. Fomentar la reunión entre los empleados para intercambiar ideas y conceptos en relación a temas o</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Reconocimiento y Motivación del Personal</b>	Código : VÁLTOP- SGC-PGE-011
		Revisión : 0
		Página :
		Emisión :

	<p>problemas que conciernen a la empresa con el fin de aprovechar la información que se vierta en este evento.</p>
<b>Otras Formas Motivacionales</b>	<p>a) Incluir a la familia del trabajador como parte integral del programa de incentivos; asimismo, invitar a concurrir a las reuniones o banquetes y enviar a su casa material de lectura, como boletines.</p> <p>b) El éxito individual del trabajador es un factor condicionante de su mayor esfuerzo y de su mejor rendimiento, ya que refuerza su autoestima y contribuye a dar solidez a su personalidad. A más satisfacción individual, mayor rendimiento personal.</p> <p>c) Gracias a esa identificación, las actitudes y comportamientos asumidos por los empleados facilitarían el logro de objetivos.</p>

**7. REGISTROS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.**


No aplica.

**8. ANEXOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.**

No aplica.

**9. CONTROL DE CAMBIOS.**

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Emisión del Procedimiento de Gestión	

	<b>CAPITULO 3 REALIZACION DEL PRODUCTO</b>	<b>Código :</b>
		<b>Revisión:</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

## CAPITULO 3

### 7.2.3 Comunicación Interna, Externa y Atención al Cliente



	<b>Procedimiento de Gestión Comunicación Interna, Externa y Atención al Cliente</b>	<b>Código :</b> VÁLTOP-SGC
		PGE-012
		<b>Revisión :</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COMUNICACIÓN INTERNA, EXTERNA y ATENCIÓN AL CLIENTE

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<p><b>Procedimiento de Gestión Comunicación Interna , Externa y Atención al Cliente</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC</b> PGE-012</p>
		<p><b>Revisión : 0</b></p>
		<p><b>Página :</b></p>
		<p><b>Emisión :</b></p>

### 1. FINALIDAD.

Establecer, controlar y mantener la comunicación interna externa y Atención al Cliente de VALTOP S.R.L.

### 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.

Lo estipulado en el presente procedimiento se aplica a todos las comunicaciones generadas por las diferentes áreas de VALTOP S.R.L.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### a. Gerencias / Jefes de Área

- i. Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento por parte de los supervisores bajo su cargo.
- ii. Transmitir las comunicaciones internas que se generen por el SGC.
- iii. Administrar, generar y responde las comunicaciones internas y externas según su competencia.
- iv. Analizar y dar respuesta a los reclamos o quejas en coordinación con las áreas relacionadas
- v. Hacer seguimiento de la ejecución del plan de acción de cada queja o reclamo asignada a su área.

#### b. Responsable del SGC.

- i. Redactar y distribuir el Boletín de Comunicaciones
- ii. Actualizar las Vitrinas de.
- iii. Recibir, documentar y responder las comunicaciones internas y externas pertinentes.

#### c. Supervisor

- i. Respetar y hacer cumplir las directivas que se señalen en el Boletín de comunicaciones

	<b>Procedimiento de Gestión Comunicación Interna , Externa y Atención al Cliente</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SGC
		PGE-012
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

- ii. Distribuir el Boletín de comunicaciones.
- iii. Responder a las preguntas de los trabajadores sobre dudas referentes a la información proporcionada

**d. Personal en General.-**

- i. Leer la información que se recibe a través del Boletín de comunicaciones.
- ii. Cumplir las directivas que se señalen en el Boletín de comunicaciones
- iii. Consultar a su supervisor sobre cualquier duda respecto a la información del Boletín de comunicaciones.

**4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

- a. Boletín:** Comunicación periódica digital o física que tiene como objetivo informar a los trabajadores sobre temas de interés general de la empresa u estadísticas del Sistema Integrado de Gestión.
- b. Buzón de Sugerencias:** Buzón utilizado para recibir las sugerencias de los trabajadores y partes interesadas externas o internas.
- c. Comunicación Interna:** Son los procesos de comunicación al interior de la empresa que se orientan a informar sobre los componentes del Sistema de Gestión de Calidad, con el objeto de lograr su conocimiento y aplicación en relación a cada actividad o proceso productivo.
- d. Comunicación Externa:** Son los procesos de difusión de información pertinente al Sistemas de Gestión de Calidad, que persigue fortalecer los vínculos de la empresa con las partes interesadas externas de tal manera que permita proyectar su compromiso de cumplimiento de los estándares de calidad.

	<b>Procedimiento de Gestión Comunicación Interna , Externa y Atención al Cliente</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SGC
		PGE-012
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

e. **Parte interesada externa:** Persona o grupo que no pertenecen a VALTTOP S.R.L y que tiene interés o relación con el desempeño de la empresa. Se puede considerar como partes interesadas externas a: clientes, contratistas, visitantes, autoridades públicas, proveedores, entidades reguladoras, comunidades aledañas, poblaciones cercanas al proyecto y otros.

f. **Reclamo:** Acción por la que alguna parte interesada aduce cualquier incumplimiento de los compromisos establecidos por la empresa.

g. **Queja:** Disgusto o inconformidad de una parte interesada externa ante una situación producto de la realización de actividades de la empresa.

## 5. NORMAS DE REFERENCIA.

a. **Norma ISO 9001:2008:** Requisito 5.5.3 Comunicación interna 7.2.3 Comunicación con el cliente

## 6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

### 6.1. COMUNICACIONES INTERNAS.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Boletín</b>	<p>a) El Boletín Informativo estará a cargo del Responsable del SGC y de la Gerencia de Administración y Logística.</p> <p>b) Las demás áreas de la empresa colaboraran a requerimiento de los anteriores o por iniciativa propia.</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Comunicación Interna , Externa y Atención al Cliente</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SGC
		PGE-012
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

	<p>c) La difusión del boletín será preferentemente de manera digital y publicado en físico en los murales en la empresa</p>
<p><b>Comunicaciones Internas</b></p>	<p>a) Las comunicaciones internas estarán orientadas a informar a los miembros de la empresa sobre el Sistema de Gestión de Calidad en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenerse informado sobre las políticas de calidad, seguridad, salud y medio ambiente de la empresa.</li> <li>○ Mantenerse informado de las brechas de calidad, peligros y aspectos ambientales.</li> <li>○ Conocer las estadísticas del Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul> <p>b) Las comunicaciones internas permitirán la participación y consulta de los trabajadores así como el registros de las mismas a través de diversos soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Correo electrónico.</li> <li>○ Línea telefónica.</li> <li>○ Murales</li> <li>○ Reuniones de coordinación</li> <li>○ Charlas de capacitación</li> <li>○ Actas de reuniones.</li> <li>○ Oficios</li> </ul>

	<b>Procedimiento de Gestión Comunicación Interna , Externa y Atención al Cliente</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SGC
		PGE-012
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

## 6.2. DOCUMENTOS EXTERNA.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Comunicación en General</b>	<p>a) La comunicación externa podrá hacerse a través de los siguientes medios de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cartas, oficios.</li> <li>✓ Página Web</li> <li>✓ Boletines</li> <li>✓ Reportajes periodísticos, radiales o televisivos.</li> <li>✓ Buzón de sugerencias</li> </ul> <p>b) La comunicación de los aspectos de brechas de calidad, deberá ser previamente aprobada por la Gerencia General</p>
<b>Comunicaciones con las partes interesadas</b>	<p>a) Las comunicaciones realizadas por partes externas puede ser recibida por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cartas, oficios, comunicados.</li> <li>✓ Libros de Reclamaciones.</li> <li>✓ Llamadas Telefónicas,</li> <li>✓ Correos electrónicos</li> </ul> <p>b) Cualquier integrante de VALTOP SRL podrá recibir una comunicación externa, la cual deberá ser trasladada a su inmediato superior a fin de determinar el nivel de respuesta realizar.</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Comunicación Interna , Externa y Atención al Cliente</b>	<b>Código :</b> VALTOP-SGC
		PGE-012
		<b>Revisión :</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

	<p>c) En caso de quejas y reclamos se procederá de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento en la sección de Atención al Cliente.</p> <p>d) Las respuestas a las comunicaciones externas se podrán realizar mediante los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cartas, oficios, comunicados.</li> <li>○ Llamadas Telefónicas,</li> <li>○ Correos electrónicos</li> </ul> <p>e) Solo está autorizado responder por la Gerencia General:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información declarada como confidencial.</li> <li>▪ Información de Accidentes y/o incidentes.</li> <li>▪ Requerimientos de autoridades, salvo mandato expreso en contrario</li> <li>▪ Información económica.</li> </ul>
--	--

### 6.3. ATENCION AL CLIENTE

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Generalidades</b>	<p>a) Todos los trabajadores de VALTOP SRL deberán tratar a los clientes con amabilidad y respeto mutuo.</p> <p>b) Se procurará realizar las comunicaciones de manera formal,</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Comunicación Interna , Externa y Atención al Cliente</b>	<b>Código :</b> VALTOP-SGC-SANTA MARÍA PGE-012
		<b>Revisión :</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

	<p>empleando las formas de comunicación externa descritas en el presente procedimiento.</p>
<p><b>Recepción, Registro y Análisis de Quejas y Reclamos</b></p>	<p>a) En el caso se presenten quejas o reclamos, estos deberán ser recibidos de manera mesurada por el trabajador, sin adelantar opinión sobre el mismo.</p> <p>b) La queja o reclamo será registrado en el formato VALTOP-SGC-PGE-012-F02 Registro de Atención de Quejas y Reclamos.</p> <p>c) La queja o reclamo será transmitida al Gerente del Área involucrada.</p> <p>d) De no poderse determinar el área involucrada la queja debe ser trasladada a la Gerencia General para su derivación correspondiente.</p> <p>e) Se procederá a analizar la queja o reclamo, obteniendo información del área involucrada.</p> <p>f) Se determinará el proceso que origina la queja o reclamo y se procede a su análisis.</p>
<p><b>Resolución de Quejas y reclamos</b></p>	<p>a) Realizado el Análisis se determinara la alternativa de resolución del reclamo, estableciéndose el nivel de responsabilidad, ya sea interna o externa.</p> <p>b) Se establecerá de ser necesario la estrategia de respuesta ante el cliente.</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Comunicación Interna , Externa y Atención al Cliente</b>	<b>Código :</b> VALTOP-SGC-PGE-012
		<b>Revisión :</b> 0
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

	c) Se procederá a comunicarse con el cliente para dar respuesta al cliente, buscando llegar a acuerdos por consensos.
<b>Seguimiento del cumplimiento de compromisos</b>	a) De generarse compromisos, se establecerán los mecanismos para realizar el seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos.
<b>Cierre de la Queja O Reclamo</b>	Dada por conforme la solución a la queja o reclamo, se realizara el cierre del mismo.

