

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**



**“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:
2008 PARA LA HOMOLOGACIÓN COMO PROVEEDOR
SEGÚN LA CERTIFICADORA SGS, DE LA EMPRESA
AMÉRICA DE TRANSPORTES SRL- AQP 2014”**

Presentado por la señorita Bachiller en
Administración:

ABSI CHAVEZ, Mariagraciela Karina

Para obtener el Título Profesional de
Licenciada en Administración de Empresas

Arequipa-Perú

2014

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, porque creyeron en mí y me sacaron adelante dándome ejemplo de superación y entrega, porque gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada una meta, porque siempre estuvieron impulsándome durante mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí es lo que me hace aspirar a más. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mi.

A mis hermanos, abuelos, tíos y primos, espero ser ejemplo de lo grande que pueden llegar a ser, si verdaderamente luchan y ponen su esfuerzo para lograr todo lo que se proponen. Deseo contar siempre con su apoyo y cariño.

Maríagraciela

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis padres por fomentar en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A mi asesor, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitió en el desarrollo de este proyecto.

Gracias a todas las personas que ayudaron en la realización de este proyecto

Maríagraciela

RESUMEN

El desarrollo de esta tesis presenta en su primera parte la importancia de implantar un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 en la empresa América de Transportes S.R.L. con el objetivo de mejorar sus procesos y procedimientos de manera que pueda afrontar un proceso de homologación.

Posteriormente se describen los resultados de la etapa de levantamiento de actividades utilizadas actualmente por la empresa América de Transportes S.R.L. para determinar las herramientas necesarias para someterse al proceso de homologación según la certificadora SGS del Perú S.A. y también para efectuar un mejor desarrollo de actividades mediante el uso de un sistema de calidad orientado a la satisfacción del cliente, brindando producto de calidad y la consecución de objetivos.

Por último la tesis finaliza presentando el desarrollo de los requerimientos principales de la Norma ISO 9001:2008 en cuanto a manuales y procedimientos según el rubro, las actividades y necesidades de la empresa América de Transportes S.R.L.

El aporte académico que se persigue con esta tesis es desarrollar los requerimientos de la norma para que la empresa América de Transportes S.R.L. pueda utilizarlos en la consecución de la homologación como proveedor según los requerimientos de la certificadora SGS del Perú S.A.

ABSTRACT

The development of this thesis presents in the first part the importance of implementing a Quality Management System according to ISO 9001:2008 in America Transport SRL company in order to improve their processes and procedures so that they can run into a certification process.

Subsequently the results of the step of lifting activities currently used by America de Transportes SRL described to determine the tools needed to undergo the process of approval to the certification of SGS del Peru S.A. and also to make a better development of activities by using a quality system oriented customer satisfaction by providing quality product and objectives accomplishing .

Finally the thesis concludes by presenting the development of the main requirements of ISO 9001:2008 about manuals and procedures according to the caption, the activities and needs of the company America de Transportes SRL.

The academic contribution to the aim of this thesis is to develop the requirements of the standard for America de Transportes Company SRL can use in achieving a provider homologation as required by the certification of SGS SA Peru.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO TEORICO DE INVESTIGACION

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1.1 PROBLEMA.....	1
1.1.1 ENUNCIADO	2
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 CAMPO	2
1.2.2 TIPO DE PROBLEMA.....	3
1.2.3 VARIABLES.....	3
1.2.4 INTERROGANTE BÁSICA	5
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVOS.....	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.5 MARCO TEÓRICO	7
1.5.1 EMPRESA SISTEMA DE CALIDAD Y VALIDACION.....	7
1.5.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	7
1.5.1.2. VISIÓN.....	8
1.5.1.3. MISIÓN.....	8
1.5.1.4. OBJETIVOS	8
1.5.1.5. ESTRATEGIA GENÉRICA.....	9
1.5.2. DESCRIPCION DE LA EMPRESA: NECESIDAD DE CERTIFICACION	17
1.5.2.1. VENTAJAS DE LA CERTIFICACION.....	18

1.5.2.2. HISTORIA DE LA CALIDAD	18
1.5.2.3. CONCEPTO DE LA CALIDAD	21
1.5.2.4. GESTION DE PROCESOS	27
1.5.2.5. PROCEDIMIENTOS	42
1.5.2.6. DEFINICION DE SISTEMA	44
1.5.2.7. HOMOLOGACION DE PROVEEDORES SEGÚN SGS	47
1.5.3. ANTECEDENTES	65
1.6. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	65

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL DE INVESTIGACIÓN

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	66
2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	66
2.2. ESTRUCTURAS DE LOS INSTRUMENTOS	67
2.3. CAMPO DE VERIFICACIÓN	67
2.3.1. ÁMBITO	67
2.3.2. TEMPORALIDAD	67
2.3.3. UNIDADES DE ESTUDIO	67
2.3.3.1. UNIVERSO	67
2.4. RECURSOS NECESARIOS	68
2.4.1. HUMANOS	68
2.4.2. MATERIALES	68
2.4.3. FINANCIEROS	69
2.5. CRONOGRAMA	70

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3. DIAGNOSTICO Y RESULTADOS DE INVESTIGACION	71
3.1. DIAGNOSTICO DE SITUACION DE LA EMPRESA	71
3.1.1. INSPECCION Y ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	71
3.1.1.1. LA VISION	71
3.1.1.2. LA MISION	73
3.1.2. INSPECCION Y ANALISIS DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	75
3.1.3. OBSERVACIONES GENERALES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	77

3.1.4. OBSERVACIONES GENERALES DE MEDIDAS DE SEGURIDAD	78
3.1.4.1. INSPECCION Y ANALISIS DEL AREA ADMINISTRATIVA.....	79
3.1.5. INSPECCION Y ANALISIS DE LOS SISTEMAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	90
3.1.5.1. LEVANTAMIENTO DE SISTEMAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	91
3.1.5.2. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	107
3.1.5.3. IDENTIFICACION DE PROCESOS	108
3.1.6. FASE DOCUMENTAL	114
3.2. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	119
3.3. REQUERIMIENTOS DE LA CERTIFICADORA PARA LA VALIDACION	119
3.3.1. PROPOSITO DE LA HOMOLOGACION	119
3.3.2. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA HOMOLOGACION SGS.....	120
3.3.2.1. SITUACION FINANCIERA	120
3.3.2.2. CAPACIDAD OPERATIVA	121
3.3.2.3. GESTION DE CALIDAD	121
3.3.2.4. SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE.....	121
3.3.2.5. GESTION COMERCIAL.....	121
3.4. IMPLANTACION DEL SISTEMA	121
3.4.1. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS	121
3.4.1.1. MANUAL DE CALIDAD Y MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	121
PROCEDIMIENTOS MAS IMPORTANTES QUE EXIGE LA NORMA	
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
GLOSARIO DE TERMINOS	
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	
DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	3
TABLA N° 2: PRESUPUESTO FINANCIERO.....	69
TABLA N° 3: CRONOGRAMA DE ENCUESTA	70



INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	13
FIGURA N° 2: FLUJO DE HOMOLOGACIÓN.....	50
FIGURA N° 3: ETAPAS DE EVALUACIÓN	51
FIGURA N° 4: PLANO DE DISTRIBUCIÓN DEL AREA	76
FIGURA N° 5: FACHADA PRINCIPAL.....	77
FIGURA N° 6: ENTRADA DE LA EMPRESA	78
FIGURA N° 7: OFICINA DE GERENCIA.....	79
FIGURA N° 8: RECIBIDOR DE GERENCIA.....	79
FIGURA N° 9: OF. DE ADMINISTRACIÓN AREA FINANZAS	81
FIGURA N° 10: PATIO DE MANIOBRAS.....	82
FIGURA N° 11: AREA DE MECANICAS	82
FIGURA N° 12: AREA SOLDADURA Y PINTURA.....	83
FIGURA N° 13: AREA ELECTRICIDAD	84
FIGURA N° 14: DIAGRAMA RECORRIDO AREA OPERAC.	85
FIGURA N° 15: ALMACEN I.....	86
FIGURA N° 16: ALMACEN II.....	86
FIGURA N° 17: D. RELACIONAL DE ACTIVIDADES Y RECORRIDOS	88
FIGURA N° 18: DIAGRAMA DE PROXIMIDADES	89
FIGURA N° 19: CURSOGRAMA ANALITICO DE AREA DE OPERAC.	110
FIGURA N° 20: CURSOGRAMA ANALITICO DE CONTABILIDAD	111
FIGURA N° 21: CURSOGRAMA ANALITICO DE ADMINISTRACIÓN.....	112
FIGURA N° 22: CURSOGRAMA ANALITICO DE R. HUMANOS	113
FIGURA N° 23: DOC. FUENTE CONTROL DE VEHÍCULOS	114
FIGURA N° 24: DOC. FUENTE CONTROL DE MAQUINARIAS	115
FIGURA N° 25: DOC. FUENTE CONTROL PARA DESPACHO.....	116
FIGURA N° 26: : DOCUMENTO FUENTE INFORME DE INSPECCIÓN.....	117
FIGURA N° 27: DOCUMENTO FUENTE ORDEN DE TRABAJO	118

INTRODUCCIÓN

Las condiciones actuales del entorno de los sectores, cada vez es más exigente, lo que promueve a una competitividad entre las organizaciones, lo que condiciona radicalmente que dentro de la gestión de las empresas se tome en consideración como elemento crítico a la calidad como filosofía y ejecución. Para responder a estas exigencias la empresa debe tomar en consideración las normas ISO 9000, 9001 y otras, donde se encuentran las reglas básicas para concebir y desarrollar un sistema de gestión de calidad; estas normas no solamente son de aceptación nacional sino son de aceptación a nivel mundial.

La supervivencia de la empresa está condicionada a ofertar productos y servicios de la más alta calidad, convirtiéndose de esta manera un requisito indispensable que requieren los clientes, y la competencia. Es por lo mencionado que la empresa está en la obligación moral de convertirse en un ente competitivo en base a una gestión de calidad.

En la óptica estratégica la empresa debe incluir como filosofía en su misión la calidad, de donde se desprenden los objetivos de largo plazo, de cuya operacionalización se debe unificar esfuerzos de cada una de las áreas que se involucren hacia el camino de una dirección estratégica con calidad que sustente la capacidad ganadora del negocio.

El crecimiento y el desarrollo del país y propiamente la región de Arequipa, ha encontrado una nueva percepción de ver y hacer uso de los productos bienes y servicios, hoy exige el cumplimiento de las normas de acreditación y homologación para poder licitar, conceder o tercerizar sus actividades que no la desempeñan, como es el caso de labores específicas y especializadas que le resultan onerosas, por esta razón precisan como requisito de competencia la homologación por una certificadora de prestigio internacional.

Para el logro de la acreditación en cumplimientos de las normas ISO 9000, 9001 es necesario acondicionar y mejorar las practicas directivas y de gestión en

general, especialmente en los procesos, adecuando la estructura administrativa, y las formas de relación contractual con los clientes el negocio.

Razones anteriormente mencionadas motiva a la **EMPRESA AMÉRICA DE TRANSPORTES SRL** dedicada a la oferta de servicios de transporte, logística y alquiler de maquinaria pesada a adecuarse a los requerimientos de un sistema de gestión de calidad, para ello es necesario acreditar la homologación como proveedor. Por lo expresado merita realizar un diagnóstico para implementar una gestión de calidad para la homologación.





CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO TEORICO DE INVESTIGACION

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1 PROBLEMA

La Empresa AMÉRICA DE TRANSPORTES SRL, caso de estudio de la presente investigación.

En la actualidad, viene pasando por una problemática de gestión que se encara en los siguientes ambientes:

Externo:

- Competitividad agresiva empresarial sustentada en la gestión de calidad.
- Exigencia de calidad acreditada por parte de sus clientes que son empresas del sector construcción y minería.

Interno:

- Adecuación al cambio de formas de gestión de calidad.
- Reajuste estratégico de su gestión directiva y de sus operaciones, adecuándose a la implementación del sistema de calidad según las normas de la ISO 9000, 9001:2008, y las exigencias de la acreditadora SGS.
- Cambio de mentalidad en la concepción de los procesos y procedimientos que exige la acreditadora.
- Integración de operaciones como requisito para la homologación de proveedores.

Estas razones promueven a los directivos de la empresa laborar en esta temática, para ello es necesario contar con un diagnóstico y evaluación para el logro de la acreditación para ser certificada en la homologación en base a la calidad exigida. Este estudio contribuirá a mejorar sus procesos y procedimientos administrativos y de operación con el fin de optimizar su gestión sustentada en la calidad para con sus clientes. Por otro lado producto de la homologación la empresa se verá favorecida en ofertar sus servicios de calidad, y como consecuencia logre una mayor rentabilidad.

1.1.1 ENUNCIADO

“Implementación de Sistema de Calidad ISO 9001:2008: para la Homologación como Proveedor Según la Certificadora SGS, de la Empresa América de Transportes SRL AQP 2014.”

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**1.2.1 CAMPO**

- ÁREA : Ciencias Administrativas
- LÍNEA : Gestión de la calidad

1.2.2 TIPO DE PROBLEMA

Investigación : Básica
Nivel : Descriptivo
Problema : Relacional

1.2.3 VARIABLES

a) ANALISIS DE LAS VARIABLES

- VARIABLE DEPENDIENTE

Homologación como Proveedor Según la Certificadora SGS,
Normatividad ISO 9001:2008

- VARIABLE INDEPENDIENTE

Diagnóstico y evaluación del sistema de gestión de calidad

b) OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

a. INDICADORES

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA N° 1

VARIABLE INDEPENDIENTE	SV1	SV2	SV3	SV4	INDICADOR	
					CUALITATIVO	
DIAGNÓSTICO Y REQUERIMIENTOS DE EVALUACIÓN	GERENCIA	CALIDAD	SISTEMA GERENCIAL		EVALUACIÓN	
			SISTEMA CALIDAD	PROCEDIMIENTOS CONTROL DE CALIDAD	DE	EVALUACIÓN
				EVALUACION Y CORRECCIONES		EVALUACIÓN
		GESTION	MANUALES		EVALUACIÓN	
			PROCEDIMIENTOS		EVALUACIÓN	
		PERSONAL	RECLUTAMIENTO		EVALUACIÓN	
			COMPETENCIAS		EVALUACIÓN	
			MANUALES		EVALUACIÓN	
			CAPACITACION		EVALUACIÓN	
			SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	POLITICA		EVALUACIÓN
				REGLAMENTO		EVALUACIÓN
		RIESGOS DE TAREAS		DE	EVALUACIÓN	
			ENFERMEDADES PROFESIONALES		EVALUACIÓN	
		ESTRATEGIAS	GENERICAS		EVALUACIÓN	

			OBJETIVOS		EVALUACIÓN
			POLITICAS		EVALUACIÓN
OPERACIONES	INFRAESTRUCTURA	EDIFICIO		ADMINISTRATIVA	EVALUACIÓN
				OPERACIONES	EVALUACIÓN
				LOGISTICA	EVALUACIÓN
		EQUIPAMIENTO		SOFTWARE	EVALUACIÓN
				HARWARE	EVALUACIÓN
			MAQUINARIA		LINEA AMARILLA
		LINEA BLANCA		EVALUACIÓN	
		LINEA DE APOYO		EVALUACIÓN	
	PERSONAL	FIJO		ADMINISTRATIVO	EVALUACIÓN
				OPERADORES	EVALUACIÓN
		TERCERIZADO		MECANICO	EVALUACIÓN
				PROFESIONALES	EVALUACIÓN
	LOGISTICA			TECNICOS	EVALUACIÓN
		SISTEMA			EVALUACIÓN
		ALMACENES			EVALUACIÓN
		MANTENIMIENTO			EVALUACIÓN
		COMPRAS			EVALUACIÓN
		EVALUACION DE CALIDAD			EVALUACIÓN
	FINANZAS	RIESGO	SEGUROS		RIESGOS FISICOS
				RIESGOS DE PERSONAL	EVALUACIÓN
CONTABILIDAD		SISTEMA CONTABLE		PROCESOS	EVALUACIÓN
				PROCEDIMIENTOS	EVALUACIÓN
		INFORMACION FINANCIERA		ESTADO ESTATICOS	EVALUACIÓN
				ESTADOS DINAMICOS	EVALUACIÓN
		OBLIGACIONES		PLANILLAS	EVALUACIÓN
				ESSALUD	EVALUACIÓN
				AFPS	EVALUACIÓN
				SUNAT	EVALUACIÓN
MARKETING		SISTEMA	PROCESOS	EVALUACIÓN	
			PROCEDIMIENTOS	EVALUACIÓN	
	PRODUCTO		GARANTIA	EVALUACIÓN	
				EVALUACIÓN	
	DISTRIBUCION		PLAZOS DE ENTREGA	EVALUACIÓN	
	CALIDAD EN LA ATENCION		ATENCION REGISTRO QUEJAS	EVALUACIÓN	
SERVICIO DE POST VENTA			EVALUACIÓN		
EVALUACION DEL CLIENTE			EVALUACIÓN		
VARIABLE DEPENDIENTE	EV2	EV3	EV4	INDICADOR CUALITATIVO	
IMPLEMENTACIÓN	SISTEMA			PERCEPCION	
				PERCEPCION	
	CERTIFICACION			PERCEPCION	
				PERCEPCION	

FUENTE: Estudio “Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad para la Homologación como Proveedor según la Certificadora SGS, normatividad ISO 9001:2008: caso Empresa América de Transportes SRL”

ELABORACIÓN: Propia.

b. MEDIOS

En la presente investigación se tendrá en consideración dos fuentes de información como medio de relevamiento de información que se detalla a continuación:

Fuente Primaria

Se toma en cuenta la información a relevar en la propia empresa, la que se utilizara instrumentos como la entrevista, y formatos pre elaborados como son diagramas de recorrido, procesos y Flujogramas.

Fuente Secundaria

Se relevara información especializada la misma que se encuentra en libros especializados, tesis, revistas especializadas y las páginas Webs de los diferentes buscadores.

1.2.4 INTERROGANTE BÁSICA

¿Qué requisitos se tendrán en cuenta para la Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad para la Homologación como Proveedor Según la Certificadora SGS, Normatividad ISO 9001:2008: Caso Empresa América De Transportes SRL Aqp 2014?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación busca la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la homologación como proveedor según la certificadora SGS en base a la normatividad y los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para la Empresa América de Transportes SRL se relevara información a través de un diagnóstico y posterior análisis de sus procesos actuales con los requerimientos de la Norma. La Empresa América de Transportes SRL, viene encaminado hasta el momento exitosamente en colaboración de su plana directiva y todo el personal en el interés de implementar el Sistema de Gestión de Calidad para la homologación como proveedor según la certificadora SG, que ayudará a mejorar sus procesos, de

esta manera se genere valor para los grupos de interés, especialmente el beneficio se extenderá a toda la empresa mejorando la estructura de las relaciones de sus organización estableciendo claramente las responsabilidades, del mismo modo se obtendrá la mejora de métodos que redundara en la disminución de costos por rechazos o desperdicios, evitando contratiempo con los usuarios de los servicios. Por lo expuesto el problema a investigar y pretender dar solución tiene carácter relevante Contemporáneo, y de carácter Académico

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer y analizar mediante un diagnostico la gestión actual de la empresa para Diseñar, desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para la Homologación como Proveedor Según la Certificadora SGS, Normatividad ISO 9001:2008, para que la Empresa América de Transportes SRL pueda acreditarse como proveedora de servicios competitivos en el mercado.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar diagnóstico del estado actual de la Empresa América de Transportes SRL, analizando los métodos y procesos existentes, basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 para la homologación como proveedor según la Certificadora SGS.

2. Analizar los resultados del diagnóstico a la luz de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la homologación como proveedor según la Certificadora SGS

3. Desarrollar un plan formativo e informativo para todo el personal de la Empresa América de Transportes SRL, con el fin de involucrar a los directivos y colaboradores de la organización

4. Desarrollar toda la documentación básica del sistema de gestión de la calidad de la Norma ISO 9001:2008 para la homologación como proveedor según la Certificadora SGS

5. Elaborar la documentación para el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa traducida en el Manual de calidad, según la Norma ISO 9001:2008 para la homologación como proveedor según la Certificadora SGS

1.5 MARCO TEÓRICO

1.5.1 EMPRESA SISTEMA DE CALIDAD Y VALIDACION

1.5.1.1.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

América del Transportes SRL, fue Constituida el 04 de Junio del año 2002 por Neysme Graciela Absi Luque y Maritza Chávez Vargas y con Advar Miguel Absi Luque como gerente.

Sociedad que se constituye con el objeto de dedicarse al área comercial de compra y venta, importación y exportación, distribución, representación y comercialización de vehículos motorizados. En el área de Servicios brindar servicio de transporte de carga, actividades afines y conexas a este objeto, alquiler de maquinaria pesada y servicio de movimiento de tierras, construcciones y obras en general.

El capital social de la empresa fue inicialmente de USD 30,000.00 dólares americanos divididos en 15,000 participaciones sociales iguales acumulables e indivisibles aportado por dos socias cada una con USD 15,000 aportados en bienes.

América de transportes se dedicó inicialmente a cubrir las necesidades del mercado en el área del transporte de carga pesada y actividades a fines en el sector sur de nuestro país, el mismo que se logró con éxito gracias a la gestión empresarial de sus profesionales.

Actualmente brinda el servicio de alquiler de maquinaria pesada contando con más de cuarenta maquinarias de línea amarilla, los cuales equipos

se rigen a un riguroso plan de mantenimiento y mantiene en constante renovación lo que le ha permitido a América de Transportes ofrecer equipos de primer nivel.