## 7. REGISTROS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.


- a. VALTOP-SGC-PGE-012-F-01 Formato de Acta de Reunión.
- b. VALTOP-SGC-PGE-012-F-02 Registro de Atención de Reclamos

## 8. ANEXOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.

Ninguno

## 9. CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Emisión del Procedimiento de Gestión	

	<b>CAPITULO 4</b> <b>MEDICION ANALISIS Y</b> <b>MEJORA</b>	<b>Código :</b>
		<b>Revision:</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión :</b>

## CAPITULO 4

### 8.2.2 Auditorías Internas del SGC



	<b>Procedimiento de Gestión Auditorías Internas del SGC</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SIG-PGE
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>Procedimiento de Gestión Auditorías Internas del SGC</b>	<b>Código</b> : VALTOP SIG-PGE
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

## 1. FINALIDAD

Establecer la metodología y lineamientos para la verificación mediante el proceso de auditoría de los distintos elementos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008.

## 2. ALCANCE

Lo estipulado en el presente procedimiento se aplica a todos los documentos y procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de VALTOP conforme a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008.

## 3. RESPONSABILIDADES

- a. **Gerente General.-** Revisar y aprobar el programa anual de auditorías.
- b. **Representante de la Dirección.-** Responsable de dar seguimiento a lo establecido en el presente procedimiento.
- c. **Responsable del SGC.-** Son obligaciones del responsable del SGC:
  - i. Responsable de dar cumplimiento a lo establecido en el presente procedimiento
  - ii. Seleccionar al auditor líder que llevara a cabo el proceso de auditoría
  - iii. Gestionar las acciones correctivas, preventivas, observaciones y oportunidades de mejora que se presenten como resultado del proceso de auditoría.

	<b>Procedimiento de Gestión Auditorías Internas del SGC</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SIG-PGE
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

**d. Jefes de Departamento/Área.-** Son obligaciones de los Jefes de Departamento / Área.

- i. Participar en el proceso de auditoría, brindado de manera veraz y oportuna la información que se le solicite
- ii. Participar en el análisis de los resultados de las auditorías.

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- a. Auditoria:** Proceso de verificación sistemático, independiente y documentado que determina si los resultados y actividades relacionadas, cumplen con lo planificado, si se encuentran implementados efectivamente y si son adecuados para lograr el cumplimiento de las políticas y objetivos de una organización.
- b. Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- c. Auditor Responsable:** Auditor que lidera un proceso de auditoría.
- d. Criterio de Auditoría:** Estándar, norma, documento, o cualquier otro elemento del sistema cuyo cumplimiento pueda ser verificado a través de evidencias objetivas.
- e. Conclusiones de la auditoria:** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.
- f. Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con apoyo si es necesario de expertos técnicos.

	<b>Procedimiento de Gestión Auditorías Internas del SGC</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SIG-PGE
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

- g. Evidencia de auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- h. Hallazgo:** Resultado de la comparación del criterio de evaluación con la evidencia objetiva.
- i. No Conformidad:** Incumplimiento, desviación o ausencia de los requisitos especificado en los procedimientos o documentación.
- j. Observación (OBS):** Aspecto de un requisito que podría mejorarse, que por su naturaleza de leve no incumple el requisito, pero que requiere de una acción correctiva.
- k. Oportunidad de Mejora (OM):** Aspectos detectados por el auditor que tienen la naturaleza de no conformidad, pero es susceptible de mejora para la siguiente auditoría por posibles futuras no conformidades potenciales.
- l. OBS/OM:** Observaciones y Oportunidades de Mejora
- m. Programa de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- n. Plan de auditoria:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.
- o. SAC/SAP:** Solicitud de Acciones Correctivas/Preventivas

	<b>Procedimiento de Gestión Auditorías Internas del SGC</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SIG-PGE
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

## 5. NORMAS DE REFERENCIA.

- a. **Norma ISO 9001:2008:** Requisito 4.2.3 Control de Documentos

## 6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

### 6.1 GENERALIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Consideraciones Generales</b>	<p>a) El SGC deberá ser auditado de forma total (todos sus elementos) por lo menos una vez al año escogiendo una o más de las proyectos en ejecución; a estas auditorías se les denomina Auditorías Integrales</p> <p>b) Adicionalmente se llevan a cabo auditorías internas de la parte administrativa; programándose por lo menos una vez al año.</p> <p>c) Los Jefes de Área pueden solicitar una auditoria no incluida en el programa anual cuando se presenten situaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Introducción de cambios substanciales en el SGC.</li> <li>ii. Existe evidencia y/o sospecha que se incumple o que no se aplica el SGC.</li> </ul>

	<b>Procedimiento de Gestión Auditorías Internas del SGC</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SIG-PGE
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

<p><b>Selección de Auditores</b></p>	<p>d) Para ser Auditor Líder se requiere contar con el siguiente perfil mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Estar calificado por un organismo internacional como Auditor Líder en las normas acorde a la auditada (ISO 9001).</li> <li>ii. Tener como mínimo 3 meses de labores en la empresa o en empresas de rubros similares.</li> </ul> <p>e) Para ser Miembro del Equipo auditor se requiere contar con lo mínimo con el siguiente perfil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Haber aprobado un curso como auditor interno en las normas ISO 9001.</li> <li>ii. Tener como mínimo 3 meses de labores en la empresa o en empresas de rubros similares.</li> </ul>
--	--

	<b>Procedimiento de Gestión Auditorías Internas del SGC</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SIG-PGE
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :


## 6.2 PROGRAMACION, PLANIFICACION Y PREPARACION

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Programación</b>	a) A inicios de cada año, el Responsable del SGC elaborará el “Programa Anual de Auditorías Internas”, indicando el número de auditorías integrales planificadas para ese año, los meses en que deben ejecutarse, los auditores responsables de cada auditoría. El Programa Anual de Auditorías Internas debe ser aprobado por la Gerencia General.
<b>Planificación de la Auditoría</b>	b) Una vez aprobados los Programas, el Responsable del SGC, entregará a los auditores responsables, una vez sean designados, una copia del programa aprobado, para que registren las fechas de realización de las mismas y procedan a la planificación de las auditorías internas.
<b>Preparación de la Auditoría</b>	<p>a) Con anterioridad, se deberá comunicar al área a ser auditada, la fecha, hora e itinerario de la auditoria, los procesos a auditar y los auditores.</p> <p>b) El equipo auditor deberá realizar un estudio preliminar da la documentación del proceso a auditar.</p> <p>c) El Auditor no podrá pertenecer al Área Auditada.</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Auditorías Internas del SGC</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SIG-PGE
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

### 6.3 EJECUCION DE LA AUDITORIA.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Ejecución</b>	<p>a) Para la ejecución de la auditoria, se realizara una reunión de apertura, entre el equipo auditor y los miembros del área a auditar. En la reunión se realizará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Presentación del Equipo Auditor.</li> <li>ii. Confirmación del Alcance de la Auditoria.</li> <li>iii. Explicación de la Metodología de Trabajo.</li> <li>iv. Absolución de consultas y/o observaciones.</li> </ol> <p>Al culminar la reunión de apertura se realizará la firma del acta de participación.</p> <p>b) Durante la auditora se recogerán las evidencias de la manera más objetiva posible, a través de entrevistas, observaciones de las actividades y revisiones de los registros correspondientes.</p> <p>c) Culminado el proceso, se realizará una reunión de cierre, donde se presentaran los hallazgos encontrados y confirmando la fecha de entrega del informe, así como la firma del acta correspondiente.</p> <p>d) El Equipo Auditor preparara el informe presentado los resultados con las calificaciones: No conformidad, Observaciones y Oportunidad de Mejora.</p> <p>e) El informe de auditoría debe incluir como mínimo y sin limitarse, la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Objetivo y alcance de la auditoria.</li> <li>ii. Plan de auditoría.</li> <li>iii. Número total de hallazgos clasificados en No Conformidades y Observaciones.</li> <li>iv. Relación de No Conformidades.</li> <li>v. Relación de Observaciones.</li> </ol>

	<b>Procedimiento de Gestión Auditorías Internas del SGC</b>	<b>Código</b> : VALTOP-SIG-PGE-
		<b>Revisión</b> : 0
		<b>Página</b> :
		<b>Emisión</b> :

## 7. REGISTROS.

- a. VALTOP-SGC-PGE-021-F-01.Programa Anual de Auditorías Internas.
- b. VALTOP-SGC-PGE-021-F-02.Plan e Informe de Auditorías Interna.
- c. VALTOP-SGC-PGE-021-F-03 Plan de Acción para No Conformidades
- d. VALTOP-SGC-PGE-021-F-04.Registro de Auditorias
- e. VALTOP-SGC-PGE-021-F-05.Registro de Auditores

## 8. ANEXOS.

Sin Anexos

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00	1	

#### **1.5.5.4.2 Control De Documentos Y Registros**

En el control de documentos y registros especifica el procedimiento que debe implantar VALTOP SRL en su documentación, adaptándose a la actividad de la empresa.


En el punto 4.2 requisitos de la documentación establece la obligación de elaborar procedimientos documentados, donde especifica al detalle cómo se debe de realizar los documentos.

El responsable del Sistema de Gestión de Calidad es el encargado de verificar si la elaboración de este documento este acorde con la actividad o servicio que ofrece VALTOP SRL.

En este documento estable el orden que deben de ir todos los documentos y va de la mano con el manual de calidad de VALTOP SRL.

La importancia de la elaboración de control de documentación y registros es vital para VALTOP SRL, ya que de esta forma se evita la improvisación y los errores que afecten a la empresa.




	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOPSGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Cargo:</b> Asesor SGC	<b>Cargo:</b> Responsable del SGC	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

### 1. FINALIDAD.

Establecer los controles para la elaboración, codificación, revisión, aprobación, almacenamiento, distribución, cambios, versión y conservación de los documentos internos, externos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad de VALTOP SRL.

### 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.


Lo estipulado en el presente procedimiento se aplica a todos los documentos desarrollados para y por el Sistema de Gestión de la Calidad de VALTOP SRL, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

### 3. RESPONSABILIDADES

- a. **Gerencias.-** Revisar u aprobar los documentos según el Anexo Matriz de Responsabilidad de Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos.
- b. **Representante de la Dirección.-** Responsable de dar seguimiento a lo establecido en el presente procedimiento.
- c. **Responsable del SGC.-** Responsable de dar cumplimiento a lo establecido en el presente procedimiento así como de elaborar, revisar y aprobar los documentos según el Anexo Matriz de Responsabilidad de Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos.
- d. **Personal en General.-** Dar cumplimiento a lo establecido en el presente documento.

### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS


- e. **Manual:** Documento que especifica la forma de administrar una organización.
- f. **Estándar:** Contiene lineamientos generales que se toman en cuenta durante el desarrollo de alguna actividad específica y que sirven de referencia para la elaboración de procedimientos e instrucciones.

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

- g. **Procedimiento:** Describe la forma de realizar una actividad específica, asignando responsabilidades a cada una de las personas involucradas.
- h. **Instrucción:** Describe forma de realizar una actividad específica, realizable por cualquier persona.
- i. **Formato:** Documento en el que se consignan los datos como resultado de una verificación o control, convirtiéndose de esa manera en un registro.
- j. **Registro:** Tipo específico de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- k. **Copia Controlada:** Aquella que posee un distintivo que la identifica como copia fiel y vigente del documento registrado en el SGC.
- l. **Documento Interno:** Son los documentos generados por VALTOP SRL
- m. **Documento Externo:** Documentos que se emplean en los procesos del sistema, pero cuyo origen es externo a VALTOP SRL., en esta categoría se considera por ejemplo a: las normas técnicas, leyes, manuales de equipos, etc.

## 5. NORMAS DE REFERENCIA.


- n. **Norma ISO 9001:2008:** Requisito 4.2.3 Control de Documentos.

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>


## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

### 6.1. DOCUMENTOS INTERNOS.


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Elaboración del documento</b>	<p>a) La elaboración del documento será realizada por el Área Proponente en coordinación con el Responsable del SGC.</p> <p>b) La elaboración de documento se realizará de acuerdo al modelo establecido en el presente procedimiento en la Tabla de Estructura de Documentos.</p> <p>c) El Responsable del SGC realizará una revisión de forma del cumplimiento de lo establecido en la Tabla de Estructura de Documentos.</p>

	<p align="center"><b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b></p>	<p><b>Código : VALTOP SGC- PGE-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Página :</b></p>
		<p><b>Emisión:</b></p>

<p><b>Revisión</b></p>	<p>d) El Área proponente remitirá la propuesta al Responsable de Revisión el documento para realizar la evaluación del contenido del documento. Esto se hará en coordinación con el Responsable del SGC.</p> <p>e) De existir alguna observación, el documento será devuelto al Área proponente y/o involucrados para la subsanación de la observación y/o consultas, preparando de manera coordinada con el Responsable del SGC la respuesta a las mismas.</p> <p>f) Se emitirán las subsanaciones al Responsable de Revisión a fin de dar su aprobación.</p> <p>g) El ciclo de revisión se repetirá máximo dos veces. De no haber acuerdo en algún punto, el documento pasara al Responsable de Aprobación quien determinará en última instancia el punto de controversia.</p>
<p><b>Codificación</b></p>	<p>h) Culminada la revisión el Responsable del SGC otorgará la codificación correspondiente de acuerdo a la identificación del área y del tipo de documento e incluirá el documento en la Lista Maestra de Documentos Internos, la primera emisión del documentos será la revisión 0.</p>


	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

<b>Aprobación y Emisión</b>	<p>i) La aprobación se realizará de acuerdo a lo establecido en la Matriz de Responsabilidad de Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos.</p> <p>j) Aprobado el documento se deja constancia mediante correo electrónico y se procede al Registro en la Lista Maestra de Documentos Internos.</p> <p>k) Se comunicará la emisión del documento a las partes interesadas.</p>
<b>Almacenamiento y Distribución</b>	<p>l) El documento aprobado será colocado en el soporte magnético destinado para el almacenamiento de la información del SGC, retirándose del mismo las versiones anteriores si las hubiere.</p> <p>m) Una vez realizado el punto anterior se procederá a difundir vía correo electrónico la existencia del procedimiento y la disponibilidad del documento.</p> <p>n) Se realizarán dos copias físicas controladas: una quedará en poder del Responsable del SGC y una a cargo del Responsable del Área Proponente.</p>

	<p align="center"><b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b></p>	<p><b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Página :</b></p>
		<p><b>Emisión:</b></p>


<p><b>Cambios y Versión</b></p>	<p>o) De producirse un cambio con el tiempo, se deberá realizar el ciclo de elaboración establecido en el presente procedimiento.</p> <p>p) Se dejará un registro de los cambios realizados en las versiones posteriores.</p> <p>q) Una vez aprobado el cambio la nueva versión contará con el número inmediato superior.</p> <p>r) La versión digital anterior será conservada en una carpeta signada como “histórica” y al documento se le agregará como signo de agua a los largo de la página en forma diagonal el texto “Obsoleto”.</p>
-------------------------------------	--

<p><b>Conservación</b></p>	<p>s) Se realizara de manera periódica, una copia de seguridad en disco duro externo, el cual estará en custodia de la Gerencia General, la actualización de la copia de seguridad estará a cargo del Responsable del SGC y se realizara en cada actualización de documentos</p> <p>t) Los documentos serán conservados como mínimo por el periodo legal establecido de conservación o en su defecto por un periodo no menor a tres años.</p>
----------------------------	---

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

## 6.2. DOCUMENTOS EXTERNOS.


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Identificación</b>	<p>a) El Responsable del SGC debe ser el principal involucrado en identificar los documentos externos que afecten el funcionamiento de todo o parte del SGC y comunicarlo a las partes interesadas.</p> <p>b) El Responsable de Área debe ser el principal involucrado en identificar los documentos externos que afecten el funcionamiento de todo del área a su cargo y comunicarlo al Responsable del SGC y a las partes interesadas.</p> <p>c) Los documentos externos considerados Requisitos Legales y otros documentos se deben controlar de acuerdo al procedimiento de Gestión de Requisitos Legales y Otros Requisitos.</p> <p>d) El personal de VALTOPS SRL que identifique un documento que considera debe estar incorporado al SGC, debe comunicarse con su Responsable de Área en primera instancia o en su defecto con el Responsable del SGC.'</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>


<b>Actualización de Documentos Externos.</b>	e) El Responsable del SGC realizara la actualización de la Lista Maestra de Documentos Externos.
<b>Documentación de Clientes</b>	g) La documentación de Clientes será registrada por cada Área a la cual va dirigida, de preferencia de manera electrónica, salvo que por su propia naturaleza o requisito legal deba existir en físico.
<b>Almacenamiento y Distribución</b>	h) El documento aprobado será colocado en el soporte magnético destinado para el almacenamiento de la información del SGC, retirándose del mismo las versiones anteriores si las hubiere.
<b>Conservación</b>	k) Se realizará de manera periódica, una copia de seguridad en disco duro externo, el cual estará en custodia de la Gerencia General, la actualización de la copia de seguridad estará a cargo del Responsable del SGC.

### 6.3. REGISTROS.


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>Elaboración del Formato</b>	a) Los formatos de registro se pueden generar ante la necesidad de cualquier área de contar con evidencias de sus procesos o ante la existencia de un requisito legal.

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>


<b>Revisión</b>	<p>c) El Área proponente remitirá la propuesta al Responsable de Revisión el documento, para que realice la evaluación del contenido del documento. Esto se hará en coordinación con el Responsable del SGC.</p> <p>d) De existir alguna observación, el documento será devuelto al Área proponente y/o involucrados para la subsanación de la observación y/o consultas, preparando de manera coordinada con el Responsable del SGC la respuesta a las mismas.</p> <p>e) Se emitirán las subsanaciones al Responsable de Revisión a fin de dar su aprobación.</p> <p>f) El ciclo de revisión se repetirá máximo dos veces. De no haber acuerdo en algún punto, el documento pasara al Responsable de Aprobación quien determinará en última instancia el punto de controversia.</p>
<b>Codificación</b>	<p>a) Culminada la revisión el Responsable del SGC otorgará la codificación correspondiente de acuerdo a la identificación del área y del tipo de documento e incluirá el documento en la Lista Maestra de Documentos Internos, la primera emisión del documentos será la revisión 0.</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

<p><b>Aprobación y Emisión</b></p>	<p>a) La aprobación se realizará de acuerdo a lo establecido en la Matriz de Responsabilidad de Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos.</p> <p>b) Aprobado el documento se deja constancia mediante correo electrónico y se procede al Registro en la Lista Maestra de Documentos Internos.</p> <p>c) Se comunicará la emisión del documento a las partes interesada.</p>
<p><b>Almacenamiento y Distribución</b></p>	<p>a) Se comunicará a los interesados vía correo electrónico la disposición del Formato de Registro aprobado.</p> <p>b) Una vez realizado el punto anterior se procederá a difundir vía correo electrónico la existencia del registro y la disponibilidad del documento.</p> <p>c) Se realizaran dos copias físicas controladas del formato original: una quedará en poder del Responsable del SGC y una a cargo del Responsable del Área Proponente.</p> <p>d) Dada su naturaleza, los registros podrán ser reproducidos en físico como en digital de acuerdo a su necesidad.</p>

	<p align="center"><b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b></p>	<p><b>Código : VALTOP SGC- PGE-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Página :</b></p>
		<p><b>Emisión:</b></p>


<p><b>Cambios y Versión</b></p>	<p>a) De producirse un cambio con el tiempo, se deberá realizar el ciclo de elaboración establecido en el presente procedimiento.</p> <p>b) Se dejará un registro de los cambios realizados en las versiones posteriores.</p> <p>c) Una vez aprobado el cambio la nueva versión contará con el número inmediato superior.</p> <p>d) La versión digital anterior será conservada en una carpeta signada como “histórica” y al documento se le agregará como signo de agua a los largo de la página en forma diagonal el texto “Obsoleto”.</p>
<p><b>Conservación</b></p>	<p>a) Se realizará de manera periódica, una copia de seguridad en disco duro externo, el cual estará en custodia de la Gerencia General, la actualización de la copia de seguridad estará a cargo del Responsable del SGC y se realizará en cada actualización de documentos</p>

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

<b>Almacenamiento, Protección, Recuperación, Retención y Disposición</b>	<p>a) El Formato de Registro aprobado será colocado por el Responsable del SGC en el en el soporte magnético destinado para ello y en la copia de seguridad, retirándose del mismo las versiones anteriores si las hubiere.</p> <p>b) La versión digital anterior será conservada en una carpeta signada como “histórico” y al documento se le agregara como signo de agua a los largo de la página en forma diagonal el texto “Obsoleto”.</p> <p>c) Los registros podrán almacenarse en copia dura (física) o digital según sea su naturaleza y requerimiento legal.</p> <p>d) Los registros deberán ser conservados por el mínimo de tiempo exigido por ley, para la cual se debe consultar las normas legales establecidas y lo-s Requisitos Legales establecidos como parte del sistema.</p> <p>e) Concluido el plazo de legal establecido los registros podrán ser dispuestos para su conservación en formato digital o su destrucción final de manera acorde a los procedimientos establecidos para tal fin.</p>
--	--

## 7. REGISTROS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.

- a. VALTOP-SGC-PGE-001-F-01 Lista Maestra de Documentos Internos.
- b. VALTOP-SGC-PGE-001-F-02 Lista Maestra de Documentos Externos.
- c. VALTOP-SGC-PGE-001-F-03 Lista Maestra de Documentos del SGC.
- d. VALTOP-SGC-PGE-001-F-04 Registro de Distribución de Documentos.