Todo lo antes mencionado no sería posible si no contara con un equipo de profesionales y técnicos capacitados constantemente el mismo que es parte fundamental para alcanzar una eficiente gestión empresarial. Dichos profesionales están altamente calificados para brindar a sus clientes un servicio de calidad desarrollando sus actividades buscando siempre brindar soluciones integrales a todas y cada una de las necesidades y requerimientos de sus clientes

1.5.1.2.VISIÓN

La empresa cuenta con la siguiente visión:

“Garantizar a nuestros clientes soluciones eficaces a través de la provisión de servicios, elaborados con alta tecnología, caracterizados por su innovación, apoyados por la gestión del talento humano y la generación de un alto valor agregado, y, cumpliendo los exigentes estándares internacionales.”¹

1.5.1.3.MISIÓN

La empresa cuenta con la siguiente misión:

“Conseguir liderar el mercado de la prestación del servicio de alquiler de Maquinaria pesada de última generación, con la creación de empleo de calidad, la fidelización de los clientes y la obtención de beneficios, con el fin de aportar desarrollo de nuestra comunidad.”²

1.5.1.4.OBJETIVOS

Los objetivos que tiene América del Transportes SRL son:

¹ América de Transportes SRL. Información Plan de la empresa 2013 pág. 2

²América de Transportes SRL. Información Plan de la empresa 2013 pág. 2

a) OBJETIVOS A CORTO PLAZO

- Promover el desarrollo integral del personal
- Medir la satisfacción del cliente
- Generar respuestas rápidas para lograr un sistema de mejora continua
- Analizar el estado del SGI y velar por su desarrollo en la empresa
- Medir el grado de aceptación de las compras
- Mantener bajo control los riesgos que podrían originar un accidente
- Prevenir la generación de aspectos ambientales significativos

b) OBJETIVOS A LARGO PLAZO

- Lograr ser una empresa reconocida en el sector del alquiler de maquinaria pesada y lograr un crecimiento a nivel nacional.
- Ser la empresa líder en el mercado reconocida por su política de seguridad, salud y cuidado del medio ambiente.
- Contar con una certificación internacional”³

1.5.1.5. ESTRATEGIA GENÉRICA

1.5.1.5.1. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIA

Según Thompson (2004) define a “Las estrategias son cursos amplios de acción que orientan el trabajo que conviene realizar para obtener los objetivos que pretende alcanzar la organización, asignando los recursos necesarios para ello es importante saber que una estrategia es el conjunto de acciones orientadas a:

- a) Consolidar fortalezas
- b) Eliminar las debilidades
- c) Aprovechar las oportunidades
- d) Minimizar el impacto de las amenazas
- e) Alcanzar los objetivos estratégicos

³América de Transportes SRL. Información Plan de la empresa 2013 pág. 1

Una estrategia surge de la habilidad para dirigir una acción y alcanzar el objetivo deseado, es decir, son el conjunto de acciones que son desarrolladas hábilmente para lograr objetivos a fin de resolver y plantear soluciones, implicando la determinación de los responsables, la asignación de los recursos para llevarlas a cabo y estableciendo la forma y periodicidad para medir los avances.”⁴

Las estrategias competitivas genéricas, de acuerdo con Porter (2002), son:

- 1) Liderazgo global en costos.
- 2) Diferenciación.
- 3) Enfoque o concentración.

Y pueden ser usadas una a una o en combinación para crear una posición defendible a largo plazo.

Así que las estrategias competitivas genéricas son tácticas e iniciativas empresariales que se ponen en práctica para superar el desempeño de los competidores en un sector industrial, atraer a los clientes y satisfacer sus expectativas, soportar las presiones de competencia, fortalecer la posición de mercado y obtener finalmente una ventaja competitiva sustentable.

1.5.1.6. TIPOS DE ESTRATEGIAS GENÉRICAS

1.5.1.6.1. LIDERAZGO GLOBAL EN COSTOS

PORTER (2002) “Primera estrategia, que consiste en alcanzar el liderazgo en costos globales mediante un conjunto de políticas funcionales encaminadas a este objetivo.

El liderazgo en costos exige la construcción agresiva de instalaciones de escala eficiente, la búsqueda vigorosa de reducción de costos a partir de la experiencia, un control riguroso de gastos variables y fijos, evitar las cuentas de clientes menores y minimizar los costos en áreas como investigación y desarrollo, fuerza de ventas, publicidad y otras.

⁴ Thompson, Arthur (2004); Administración Estratégica; p. 53

En esta estrategia el tema central lo constituyen los costos bajos frente a los de la competencia, pero no debe descuidarse la calidad, el servicio, ni otros aspectos.

1.5.6.1.2. DIFERENCIACION

Segunda estrategia genérica, donde una empresa busca ser única en su sector industrial junto con algunas dimensiones que son ampliamente valoradas por los compradores; que selecciona uno o más atributos que muchos clientes perciben como importantes y se pone en exclusiva a satisfacer esas necesidades.

En términos generales, es un conjunto de acciones que permiten crear un producto o servicio que sea percibido en el mercado como único y diferente, manifestando así la diferenciación del producto.

Por lo tanto, se resume que la diferenciación de un producto, es un concepto que lo define como diferente, único, exclusivo y con valor significativo. Como estrategia, con un enfoque competitivo, se orienta a convertirlo o hacerlo distinto, atractivo e importante, para que a la vista del cliente o consumidor se considere o perciba como único, y para lograrlo hace uso de una serie de acciones que dotan al producto de atributos que generan una imagen totalmente incomparable entre sus competidores.

1.5.1.6.3. ENFOQUE O CONCENTRACION

El enfoque, es la tercera estrategia genérica, se centra en un grupo de compradores, en un segmento de la línea de productos o en un mercado geográfico y aplicar para ese grupo o segmento, una estrategia de liderazgo en costos o de diferenciación.

En contraste con los costos bajos y con la diferenciación que buscan alcanzar sus propios objetivos en toda la empresa, ésta procura ante todo dar un servicio excelente a un mercado particular y con un precio menor, además diseña sus estrategias funcionales teniendo presente lo anterior.”⁵

⁵ PORTER, Michael E. “*ESTRATEGIA COMPETITIVA, Técnicas para el Análisis de los Sectores industriales y de la Competencia*” Edit. CECSA México 2002 ; p. 56

1.5.1.6.4. CONTEXTO PARA ELEGIR UNA ESTRATEGIA COMPETITIVA

Como lo afirma Porter (2002) , el diseño de una estrategia competitiva consiste en crear una fórmula general de cómo una empresa va a competir, cuáles serán sus metas y qué políticas se requerirán para alcanzarlas, para poder dirigir las acciones que va se van a seguir.

Para ello es necesario que primero se examine y evalúe la situación actual de la misma, tomando como base sus factores internos y externos, ya que el análisis y la elección de estrategias implican en gran medida, tomar decisiones sobre información objetiva.

Por tanto, se requiere de tres actividades importantes para poder elegir un curso de acción correcto:

a) La investigación

A nivel interno, se necesita identificar las debilidades y fortalezas claves de la empresa y a nivel externo, las oportunidades y amenazas, por medio de un análisis FODA.

b) El análisis

Se realiza a través de técnicas analíticas que permiten comparar las debilidades y fortalezas internas de una organización con las oportunidades y amenazas externas que con ayuda del análisis FODA, se pueden construir dos matrices adicionales:

- 1.- Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI) y
- 2.- Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)

c) La toma de decisiones

Se deben realizar decisiones con respecto a los objetivos a lograr con las estrategias a seguir.