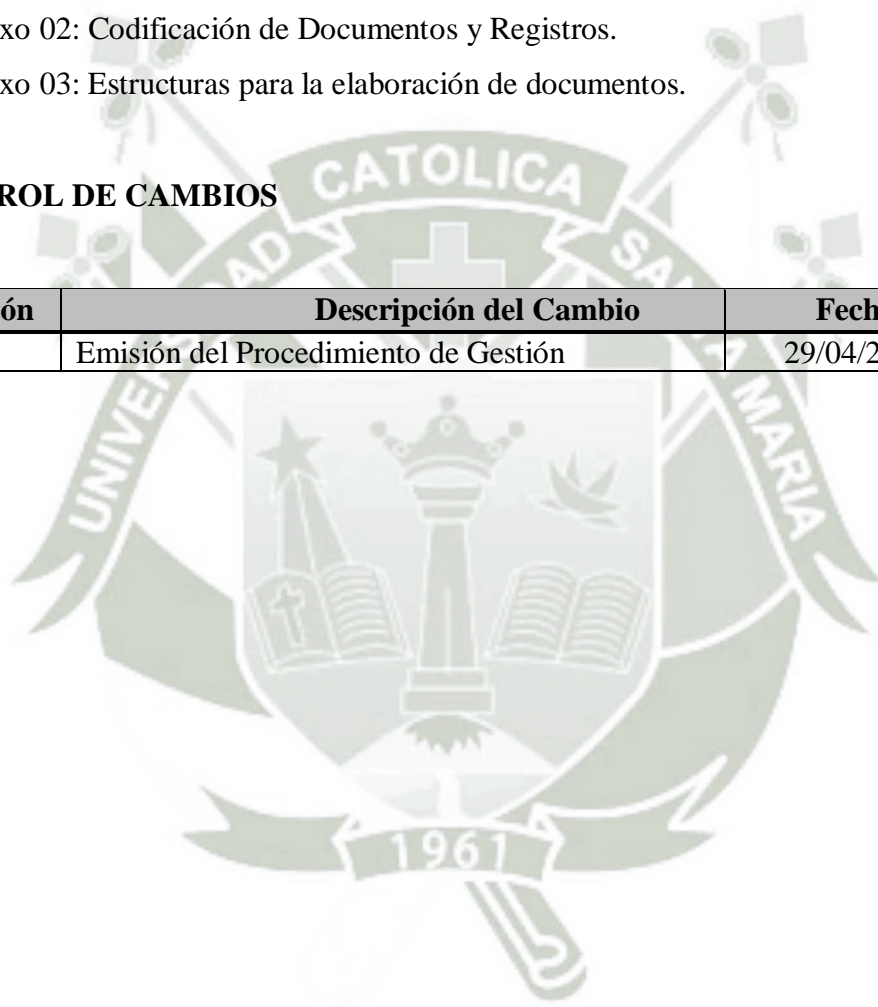
	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOPSGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>


## 8. ANEXOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.

- a) Anexo 01: Matriz de Responsabilidad de Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos.
- b) Anexo 02: Codificación de Documentos y Registros.
- c) Anexo 03: Estructuras para la elaboración de documentos.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Emisión del Procedimiento de Gestión	29/04/2016




	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOPSGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

**ANEXO 01:**

**MATRIZ DE RESPONSABILIDAD DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y  
APROBACIÓN DE DOCUMENTOS**

<b>TIPO DE</b>	<b>ELABORA</b>	<b>REVISAR</b>	<b>APRUEBA</b>
Políticas	Área Proponente	Responsable del SGC	Gerencia General
Manuales	Área Proponente	Responsable del SGC	Gerencia Responsable
Procedimientos de Gestión	Área Responsable	Responsable del SGC	Gerencia General
Programas / Planes	Área Responsable	Responsable del SGC	Gerencia Respectiva
Reglamentos	Área Responsable	Responsable del SGC	Gerencia Respectiva
Procedimientos Estándar	Área proponente	Responsable del SGC	Gerencia Respectiva
Instructivos	Área proponente	Responsable del SGC	Gerencia Respectiva
Formatos	Área proponente	Responsable del SGC	Gerencia Respectiva
Orden de Trabajo	---	----	Gerencia General
Documentos Varios	Área Proponente	Responsable del Área	Responsable del Área

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOPSGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

## ANEXO 02

### CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

#### 1. GENERALIDADES.

La codificación de documentos será realizada en el proceso de elaboración de documentos; esta se revisara cada vez que se inicie, revise, modifique o cancele un documento.


#### 2. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

La codificación de los documentos se realizara de la siguiente manera

**VALTOP-AAA-BBB-XXX [Nombre]**

Dónde:

<b>VALTOP</b>	Identificación de la empresa
<b>AAA</b>	Identifica el área o proceso al cual está referido el documento. La codificación se de acuerdo a la tabla de codificación de Documentos.
<b>BBB</b>	Indica a qué tipo de documento que corresponde de acuerdo a la tabla de codificación de Documentos.
<b>XXX</b>	Indica el número correlativo, relacionado al área y tipo, el cual puede ser desde 001 al 099.
<b>[Nombre]</b>	Nombre corto del documento que permita una fácil y rápida identificación

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

### Ejemplo

Se tiene el documento de Identificación de brechas de calidad y evaluación de efectos, el cual pertenece al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es un procedimiento de gestión del sistema (PGE), el segundo generado (002) para el sistema, la codificación asignada es

VALTOP-SGC-PGE-002 Identificación de Brechas de Calidad y  
Evaluación de Efectos

### 3. CODIFICACIÓN DE FORMATOS DE REGISTRO.

La codificación de los formatos se realizara de la siguiente manera

**[Código del documento]-F-YY.XXX [Nombre]**

Donde:


**Código del Documento** Identifica el código del documento al cual se encuentra asociado del formato de registro.

**F** Corresponde a la identificación como formato.

**YY** Indica el número correlativo de formato, el cual puede ser desde 01 al 99. Indica el avance correlativo de llenado de formato desde el 001 al 999.

**[Nombre]** Nombre corto del documento que permita una fácil y rápida identificación

### Ejemplo

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

El documento VALTOP-SGC-PGE-002 Identificación de Brechas de Calidad y Evaluación de Efectos tiene asociado el formato de matriz de identificación de brechas de calidad y establecimiento de controles, por lo que código del formato es:

SGC-PGE-002-F-01 Matriz IBC

Se agregara en los formatos el número de correlativo según se avancen los formatos de acuerdo al siguiente detalle:


SGC-PGE-002-F-01.001 Matriz IBC

### Tabla de Codificación Documentos

Se deberá emplear la siguiente tabla de codificación:

Identificación de Áreas/ Procesos		Identificación del Tipo de Documento	
Gerencia General	GGE	Política	POL
Gerencia de Proyectos	GPY	Manual	MAN
Gerencia de Administración y	GAL	Programa	PRG
Sistema de Gestión de Calidad	SGC	Plan	PLA
Supervisor de Seguridad	SEG	Reglamento	REG
Asesoría Legal	ASL	Procedimiento de Gestión	PGE
Asesoría Contable	ASC	Procedimiento Estándar	PET
Asistente Gerencia de Proyectos	ASG	Instructivo	INS
Responsable de Gabinete	RGA	Formato / Registro	FOR
Responsable de Campo	RCA	Orden de Trabajo	OTR
Administración	ADM	Documento	DOC
Logística	LOG	Informe	INF
Marketing	MAR	Orden de Servicio	ORS
		Orden de Compra	ORC

De requerirse codificación adicional la lista podrá ser ampliada

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SCG- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>


**ANEXO 03:**

**ESQUEMA GENERAL DE DOCUMENTOS**

**1. Esquema de Documentos**

Se presenta el esquema general de los documentos:

	Caratula	Encabezado	Pie de Pagina	Finalidad	Alcance	Responsabilidades	Definiciones y abreviaturas	Normas Básicas	Descripción del procedimiento	Registros	Anexos	Control de Cambio
<b>Misión, Visión, Política y</b>	Diseño Libre											
<b>Manual</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	OP	OP	N/A	OP	SI
<b>Programa</b>	SI	SI	SI	SI	N/A	OP	N/A	N/A	OP	OP	OP	SI
<b>Plan</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	OP	OP	SI	OP	OP	SI
<b>Reglamento</b>	SI	SI	SI	SI	SI	Libre					SI	
<b>Procedimiento de Gestión</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	OP	SI
<b>Procedimiento Estándar</b>	N/A	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	OP	SI
<b>Instructivo</b>	N/A	SI	SI	SI	SI	SI	OP	OP	SI	OP	OP	SI
<b>Formato</b>	N/A	SI	SI	Diseño Libre							SI	
<b>Orden de Trabajo</b>	N/A	SI	SI	Diseño Libre							SI	
<b>Documento</b>	N/A	OP	SI	SI	OP	Diseño Libre					SI	
<b>Informe</b>	SI	SI	SI	SI	Diseño Libre						SI	
<b>Orden de Servicio</b>	N/A	SI	SI	Diseño Libre							SI	

	<p><b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b></p>	<p><b>Código : VALTOPSGC- PGE-001</b></p>
		<p><b>Revision: 0</b></p>
		<p><b>Página :</b></p>
		<p><b>Emisión:</b></p>

SI.- Uso Obligatorio.