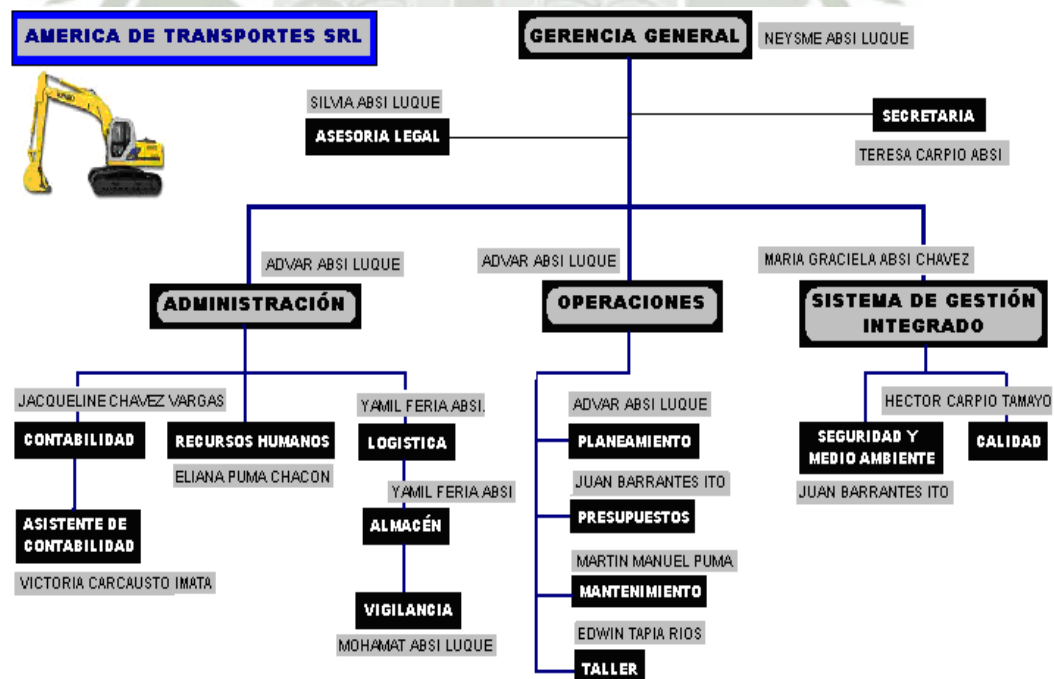
1.5.1.6.5. ESTRATEGIA ACTUAL DE LA EMPRESA

Según una entrevista realizada al gerente general de la empresa América de Transportes, se llegó a la conclusión que las estrategias que utiliza para los logros que obtiene su empresa es la estrategia de Diferenciación ya que los esfuerzos de la parte interna de administración y operaciones se preocupa por cumplir metas de diferenciación en cuanto a brindar tanto un servicio de calidad con maquinaria de última generación como la obtención de certificaciones, homologaciones, permisos, resoluciones, etc. lo cual convierte a su empresa en una de las pocas empresas del rubro de alquiler de maquinaria pesada en el sur del país que cuenta con la experiencia y liderazgo en cuanto a esfuerzos de esta naturaleza logrando ofrecer una ventaja competitiva única y sustentable.

1.5.1.6.6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La empresa cuenta con la siguiente estructura

FIGURA N°1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE y ELABORACIÓN: Empresa América de Transportes SRL

1.5.1.6.7. COMPOSICION DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Para brindar un diagnóstico y evaluación de la situación actual de la empresa América de Transportes, es necesario conocer y analizar cómo están divididas las áreas o sistemas según la figura N°1 ⁶

1. “AREA DE ADMINISTRACIÓN

Esta área está compuesta por una sub área contable que cuenta con un asistente, la siguiente es recursos humanos, logística, almacén y seguridad

2. ÁREA DE OPERACIONES

El área de operaciones está dividido en: planeamiento, presupuestos y mantenimiento.

3. ÁREA DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Esta área tiene a su cargo la calidad y el cuidado de la seguridad y salud del trabajador y también el cuidado del medio ambiente.”⁷

1.5.1.6.8. PROCESOS BASICOS ADMINISTRATIVOS, OPERATIVOS

Actualmente la empresa América de Transporte cuenta con tres procesos muy importantes con los cuales busca brindar un servicio de calidad⁸

1.5.1.6.9. PROCESO RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Iniciativas comerciales: búsqueda de clientes, identificación de las necesidades de los clientes, presentación de la empresa y los servicios que presta.

Realización de ofertas: captura de requisitos del cliente, estudio de necesidades y elaboración de propuestas técnicas valoradas, realización de documentos de oferta y revisión de los mismos, presentación de ofertas, negociación y seguimiento de la oferta.

⁶ América de Transportes SRL. Información Plan de la empresa 2013 pág. 2

⁷ América de Transportes SRL. Información Plan de la empresa 2013 pág. 2

⁸ América de Transportes SRL. Manual de Calidad de la empresa 2013 pág. 25

Gestión de pedidos: procesos cuyo cometido es recibir del cliente peticiones para la prestación de nuestros servicios. Estas peticiones pueden provenir de ofertas aprobadas o de pedidos directos, la gestión del pedido finaliza cuando la función logística y planificación se hace cargo de dicho pedido.

Atención al cliente: procesos que atienden en primera instancia al cliente por asuntos relacionados con servicios prestados por América del Transporte SRL, Principalmente se redirige al cliente a la persona buscada, se atienden, registran y cursan sus quejas, se informa al cliente sobre la evolución del servicio

Se encuadra en este grupo también la gestión del punto de servicio: estos procesos han sido definidos por la empresa y consisten en la prestación de un servicio de atención al cliente para solucionar sus sugerencias, proporcionar información, tramitar peticiones, realizar gestiones.

Para ello el personal de América del Transporte SRL, dispone de conexión directa con sus clientes y con ellos puede: realizar revisiones, revisar facturas, tramitar quejas y reclamaciones, etc. Estos procesos se desarrollan entre el Cliente y América del Transporte SRL.

1.5.1.6.10. PROCESO DE PLANIFICACION Y LOGISTICA

Estos procesos tienen como entrada los pedidos del cliente y se responsabilizan de su ejecución hasta el final. Esta responsabilidad se ejerce desde dos conjuntos de procesos diferenciados por su función:

Proporcionando instrucciones y documentación a los encargados de los servicios en curso y a los profesionales destacados, controlar la evolución (inspección en sus posiciones de trabajo y revisión de los registros generados), identificar necesidades, gestión de las comunicaciones internas/externas y revisiones de los entregables con el cliente hasta el final del servicio y acta de conformidad. Asignando de personal calificado a las instalaciones y proyectos en curso, comunicación sobre las compras y necesidades de equipos.

1.5.1.6.11. PROCESOS DE GESTION TECNICA Y ADMINISTRATIVA, GESTION DE TRAMITES Y OFICINA TECNICA

Tramitación: preparación y envío de documentación para tramitar permisos de visita técnica a las instalaciones de los clientes, check list de vehículos y actas de conformidad de servicio terminado.

Oficina técnica: realización de croquis o diagramas en formato impreso o digital de acuerdo con los esquemas entregados por el cliente, redacción de documentos o montaje de expedientes técnicos necesarios para ser entregados al cliente, control de la documentación generada.

1.5.1.6.12. PROCESOS DE COMPRA Y SUBCONTRATACION

Compra de materiales para las instalaciones de la empresa: determinación de las necesidades de compra, búsqueda y selección de proveedores, negociación y compra (comunicación formal de requisitos), y verificación (inspección) del material comprado.