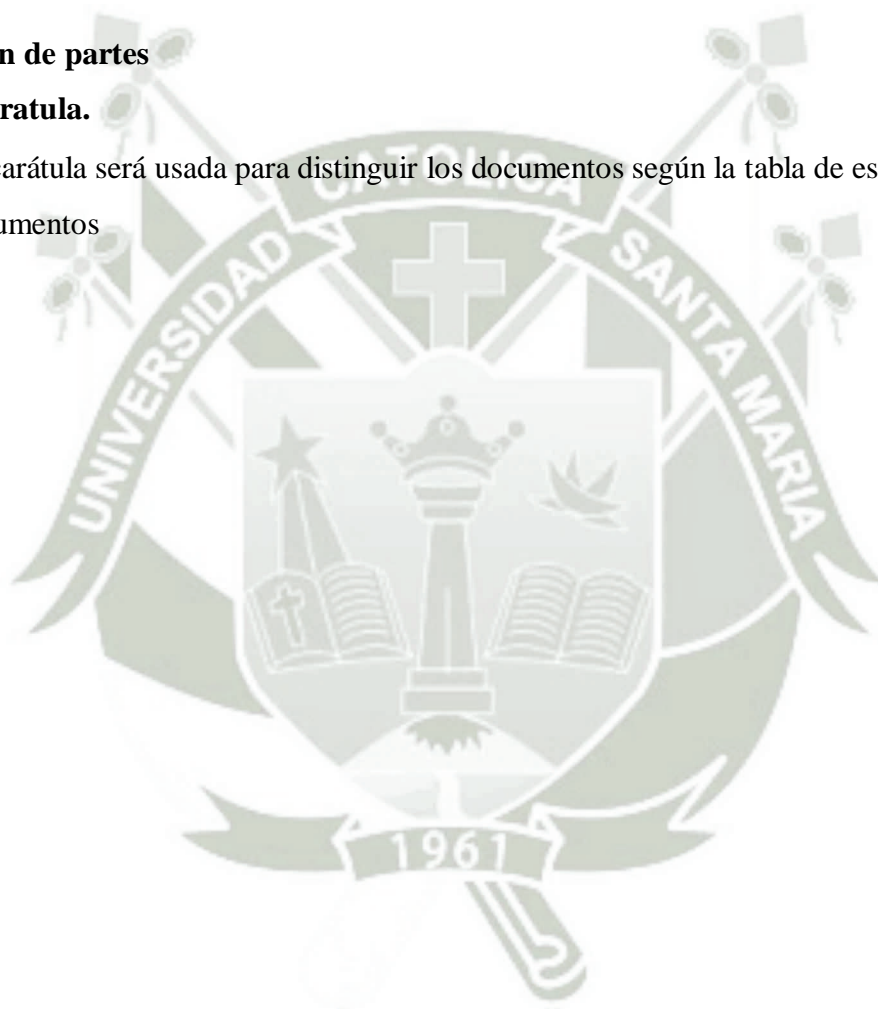
N/A No Aplica.


OP.- Opcional.


## Descripción de partes

### 1.1. Carátula.

La carátula será usada para distinguir los documentos según la tabla de esquema de documentos




	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página : 1 de 11</b>
		<b>Emisión:</b>


**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ELABORACIÓN Y  
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

<b>Elaborada por:</b>	<b>Revisada por:</b>	<b>Aprobada por:</b>
<b>Cargos: Asesor SGC</b>	<b>Cargos: Responsable del SGC</b>	<b>Cargos: Gerente General</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>


	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

## 1.2. Encabezado

El encabezado se repetirá al inicio de todas las páginas y mostraran una breve descripción del mismo; constara de 3 partes

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOP-SGC- PGE-001</b>
		<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página : 1 de 23</b>
		<b>Emisión:</b>

- **Sección 1:** Contendrá el logo de la empresa
- **Sección2:** Contendrá identificación del tipo de documento de acuerdo a lo establecido en la Tabla de identificación de documentos y la descripción del documento.
- **Sección 3:** contendrá a su vez:
  - Código: El código de acuerdo a lo establecido en el Anexo 02: Codificación de Documentos y Registros.
  - Versión: corresponden al número correlativo de versión del documento, se incrementa de uno en uno empezando del número 0. La versión solo se modifica con la aprobación de los cambios y la emisión correspondiente.
  - Página: Indica el número de página actual y el total de número de páginas del documento
  - Emisión: se indicara la fecha de entrada en vigencia, la cual se considera a partir de la fecha de aprobación del documento.

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOPSGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

### 1.3. Pie de Página

El pie de página será dos tipos:

- En todos los documentos en que este establecido, la primera página contendrá en la parte inferior los nombres, cargos y fechas de quienes elaboran, revisan y aprueban el documento.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

- Todas las páginas en el pie de página contendrán la siguiente leyenda:

Los documentos impresos se consideran como copia no controlada a excepción de aquellos que cuente con el visto del responsable del SGC o del Área Responsable de emisión. La versión electrónica en .pdf, registrada como vigente en la Lista Maestra de Documentos Internos se considera controlada.

### 1.4. Finalidad

Define la razón de ser o el para qué del documento.

### 1.5. Alcance


Es el campo de aplicación del documento, es decir, en qué actividades, personas o servicios aplica el documento, establece los límites.

### 1.6. Responsabilidades

Se explican las responsabilidades asociadas al cumplimiento del procedimiento.

### 1.7. Definiciones y abreviaturas

Explican las frases, definiciones y abreviaturas que podrían resultar desconocidos o que requieran alguna definición de índole legal.

	<b>Procedimiento de Gestión Elaboración y Control de Documentos y Registros</b>	<b>Código : VALTOPSGC- PGE-001</b>
		<b>Revision: 0</b>
		<b>Página :</b>
		<b>Emisión:</b>

### 1.8. Normas Básicas

Son todos aquellos documentos y registros asociados al desarrollo del documento (Procedimientos, Formatos, Registros, Anexos o demás documentos relacionados), que pueden ser controlados o no por el Sistema de Gestión de la Calidad.

### 1.9. Descripción del Procedimiento

Esta parte describe de manera detallada y más sencilla posible la secuencia de actividades o instrucciones para realizar el procedimiento establecido además de indicar en que momento y quien las realiza.

### 1.10. Registros

Se listan los registros asociados al documento

### 1.11. Control de Cambios

Es un cuadro de control en donde se registran todos los cambios significativos realizados, que permite evidenciar la trazabilidad y la mejora de los documentos y Mejoramiento Continuo.

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
00		

### 1.5.6 Bibliografía Basica

- a) CHIAVENATO, A. (1987) Introducción a la teoría general de la administración. Tercera edición. Bogotá. Editorial Mc Graw Hill.
- b) JAMESR. EVANS Y WILLIAM M.(2008) Administracion y control de la Calidad. Septima edicion.Editorial Cengage Learning.
- c) FRANK M. GRYNAL RICHARD C.H.C(2007) Analisis y Planeacion de la Calidad Quinta edicion. Editorial Mc Graw Hill.
- d) LUZANGELA ALDANA DE VEGA (2010) Administracion por Calidad. Primera edicion. Edicion digital Epigrafe.
- e) HUMBERTO GUTIERREZ PULIDO (2010)
- f) ALBERT BADIA GIMENEZ (2002) Calidad: Modelo Iso 9001: Version 2000: Normalizacion, Implantacion, Certificacion, Transicion, Auditoria, Acreditacion.

### 1.5.7 Antecedentes

Aranda Lara, Cristina “Implantacion de un Sistema de Gestion de la Calidad conforme a la ISO 9001:2008 en el Hotel Ebano”

### 1.6 Hipotesis

Dado: Que la competitividad de las empresas se sustenta en la gestion en base a sistemas de calidad

Es probable: Si se realiza un diagnostico y analisis de la operatividad de la empresa VALTOP S.R.L. entonces se podra proponer la implantacion del sistema de gestion de calidad a la empresa en base a la norma ISO 9001- 2008. Arequipa 2016.

## Capítulo II: Planteamiento Operacional

### 1.7 Técnicas e Instrumentos

Para la presente investigación se utilizara las siguientes tecnicas para la recoleccion de datos.

#### 1.7.1 Tecnica de Observacion

- **Documental:** Dicha información sera de fuentes primarias; procedentes de investigaciones, tesis , estudios anteriores sobre la influencia que tiene la implementacion de sun sistema de gestion de calidad en una empresa para mejorar su competitividad con otras empresas.

#### 1.7.2 Tecnica de Encuesta

- **Estructurada:** De igual manera se trabajará también con cuestionarios.

### 1.8 Estructuras de los Instrumentos

Se considera los siguientes instrumentos:

- **Tecnicas de procesamiento de datos:** Se aplicara el método sintético, teniendo por objeto analizar documentos procedentes de investigaciones , tesis, estudios anteriores e investigaciones relacionados al sistema de gestion de calidad como ventaja competitiva para la empresa VALTOP S.R.L.
- **Validacion:** Se hace una revisión de material bibliográfico e información de internet que aplica a este estudio y se seleccionan puntos de vista de diversos autores sobre los tópicos a los que este trabajo hace referencia.

### 1.9 CAMPO DE VERIFICACION

#### 1.9.1 Ambito

Se efectua en la empresa VALTOP S.R.L de la ciudad de Arequipa.

#### 1.9.2 Temporalidad

2016

### 1.9.3 Unidades de Estudio

– **Universo**

El universo considerado para el presente trabajo de investigación es la empresa VALTOP S.R.L dedicada a los servicios Topografico & Geodesia. Según la fuente de información actualizada obtenida en la oficina administrativa y areas correspondientes para la recoleccion de informacion relacionada a la investigacion de la implantacion del sitema de Gestion de Calidad en la empresa VALTOP S.R.L ubicada en la ciudad de Arequipa.

– **Muestra**

Para el presente trabajo de investigación el tamaño de la muestra, se establece por el tipo de muestra probabilística, el cual está formado por todo el personal que labora en la empresa VALTOP S.R.L, que a la totalidad esta conformada por 12 personas .

### 1.10 Estrategia de Recoleccion de Datos

Para efectuar esta investigación se procederá a solicitar permiso al director de la Facultad de Administración de la Universidad Católica de Santa María.