Alquiler de vehículos e instrumentos si el servicio lo amerita: búsqueda y selección de proveedores, negociación y establecimiento del contrato de alquiler.

Sub.-contratación de servicios de mantenimiento para equipos de las instalaciones: búsqueda y selección del proveedor, comunicación de los requisitos del servicio y las justificaciones documentales que debe satisfacer el proveedor a nuestra organización.

Control y evaluación de proveedores: verificación del cumplimiento de los requisitos por parte del proveedor, registro y comunicación de los incumplimientos, petición de acciones correctivas al proveedor.

1.5.1.6.13. PROCESO DE EJECUCION DEL SERVICIO

Ejecución: El personal atiende las indicaciones de la empresa, el personal revisa la documentación que contiene los requisitos del cliente, ejecución del proyecto.

Control y comunicación de la ejecución: registro de los resultados obtenidos, horas invertidas, gastos y demás información; entrega de los registros generados al Departamento de Administración

Para prestar el servicio, América del Transporte SRL, ha diseñado y desarrollado un plan de gestión en acorde a normas aplicables, legislación vigente e ingeniería clasificada, orientado al cliente según el tipo de proyecto a desarrollar.

El diseño de este plan va aparejado a la adaptación continua de nuestro sistema de software informático para aprovechar al máximo su desarrollo.

Gran parte de los procesos tienen relación directa con el sistema informático de la empresa. El detalle de esta relación así como de los procesos, documentos, registros, y controles realizados en los procesos que componen el servicio se describen en los siguientes apartados de este manual.

1.5.2. DESCRIPCION DE LA EMPRESA: NECESIDAD DE CERTIFICACION

En el rubro del alquiler de maquinaria pesada, la exigencia de los clientes, exigen la certificación de homologación de proveedores basado en la ISO 9001:2008 relacionado a los Sistemas de Gestión de Calidad. Todo ello se debe demostrar que los servicios ofertados cumplen con los estándares internacionales. Argumentando que la certificación guía los procesos internos, lo cual conllevan a un aumento de la productividad y un descenso de los costos.

La Dirección General de la empresa América de Transportes ha tomado la decisión de implementar homologación de proveedores basado en el Sistema de Gestión de Calidad norma ISO 9001:2008. Esto sin duda, ayudará a

mantener la fuente de trabajo y le permitirá un desarrollo y liderazgo como empresa.

1.5.2.1.VENTAJAS DE LA CERTIFICACION

Entre las ventajas que una adecuada implementación de homologación de proveedores basado en el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 considera las siguientes ventajas más importantes:

- Reducción de reprocesos, retrabajos, tiempos improductivos, ineficiencias y costos de no calidad.
- Fortalece la planeación, control, mejora continua y aseguramiento de calidad en todos los proceso claves.
- Promueve un mayor compromiso con los requerimientos del cliente.
- Desarrolla una cultura de calidad en toda la organización.
- Colabora para que la organización sea competitiva.
- Mejora la imagen de la empresa frente al mercado.
- Se convierte en una herramienta estratégica de competencia.
- Permite cumplir los requisitos contractuales de clientes exigentes y progresistas.
- Organiza la manera de trabajar ordenadamente.
- Consolida esfuerzos en materia de calidad.
- Busca 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.

1.5.2.2.HISTORIA DE LA CALIDAD

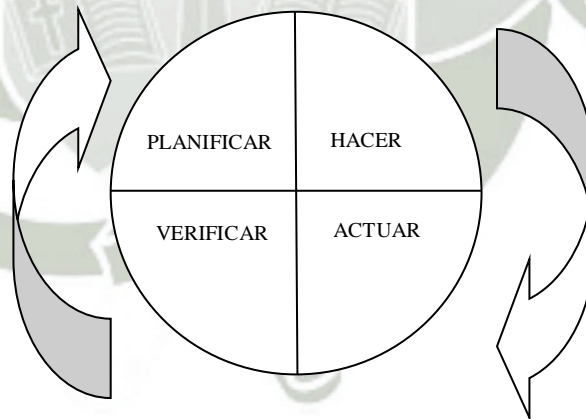
BUTARRA en su tesis Implementación de los círculos de calidad, sintetiza de manera práctica y teórica la historia de la calidad y el concepto de la misma , la misma que la tomamos como referencia válida para el presente trabajo “Desde tiempos inmemorables el hombre ha controlado la calidad de los productos que consumía a través de un largo y penoso proceso llegó a discriminar entre los productos que

podía comer y aquellos que resultaban dañinos para la salud.

Durante la edad media, el mantenimiento de la calidad se lograba gracias a los prolongados períodos de capacitación que exigían los gremios a los aprendices, tal capacitación imbuía en los trabajadores un sentido de orgullo por la obtención de productos de calidad.

La revolución industrial vio surgir el concepto de especialización laboral. El trabajador ya no tuvo a su cargo exclusivo la fabricación total de un producto, sino solo una parte de éste. El cambio trajo consigo un deterioro en la calidad de la mano de obra. La mayor parte de los productos que se fabricaban en aquella época no eran complicados por lo que la calidad no se vio mayormente afectada.

En 1950 W. Edwards Deming ofreció una serie de conferencias a ingenieros japoneses sobre métodos estadísticos y sobre la responsabilidad de la calidad a personal gerencial de alto nivel. Su parecer -- publicado en *Out of the Crisis* -- se basa en catorce puntos entre los que se incluyen tres ingredientes de calidad: mejora continua, propósito constante y conocimiento profundo.



Ciclo "PDCA" para la mejora continua
FUENTE: Deming, 1982

Jospeh M. Juran visitó por primera vez Japón en 1954 y contribuyó a destacar el importante compromiso del área gerencial por el logro de la calidad, que se capacite al personal en la gestión para la calidad y que se mejore la calidad a un ritmo sin precedentes valiéndose de estos conceptos, los japoneses fijaron normas de calidad que

después se adoptaron en todo el mundo.

Philip B. Crosby (empresario y consultor estadounidense) creó el movimiento cero defectos en Martin-Marietta durante la década de 1960, promoviendo el concepto de hacer las cosas correctamente desde el principio. Escribió en 1979 el best seller *La calidad es libre*.

En 1962, Kaoru Ishikawa (empresario y consultor japonés) constituyó los Círculos de Control de Calidad en Japón a fin de lograr el mejoramiento de la calidad. Los empleados japoneses aprendieron y aplicaron técnicas estadísticas sencillas.

Genichi Taguchi (Consultor japonés), "El punto de vista del consumidor es fundamental".

Taguchi define la calidad de la siguiente manera

La calidad de un producto es la mínima pérdida impartida por el producto a la sociedad desde el momento que el producto es vendido.

Punto de vista del consumidor:

- a.- Cuanto pierde el consumidor
- b.- Costo y satisfacción del consumidor

Por consiguiente, la probabilidad y la estadística desempeñan un papel principal en la comprensión y control de los sistemas. Tablas, diagramas y gráficos son herramientas conceptuales de los que los gestores pueden servirse para resumir los datos estadísticos, para medir y entender las variaciones, para evaluar el riesgo y tomar decisiones. Involucra el muestreo estadístico y el empleo de gráficos para determinar el grado aceptable de variación. Utilizando la desviación estándar pueden fijarse límites superior e inferior de control.

Por otra parte, surgió el innovador concepto de la mejora continua de la calidad (CQI, Continuous Quality Improvement), para el cual se necesitaba también de la administración de la Calidad Total

(TQM, Total Quality Management).a través de la Gestión de la Calidad Total (TQM).