Posteriormente se visitará las instalaciones de la empresa VALTOP S.R.L para pedir permiso y así efectuar esta investigación.

Luego se aplicara el método de la observacion que consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se podria decir que "Saber observar es saber seleccionar.

Planteamos el objeto de observación - conocimiento:

Estrategias de implementacion del sitema de gestionn de calidad en empresas locales.

Ventaja competitiva basados en el sistema de gestion de calidad.

## 1.11 Recursos Necesarios

### 1.11.1 Humanos

#### Investigadores

GERSON PAUL RIMACHI CUEVA

EVELYN KATHERINE VARGAS ALIAGA.

### 1.11.2 Materiales

- Papel bond
- Fichas bibliográficas y documentales
- Cartucho tinta de impresora
- Copias fotostáticas
- Anillado
- Uso de computadora
- Movilidad
- Adquisición de libros

### 1.11.3 Financieros

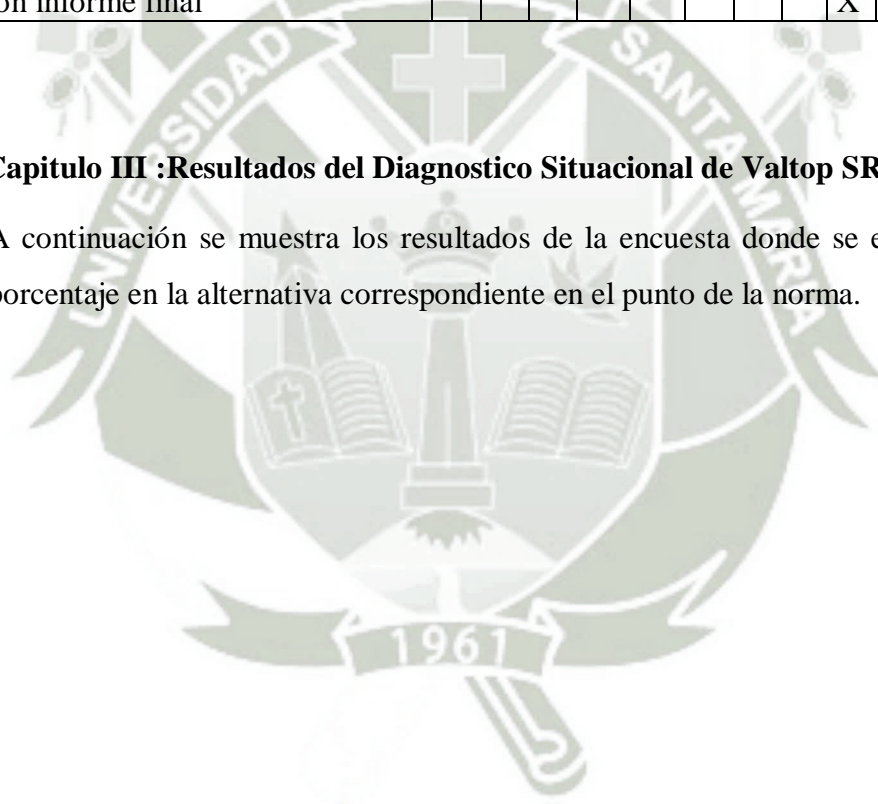
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Papel bond	1000	24.00
Fichas bibliográficas y doc.	1200	120.00
Cartucho tinta de impresión.	02	200.00
Copias fotostáticas	300	30.00
Anillado	05	25.00
Uso de computadora	01	100.00
Movilidad	--	200.00
Adquisición de libros	08	640.00
<b>TOTAL</b>	--	1350.00

### 1.12 Cronograma

Actividades	Tiempo	Septiembre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Revisión bibliográfica			X	X									
2. Elaboración de fichas de estudio					X	X							
3. Formulación del planteamiento teórico						X	X						
4. Formulación del planteamiento operacional							X	X					
5. Recolección de datos								X	X				
6. Estructuración de resultados									X	X			
7. Redacción informe final										X	X		

### Capítulo III :Resultados del Diagnostico Situacional de Valtop SRL

A continuación se muestra los resultados de la encuesta donde se establece un porcentaje en la alternativa correspondiente en el punto de la norma.



**CUADRO 1: RESULTADO DE LA ENCUESTA**

Capítulo	Numeral de la Norma	Área	Resultado (%) *			
			SI	NO	P	NA
4. SGC	4.1. Requisitos generales	Administrativa	0	100	0	0
4. SGC	4.2. Requisitos de la documentación	Administrativa	0	100	0	0
5. Respons. de la dirección	5.1. Compromiso de la dirección	Administrativa	0	60	0	40
5. Respons. de la dirección	5.2 Enfoque al cliente	Administrativa	100	0	0	0
5. Respons. de la dirección	5.3 Política de calidad	Administrativa	0	20	0	80
5. Respons. de la dirección	5.4 Planificación	Administrativa	0	100	0	0
5. Respons. de la dirección	5.5 Respons., autoridad y comunicación	Administrativa	40	40	0	20
5. Respons. de la dirección	5.6 Revisión por la dirección	Administrativa	9	82	0	9
6. Gestión de los recursos	6.1 Provisión de recursos	Administrativa	0	100	0	0
6. Gestión de los recursos	6.2 Recursos humanos	Administrativa	33	67	0	0
6. Gestión de los recursos	6.3 Infraestructura	Administrativa	67	33	0	0
6. Gestión de los recursos	6.4 Ambiente de trabajo	Administrativa	100	0	0	0
7. Realización del producto	7.1 Planificación de la realización del producto	Producción	100	0	0	0
7. Realización del producto	7.3 Diseño y desarrollo	Producción	5	95	0	0
7. Realización del producto	7.5 Producción y prestación del servicio	Producción	36	43	0	21
7. Realización del producto	7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	Producción	17	83	0	0
7. Realización del producto	7.4 Compras	Logística	14	71	14	0
7. Realización del producto	7.2 Procesos relacionados con el cliente	Logística	75	25	0	0

Fuente: La información extraída para el cuestionario es basado en la estructura de la norma ISO 9001:2008, con resultados de la empresa en estudio.

Actualmente la empresa VALTOP S.R.L por medio de la encuesta muestra los resultados en porcentajes totales de acuerdo a la cantidad de sub-preguntas establecidas, según la estructura de la norma ISO 9001:2008, los puntos son los siguientes:

#### 4. Sistema de Gestión de la Calidad

##### 4.1. Requisitos Generales:

- La empresa VALTOP, no cuenta con los requisitos generales necesarios de acuerdo a norma como son por ejemplo establecer procesos para el SGC o asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para un adecuado SGC entre otras carencias.

##### 4.2. Requisitos de la documentación

- Al no contar con los requisitos generales no presenta la documentación necesaria para la implantación el sistema de gestión de calidad, los documentos actuales que presenta no están establecidos de acorde a la norma.

#### 5. Responsabilidad de la dirección

##### 5.1. Compromiso de la dirección

- La dirección no muestra un compromiso en cuanto a lo establecido a la norma ISO 9001:2008.

##### 5.2. Enfoque al cliente

- La empresa busca la satisfacción de los clientes de acuerdo a sus necesidades y solicitudes.

##### 5.3. Política de calidad

- La empresa no cuenta con una política de calidad establecida ni aprobada por la dirección, por lo tanto NA (no aplica) de conocimiento a los colaboradores.

##### 5.4. Planificación

- El Área Administrativa no cuenta con la planificación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 5.5. Responsabilidad autoridad y comunicación

- La empresa no cuenta con revisión, autoridad o comunicación ya que aún no se encuentra establecido el SGC

#### 5.6. Revisión por la dirección

- La alta dirección no muestra su compromiso ya que no se tiene una política ni el sistema de gestión de calidad, pero esta si asume el mando de las decisiones en cuanto a recursos nos referimos.

### 6. Gestión de los recursos

#### 6.1. Provisión de recursos

- Al no tener implementado el sistema de gestión de calidad no hay recursos destinados a este.

#### 6.2. Recursos humanos

- La organización no realiza la competencia necesaria para la toma de personal, se mantiene registro de la información de los trabajadores.

#### 6.3. Infraestructura

- La infraestructura cuenta con un lugar de trabajo el cual está ubicada en Cal. Jorge Polar 208 int.302 y para la realizaciones de servicios hardware y software.

#### 6.4. Ambiente de trabajo

- La organización si determina y gestiona el ambiente de trabajo para poder cumplir con la satisfacción de los requerimientos de los clientes.

### 7. Realización del producto

#### 7.1. Planificación de la realización del producto

- El Área Administrativa tiene la documentación e información y requerimientos a los clientes de VALTOP SRL, sin embargo no cuenta con una política de calidad sólida.

#### 7.2. Procesos relacionados con el cliente

- El Área de Producción no tiene un registro de los resultados de las revisiones que se hizo en la realización del servicio, además no se tiene documentos de acciones correctivas, si se realiza algún cambio en el proyecto o servicio el área de producción no lo registra en la base de datos de VALTOP SRL.

#### 7.3. Diseño y desarrollo

- Para el diseño y desarrollo del producto, la organización no tiene establecidas las etapas de diseño y desarrollo, no determina la revisión ni toma responsabilidades acerca de esta.

#### 7.4. Compras

- El Área de Logística no cuenta con los procedimientos necesarios para la selección de proveedores y la evaluación de los mismos.

#### 7.5. Producción y prestación del servicio

- La organización no presenta un diagrama de flujo de procesos de producción para la prestación del servicio, más si cuenta con las condiciones apropiadas para el uso general de equipos topográficos y equipos de protección.

#### 7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

- No cuenta con control de los equipos de seguimiento más si de medición mediante estadísticas anuales.