En la década de los noventa aparecen las normas internacionales ISO 9000, son derivadas de la norma militar BS 5750. Es la denominación de un grupo de normas internacionales aprobadas por la organización Internacional del trabajo que tratan sobre los requisitos que debe cumplir el Sistema de Calidad de las empresas. ISO es la abreviatura de internacional Organization for Standarization – Organización Internacional de Normalización. El número 9000 se refiere al código del grupo.

Para la certificación de sistemas de Calidad, y desde la primera publicación, tres son las normas que sean utilizado, las ISO 9001, 9002 y 9003. El auge de la certificación, alentado por la caída de los aranceles y de las barreras técnicas entre países, ha dado como resultado que, en la actualidad, existan más de 300,000 organizaciones certificadas en todo el mundo, así como muchas más en proceso de definir e implantar sistemas de gestión de la calidad.

La primera revisión que se realizó de la norma de 1987, fue en 1994, en la que una revisión técnica sustituyó las ISO 9001, ISO 9002 y 9003 del año 87 por las del 94. Actualmente está en vigor la ISO 9001:2000, de la que existe una EN ISO 9001 de diciembre de 2000 traducida al castellano.

Existe el protocolo ISO, que requiere que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben de mantenerse, revisarse o anularse.”⁹

1.5.2.3.CONCEPTO DE LA CALIDAD

Para el presente estudio, es necesario tener un claro concepto de la calidad.

⁹ UNMSM “Tesis: IMPLEMENTACION DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO ITEC”
sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/...m.../marco_conceptua.htm 03-04-2014

Al respecto en la tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad” de la universidad javeriana de España sintetiza en forma clara el concepto AVILA (2004) “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”¹⁰

La Norma ISO 9000 define a la calidad como: el grado con el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

En general, la calidad la define el cliente ya que es su decisión el aprobar o rechazar un producto o servicio; la calidad es ante todo la satisfacción del cliente y está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio.

1.5.2.3.1. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACION

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) nace después de la Segunda Guerra Mundial. En 1946 los delegados de 25 países se reunieron en Londres, Inglaterra para crear una nueva organización con el objetivo de facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales.

Le dieron el nombre de Organización Internacional de Normalización (The International Organization for Standardization), y le asignaron las siglas ISO, que es un prefijo griego que significa “igual”.¹¹

La ISO inició oficialmente sus operaciones el 23 de febrero de 1947. En la actualidad la ISO es una red de institutos nacionales de normalización de 157

¹⁰ AVILA SANCHEZ Maria Isabel; “diseño de un sistema de Gestión de calidad en el centro santa maria mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2000” Pag 54
www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis72.pdf

¹¹ ISO Comité Técnico. ISO TC/176/N613. “Selección y uso de la Tercera Edición de las normas ISO 9000”., Octubre 2000

países que tienen un miembro por país y un secretario central que coordina el sistema y tiene su sede en Ginebra Suiza.

La ISO es una organización no gubernamental, sus miembros no son delegados de los gobiernos nacionales; sin embargo ocupa una posición especial tanto en el sector público como en el privado ya que muchos miembros son parte de la estructura gubernamental de sus países o son designados por sus dirigentes; otros miembros también provienen del sector privado y son propuestos por las asociaciones de industriales.

La aplicación de las Normas ISO no es obligatoria para los países, tampoco puede imponer su cumplimiento; la ISO no depende de estado alguno y no tiene autoridad para obligar a los organismos públicos o privados seguir las reglas establecidas.

La aceptación y aplicación de las normas ISO es voluntaria; sin embargo cada día se incrementan los países que han decidido acogerse a las mismas así como los organismos privados.

La importancia de las normas ISO se origina en su capacidad para regular el aseguramiento de la calidad en la empresa; el modelo de la ISO 9001 representa un paso más allá de la gestión de la calidad regulando las actividades de planificación, control y mejora de la calidad, contempla también el control y prevención de errores.

1.5.2.3.2. NORMAS ISO 9000, 9001¹²

La familia de las Normas ISO es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que tienen reputación a nivel mundial como base para establecer Sistemas de Gestión de la Calidad.

- **ISO 9000:** Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario

¹² ISO Comité Técnico. ISO TC/176/N613. Selección y uso de la Tercera Edición de las normas ISO 9000., Octubre 2000

Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de Normas ISO 9000 que son necesarios para evitar malentendidos en su utilización.

- **ISO 9001:** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

Esta es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables con la finalidad de conseguir la satisfacción del cliente.

- **ISO 9002:** "Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción y la instalación".
- **ISO 9003:** "Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales".
- **ISO 9004:** "Gestión de la calidad y elementos de un sistema de la calidad. Reglas generales"
- **ISO 9001:2008**

La Norma ISO 9001 se expide en 1987, tomando como base la norma británica BS 5750 de 1987; experimentando su mayor desarrollo a partir de la segunda versión que aparece 1994; la tercera versión se expide en el año 2000 en la que se consigue una norma adecuada para todo tipo de organizaciones. La última versión fue publicada en el año 2008 por el Comité ISO TC/176/SC2.

Está basada en los ocho principios básicos de la Gestión de la Calidad, los mismos que pueden ser usados por los gerentes como referencia para guiar a sus organizaciones hacia un desempeño mejorado.

Estos principios derivan de la experiencia colectiva y de los conocimientos de los expertos de todo el mundo que participan en el Comité Técnico ISO/TC 176 – Gestión de la calidad, responsable del desarrollo y mantenimiento de las normas ISO 9000.

Los ocho principios de la Gestión de la Calidad están definidos en la norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y

Vocabulario y en la norma ISO 9000:2004 Sistemas de Gestión de la Calidad: Directrices para la mejora del desempeño. 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.

2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían 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, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

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 global de la organización, debe ser un objetivo permanente.

7. Toma de decisiones basada en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

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.

Debe considerarse que la Norma ISO 9001:2008, es genérica porque puede aplicarse a todas las funciones y a todas las industrias, no es obligatoria,

no es un programa de corta duración, no es el punto final de la mejora continua, no es la especificación técnica del producto.¹³

Esta Norma se aplica cuando los objetivos son.

- Lograr de una manera coherente la satisfacción del cliente y los productos y servicios que brinda la organización.
- Tener la capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del cliente y de los reglamentos aplicables para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Obtener la certificación

1.5.2.3.3. SISTEMA DE GESTION 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. Generalmente 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:

- Adecuación de los servicios a los requerimientos de los clientes
- Errores apreciados durante el proceso de fabricación
- Producto defectuoso o producto no conforme
- Objetivos marcados
- Reclamaciones recibidas
- Control de todos los procesos y actividades¹⁴

Cabe precisar que los modelos normativos de Gestión de la Calidad, como las normas ISO 9000, son procedimientos de Gestión de la Calidad y no estándares

¹³ Juran Joseph, MANUAL DE CALIDAD (2009), Quinta edición, Mc Graw-Hill, pág. 11.4

¹⁴ Badia Giménez Albert, 2002, Calidad: Modelo ISO 9001, Versión 2002, ISBN, España, Pág. 77

de producto. Es decir, las normas citadas no indican cuáles han de ser los requisitos del producto, ni aseguran que la empresa vaya a elaborar productos de calidad.