## CONCLUSIONES

- La empresa VALTOP SRL no tenía establecido sus procesos en la producción para la realización de sus servicios, con el enfoque basado en procesos se logró establecer un orden para la realización del mismo.
- Con el Sistema de Gestión de Calidad se logró establecer una política de calidad sólida.
- Al realizar el manual de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, se logró establecer de forma ordenada toda las funciones, definiciones y procesos para una implantación exitosa.
- El Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 ahora le permite a la empresa Valtop SRL generar un control y reporte de reclamos o no conformidades de sus clientes con respecto a calidad y servicio.
- Se espera que la empresa logre obtener una certificación, la cual pondría a la organización por encima de la competencia, ya que en esta región en cuanto a topografía y geodesia nos referimos son muy pocas las empresas que cuentan con esta certificación.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Implantar sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.
- ✓ Proponer al responsable de dirección la adaptación de un Sistema de Integración, donde incluya un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo conforme a OHSAS 18001, y el sistema de gestión ambiental conforma a la ISO 14001, ya que ambas tienen compatibilidad según la estructura y requisitos de la norma ISO 9001.
- ✓ La alta dirección con ayuda de los responsables de las diferentes áreas deberán establecer metas y planes estratégicos de mejoras continuas.
- ✓ Motivar a los colaboradores a la realización de sus actividades necesarias, pudiendo ser estas con charlas continuas.
- ✓ Organizar programas de capacitación para que así los colaboradores estén aptos y tengan el conocimiento necesario para la realización de un óptimo sistema de gestión de calidad.

## BIBLIOGRAFIA

- ISO 9001-2008

### REFERENCIAS ELECTRONICAS

- Sitio web: <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/> (sistema de gestión)
- DALE H. BESTERFIELD, 2009, CONTROL DE CALIDAD, ISBN, MEXICO PAG 2 (concepto calidad)
- BADIA GIMENEZ ALBERT, CALIDAD: MODELO ISO 9001, ISBN, ESPAÑA (SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD)
- © Domingo Rey Peteiro Sinapsys Business Solutions (procesos)
- Guía para una gestión basada en procesos, instituto Andaluz de Tecnología pag 27 (figura de diagrama de procesos)
- Sistema de gestión de calidad según norma iso 9001:2000 edición MAYO 2005 (REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD)
- Sitio web: [www.valtopsrl.com](http://www.valtopsrl.com)
- Sitio web: [www.conectapyme.com](http://www.conectapyme.com): sistema integrados de gestión

### ANEXO 1

LISTA DE VERIFICACION - DIAGNOSTICO Y EVALUACION EN RELACION A LA NORMA ISO 9001					
Área: Administrativa Nombre:		Fecha: Cargo:			
4 Sistema de Gestión de la Calidad					
4.1 Requisitos generales	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Se han establecido los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización?		√			
b. ¿Se ha establecido la interacción y secuencia de los procesos?		√			
c. ¿Se determinaron los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?		√			
d. ¿La organización se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos?		√			
e. ¿Se realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos?		√			

f. ¿Se implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?		√			
4.2 Requisitos de la documentación					
4.2.1 Generalidades	SI	NO	P		Observación



a. ¿La documentación del sistema de gestión de calidad incluye declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad?		√			
b. ¿La documentación del sistema de gestión de calidad incluye un manual de calidad?		√			
c. ¿La documentación del sistema de gestión de calidad incluye los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional?		√			
d. ¿La documentación del sistema de gestión de calidad incluye los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?		√			
4.2.2 Manual de calidad	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La organización establece y mantiene un manual de calidad que contiene el sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión?		√			
b. ¿El manual de calidad incluye los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad, o referencia a los mismos?		√			
c. ¿El manual contiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad?		√			

4.2.3 Control de los documentos	SI	NO	P		Observación
a. ¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?		√			
b. ¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?		√			
c. ¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?		√			
d. ¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso?		√			
e. ¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?		√			

<p>f. ¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de calidad, se identifican y controlan su distribución?</p>		√			
<p>g. ¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación en el caso de que se mantengan por cualquier razón?</p>		√			
<p>4.2.4 Control de los registros</p>	SI	NO	P	NA	Observación
<p>b. ¿La organización establece un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros?</p>		√			
<p>Nota: En este contexto recuperación se entiende como localización y acceso.</p>					

LISTA DE VERIFICACION - DIAGNOSTICO Y EVALUACION EN RELACION A LA NORMA ISO 9001					
Área: Administrativa Nombre:			Fecha: Cargo:		
5 Responsabilidad de la Dirección					
5.1 Compromiso de la Dirección	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad así como con la mejora continua de su eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?		√			
b. ¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad así como con la mejora continua de su eficacia estableciendo la política de calidad?		√			
c. ¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad así como con la mejora continua de su eficacia asegurando que se establecen los objetivos de la calidad?		√			
d. ¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad así como con la mejora continua de su eficacia llevando a cabo las revisiones por la dirección?				√	

e. ¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad así como con la mejora continua de su eficacia asegurando la disponibilidad de recursos?				√	
5.2 Enfoque al cliente	SI	NO	P	NA	
a. ¿La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?	√				
5.3 Política de calidad	SI	NO	P	NA	
a. ¿La alta dirección se asegura de que la política de calidad es adecuada al propósito de la organización?				√	
b. ¿La alta dirección se asegura de que la política de calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				√	
c. ¿La alta dirección se asegura de que la política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad?				√	
d. ¿La alta dirección se asegura de que la política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización?				√	
e. ¿La alta dirección se asegura de que la política de calidad es revisada para su continua adecuación?		√			

Nota: Se dice NA ya que aún no se la organización aún no cuenta con el sistema de gestión de calidad por lo cual no hay revisión de este.					
5.4 Planificación					
5.4.1 Objetivos de la calidad	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La alta dirección se asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establece en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización?		√			
b. ¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?		√			
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad	SI	NO	P	NA	
a. ¿La alta dirección se asegura de que la planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos del apartado 4.1 de la norma ISO 9001, así como los objetivos de calidad?		√			
b. ¿La alta dirección se asegura de mantener la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementan cambios en este?		√			
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación					
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	SI	NO	P	NA	Observación

a. ¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?	√				
5.5.2 Representante de la dirección	SI	NO	P	NA	
a. ¿El representante de la dirección se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?		√			
b. ¿El representante de la dirección informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora?				√	
c. ¿El representante de la dirección se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?		√			
5.5.3 Comunicación interna	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La alta dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad?	√				
5.6 Revisión por la dirección					
5.6.1 Generalidades	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Existe evidencia de que la alta dirección ha revisado el sistema de gestión para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia?				√	

5.6.2 Información de entrada para la revisión	SI	NO	P	NA	
a. ¿La información de entrada para la revisión por la dirección incluye los resultados de auditorías?		√			
b. ¿La información de entrada para la revisión por la dirección incluye la retroalimentación del cliente?		√			
c. ¿La información de entrada para la revisión por la dirección incluye el desempeño de los procesos y la conformidad del producto?		√			
d. ¿La información de entrada para la revisión por la dirección incluye el estado de las acciones correctivas y preventivas?		√			
e. ¿La información de entrada para la revisión por la dirección incluye las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas?		√			
f. ¿La información de entrada para la revisión por la dirección incluye los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad?		√			
g. ¿La información de entrada para la revisión por la dirección incluye las recomendaciones para la mejora?		√			
5.6.3 Resultados de la revisión	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Los resultados de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad?		√			

<p>b. ¿Los resultados de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente?</p>		√			
<p>c. ¿Los resultados de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?</p>	√				



LISTA DE VERIFICACION - DIAGNOSTICO Y EVALUACION EN RELACION A LA NORMA ISO 9001					
Área: Administrativa Nombre:			Fecha: Cargo:		
6 Gestión de los recursos					
6.1 Provisión de recursos	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia?		√			
b. ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?		√			
6.2 Recursos humanos					
6.2.1 Generalidades	SI	NO	P		
a. ¿El personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto es debidamente competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?		√			
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	SI	NO	P	NA	
a. ¿La organización determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto?	√				

b. ¿La organización, cuando sea aplicable, proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria?		√			
c. ¿La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas?		√			
d. ¿La organización se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?		√			
e. ¿La organización mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia?	√				
6.3 Infraestructura	SI	NO	P	NA	
a. ¿La infraestructura incluye, en el caso que sea aplicable, edificios, espacio de trabajo y servicios asociados?	√				
b. ¿La infraestructura incluye, en el caso que sea aplicable, equipo para los procesos, tanto hardware como software?	√				
c. ¿La infraestructura incluye, en el caso que sea aplicable, servicios de apoyo, tales como transporte, comunicación o sistemas de información?		√			
6.4 Ambiente de trabajo	SI	NO	P	NA	
a. ¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	√				

LISTA DE VERIFICACION - DIAGNOSTICO Y EVALUACION EN RELACION A LA NORMA ISO 9001					
Área: Producción Nombre:			Fecha: Cargo:		
7.1 Planificación de la realización del producto	SI	NO	P	NA	
a. ¿La organización determina los requisitos de la calidad y los objetivos para el producto?	√				
b. ¿La organización determina la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto?	√				
c. ¿La organización determina las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo?	√				
d. ¿La organización determina los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos?	√				
7.3 Diseño y desarrollo					
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	SI	NO	P	NA	
a. ¿La organización determina las etapas del diseño y desarrollo?		√			

b. ¿La organización determina la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo?		√			
c. ¿La organización determina las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?		√			
Nota: La revisión, verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.					
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	SI	NO	P		Observación
a. ¿Los elementos de entrada incluyen los requisitos funcionales y de desempeño?		√			
b. ¿Los elementos de entrada incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables?		√			
c. ¿Los elementos de entrada incluyen la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable?		√			
d. ¿Los elementos de entrada incluyen cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo?		√			
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo?		√			

b. ¿Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio?		√			
c. ¿Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto?		√			
d. ¿Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto?		√			
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Se evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	√				
b. ¿Se identifica cualquier problema y propone las acciones correctivas?		√			
c. ¿Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria?		√			
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo?		√			
b. ¿Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria?		√			

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido?		√			
b. ¿Se mantienen registros de los resultados de los resultados de verificación y de cualquier acción que sea necesaria?		√			
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y se mantienen registros?		√			
b. ¿Los cambios se revisan, verifican y validan, según sea apropiado, y aprueban antes de su implementación?		√			
c. ¿La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado?		√			
7.5 Producción y prestación del servicio					
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Las condiciones controladas de la producción incluyen la disponibilidad de información que describa las características del producto?		√			

b. ¿Las condiciones controladas de la producción incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario?		√			
c. ¿Las condiciones controladas de la producción incluyen el uso del equipo apropiado?	√				
d. ¿Las condiciones controladas de la producción incluyen la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición?	√				
e. ¿Las condiciones controladas de la producción incluyen la implementación del seguimiento y de la medición?		√			
f. ¿Las condiciones controladas de la producción incluyen la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto?		√			
7.5.3 Identificación y trazabilidad	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La organización identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto?		√			
b. ¿La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto?		√			
c. ¿La organización controla la identificación única del producto y mantiene registros?	√				

Nota: En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad					
7.5.4 Propiedad del cliente	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma?	√				
b. ¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?	√				
7.5.5 Preservación del producto	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?				√	
b. ¿La preservación del producto incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección?				√	No se producen por lo cual esta pregunta no aplicaría
c. ¿La preservación se aplica también a las partes constitutivas de un producto?				√	
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	SI	NO	P	NA	Observación

<p>a. ¿La organización determina el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?</p>	√				
<p>b. ¿La organización establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición puede realizarse y se realiza de una manera coherente con los requisitos de seguimiento medición?</p>		√			
<p>c. ¿Al asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición se calibra o verifica, o ambos, a intervalos especificados o antes de utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales?</p>		√			
<p>d. ¿Al asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición está identificado para poder determinar su estado de calibración?</p>		√			
<p>e. ¿Al asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición está protegida contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?</p>		√			
<p>f. ¿Al asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición está protegido contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento?</p>		√			

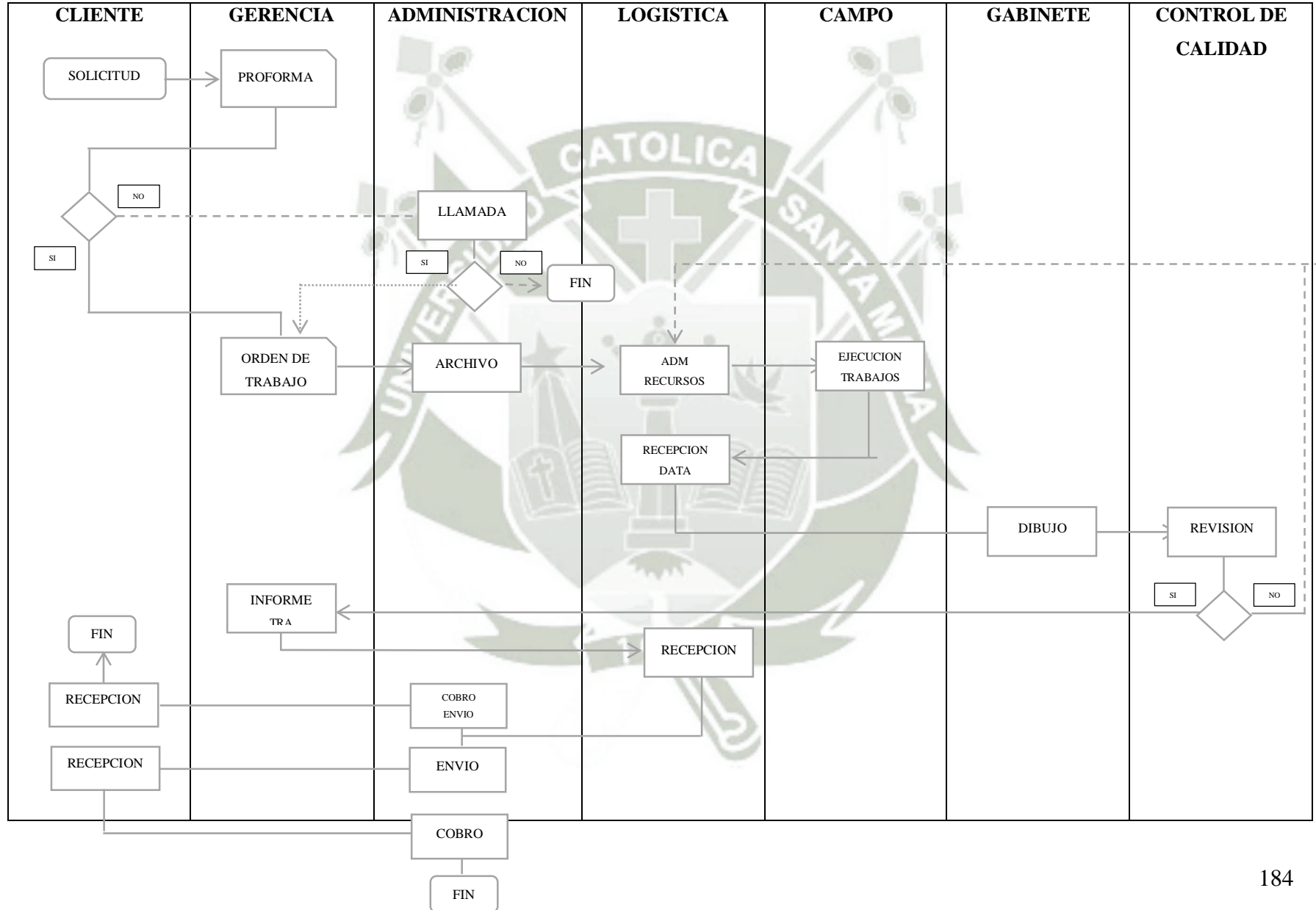
LISTA DE VERIFICACION - DIAGNOSTICO Y EVALUACION EN RELACION A LA NORMA ISO 9001					
Área: Logística Nombre:			Fecha: Cargo:		
7.4 Compras					
7.4.1 Proceso de compras	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización?			√		Se tiene un control básico.
b. ¿Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación?		√			
c. ¿Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas?		√			
7.4.2 Información de las compras	SI	NO	P		Observación
a. ¿La información de las compras incluye los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?		√			
b. ¿La información de las compras incluye los requisitos para la calificación del personal?		√			
c. ¿La información de las compras incluye los requisitos del sistema de gestión de calidad?		√			

7.4.3 Verificación de servicios realizados	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse que el servicio realizado cumple las especificaciones del cliente?	√				



LISTA DE VERIFICACION - DIAGNOSTICO Y EVALUACION EN RELACION A LA NORMA ISO 9001					
Área: Logística Nombre:			Fecha: Cargo:		
7.2 Procesos relacionados con el cliente					
7.2.1 Determinación de los especificaciones del cliente	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿Determina Las especificaciones por el cliente, incluyendo las especificaciones para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?	√				
b. ¿Determina Las especificaciones no establecidas por el cliente pero necesarios para la realización del servicio, cuando sea conocido?	√				
c. ¿Determina los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio?	√				
d. ¿La organización determina cualquier requisito adicional que la organización considere necesario?	√				
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La organización revisa las especificaciones relacionadas con el producto?	√				Por producto, nos referimos a servicios que son los que ofrece la empresa
b. ¿Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	√				
c. ¿La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?	√				

d. ¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?		√			
e. ¿Cuándo se cambian los requisitos del cliente, la organización se asegura de que la documentación pertinente es modificada y de que el personal correspondiente es consciente de los requisitos modificados?	√				
7.2.3 Comunicación con el cliente	SI	NO	P	NA	Observación
a. ¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información sobre el producto?		√			
b. ¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones?		√			
c. ¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?	√				





**PROCEDIMIENTO DE  
GESTION**

**Código**

**Revisión :**

**FLUJOGRAMA**

**Página :**

**Emisión :**

**CLIENTE:**

- Solicita la orden, puede ser vía teléfono o vía mail

**GERENCIA:**

- Emite cotización, existen 2 tipos: escrito y digital, ambos se tendrán de manera física para su almacenamiento.
- Se envía por correo si fuera el digital al cliente
- Si fuese el escrito se almacena directamente.

**CLIENTE:**

- Aprueba cotización

**GERENCIA:**

- Emite orden de trabajo con las siguientes especificaciones:
- Lo entrega a administración para su almacenamiento correspondiente.

**ADMINISTRACION:**

- Una vez recibida la orden de trabajo deberá firmarla y colocar la fecha y hora de entrega
- Almacenarla en su base de datos....
- Una copia deberá ser entregada a Logística.
- Entregará hoja de descargo

**LOGISTICA:**

- Recibida la orden de trabajo colocara la fecha y hora en la que recepciona dicha orden, esto de la misma
- Selecciona al personal idóneo para la realización del trabajo
- Selección de equipos topográficos para llevar a cabo el trabajo, emitiendo una guía de remisión para la salida de estos.



**PROCEDIMIENTO DE  
GESTION**

**Código**

**Revisión :**

**FLUJOGRAMA**

**Página :**

**Emisión :**

- Entregará la 2da copia de la orden de trabajo al responsable de campo de este trabajo.

#### **CAMPO:**

- Firma con fecha y hora la entrega de equipos de parte de logística

#### **En campo:**

- Realización del trabajo según las indicaciones de la orden de trabajo.
- Antes de realizar el trabajo deberá llenar su IPERC
- Toma de fotografías
- Llenado de informe
- Llenado de hoja de descargo

#### **LOGISTICA**

Deberá recepcionar de campo los siguientes documentos provenientes de campo

- Entrega de IPERC
- Entrega de fotos
- Entrega de informe
- Entrega de data
- Entrega de hoja de descargo

Firmar con fecha y hora la recepción de estos documentos en caso esté todos conformes.

Una vez recibido estos documentos deberá enviar a Gabinete la siguiente información:

- Data
- Fotografías
- Informe
- Orden de trabajo

Enviar a Administración:

- Hoja de descargo.

Envío al responsable del SIG.



**PROCEDIMIENTO DE  
GESTION**

**Código**

**Revisión :**

**FLUJOGRAMA**

**Página :**

**Emisión :**

- IPERC.

### **GABINETE**

- Una vez recepcionada la data, fotografías, informe y orden de trabajo deberá firmar la fecha y hora de entrega de esta información.
- Realizar el dibujo de acuerdo a las especificaciones de la orden de trabajo
- Una vez culminado el dibujo deberá presentarlo a control de calidad ( en caso no estuviese el encargado presentar a gerencia general)

### **CONTROL DE CALIDAD**

- Revisión del trabajo presentado por responsable de gabinete.
- Si estuviese conforme deberá aprobarlo y enviarlo a Gerencia General
- En caso no estuviese conforme deberá devolverlo a Administración de recursos o gabinete.

### **GERENCIA GENERAL.**

- Dara el visto bueno y lo enviara al área de Administración de logística

### **LOGISTICA.**

- Verificara los tiempos y enviara el trabajo terminado a administración

### **ADMINISTRACION.**

- Según corresponda al tipo de cliente se enviara y posteriormente el cobro o se cobrara y se entregara el trabajo culminado.

#### **DIARIAMENTE:**

- TODO el personal de VALTOP deberá llenar su tareo correspondiente del día anterior hasta las 8.30 de la mañana.
- Cumplir eficientemente con sus funciones diarias.