Simplemente son especificaciones organizativas que indican cómo definir e implantar patrones de conducta en todas las áreas y departamentos de la empresa, y cómo controlar todos los factores que potencialmente pueden afectar a la calidad del producto, asegurando un funcionamiento sistemático en las actividades relacionadas con la calidad.

1.5.2.4.GESTION DE PROCESOS

1.5.2.4.1. DEFINICION DE PROCESOS

Para el presente estudio es necesario saber el concepto de procesos:

Un proceso es un conjunto actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas. Los procesos en una organización generalmente son planificados y se llevan a cabo bajo condiciones controladas, para agregar valor.

Para llevar a cabo las diferentes actividades consideradas en un proceso, deben proporcionarse los recursos necesarios; debe establecerse un sistema de mediciones para proporcionar datos e información sobre el desempeño del proceso y las características de las entradas y las salidas. Esto permitirá evaluar la eficacia y la eficiencia de los procesos.

1.5.2.4.2. LOS PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

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

- a) Comprender y cumplir con los requisitos
- b) Considerar los procesos en términos que aporten valor
- c) Obtener los resultados del desempeño y eficacia del proceso
- d) Mejorar continuamente los procesos en base a mediciones objetivas ¹⁵

1.5.2.4.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El énfasis del enfoque basado en procesos por estos aspectos sirve de punto de partida para justificar la estructura de la propia norma y para trasladar este enfoque a los requisitos de manera particular. De hecho, la trascendencia del enfoque basado en procesos en la norma es tan evidente que los propios contenidos se estructuran con este enfoque, lo que permite a su vez concebir y entender los requisitos de la norma vinculados entre sí.

Esta estructura de procesos permite una clara orientación hacia el cliente, los cuales juegan un papel fundamental en el establecimiento de requisitos como elementos de entrada al Sistema de Gestión de la Calidad, al mismo tiempo que se resalta la importancia del seguimiento y la medición de la información relativa a la percepción del cliente acerca de cómo la organización cumple con sus requisitos.

1.5.2.4.4. CÓMO ENFOCAR A PROCESOS UN SISTEMA DE GESTIÓN

Tomando como referencia lo establecido anteriormente, las acciones a emprender por parte de una organización para dotar de un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión, se pueden resumir en cuatro pasos:

¹⁵ Victor, Lázaro. "Sistemas y procedimientos". Ed. Diana, S.A., México, 1975.

1. Identificación y secuencia de los procesos
2. Descripción de cada uno de los procesos
3. Seguimiento y medición para conocer los resultados que obtienen
4. Mejora de los procesos en base al seguimiento y medición realizada

Una organización puede recurrir a diferentes herramientas de gestión que permitan llevar a cabo la identificación de los procesos que componen la estructura, pudiendo aplicar técnicas de “lluvias de ideas”, dinámicas de equipos de trabajo, etc.

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

1.5.2.4.5. PROCESO DE IMPLANTACION

A continuación se describen las diferentes etapas que se deben seguir para implantar un sistema de gestión de la calidad (SGC). Es preciso señalar, que este proceso es puramente teórico, aún no se ha llevado a la práctica, ya que consiste en un proyecto de implantación.

1. COMPROMISO DE LA DIRECCION

En esta fase se debe convencer a la Dirección de que la implantación del SGC es importante y contribuye a mejorar los resultados.

Para conseguir actitudes positivas hacia nuevos cambios, la Dirección debe conocer el significado de estos, por lo tanto se le explicará la necesidad de desarrollar un sistema para la calidad por razones tales como la mayor competitividad, el ahorro de costes, la satisfacción del cliente, etc., para que la entienda y por consiguiente lo transmita a los demás 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.¹⁶

2. ENFOQUE AL CLIENTE

El cliente es lo más importante para la empresa. Por ello, la alta dirección se asegurara en todo momento de que sus requisitos queden claramente determinados y se cumplan con el firme propósito de aumentar su satisfacción de los clientes.

Además, se considerara un proceso fundamental, la retroalimentación muy importante para la posterior toma de decisiones , según lo establece la norma.¹⁷

3. POLITICA DE CALIDAD

La alta dirección establecerá y revisara la Política de la Calidad., Dicha política figura como primer documento de este Manual, si bien, puede ser utilizada independientemente del mismo en labores de divulgación, formación, información, concienciación, etc.

La política establecida, es adecuada a los propósitos de la empresa con respecto a la calidad, incluyendo los compromisos expresos de cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y aquellos no determinados pero necesarios para prestar un servicio adecuado, así como el compromiso de mejora continua de la empresa y al aumento de la satisfacción del cliente.

La Política es difundida a todos los niveles de la organización, y se garantiza que es entendida y asumida por todo el personal.

Constituye el marco para el establecimiento y desarrollo de los objetivos de la calidad de la empresa. La política es revisada periódicamente para su adecuación continua a las circunstancias cambiantes.¹⁸

¹⁶ Norma ISO 9001;2008, “*Compromiso de la dirección*”

¹⁷ Norma ISO 9001;2008, “*Enfoque al Cliente*”

¹⁸ Norma ISO 9001;2008, “*Política de Calidad*”

4. PLANIFICACION

4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La alta dirección se asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos que son necesarios para cumplir los requisitos de la prestación de nuestro servicio, pueden ser propuestos por las funciones directamente implicadas en ellos y pueden ser debidamente aprobadas. Por lo tanto, se faculta para proponer objetivos de calidad a todo el personal, si bien, deben ser analizados y filtrados por el Director de Calidad, que a su vez los propone a la dirección para su aprobación final.

Los objetivos se programan estableciendo los procesos a desarrollar y recursos necesarios, el calendario de procesos, los responsables de llevarlos a cabo la fecha y la metodología de evaluación del grado de cumplimiento de los mismos.

El resultado final de la planificación se lo encuentra en un programa de calidad documento que es aprobado en su totalidad por la dirección, y difundido a las funciones implicadas en su ejecución.

En el Programa de calidad se observan todos los objetivos planteados para el año en curso, indicando las metas en las que se divide cada uno de los objetivos, así como las personas responsables, las fechas de ejecución, los recursos necesarios, etc.

4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La alta dirección se asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad planificara con el criterio de cumplir los requisitos de esta Norma, los legales, los del cliente y aquellos no especificados pero que son necesarios para la adecuada presentación del servicio, así como para cumplir los objetivos de la calidad.

Esta planificación deberá ser periódica y materializada en la documentación existente en el Sistema de gestión y puede haber ampliación y modificación de dicho documento.

Por otro lado, cuando aparecen circunstancias nuevas no contempladas en el Sistema pero que pueden influir, se planifica la integración de tales circunstancias en el sistema para que este no se altere y mantenga su integridad y operatividad. Esto se materializa en la realización de Planes de calidad, según lo establecido en la norma.¹⁹

5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Todas las responsabilidades, autoridades y funciones del sistema de gestión estarán definidas y descritas a través de un Organigrama, que se complementa con la Responsabilidad que se asigna en cada uno de los procedimientos para los miembros de la organización, en el cual se especifican tareas a realizar por cada puesto de trabajo.

Dicho documento se elaborara por el Coordinador de Calidad con la colaboración del personal, y será aprobado por la alta dirección.

Dichas responsabilidades, autoridades y funciones son difundidas bien mediante la colocación de un organigrama en una pancarta de anuncios o bien mediante la entrega personalizada de las funciones adquiridas al momento de entrega del cargo al personal.

5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

La alta dirección designara a un miembro de la misma como responsable del Sistema de gestión de calidad lo que se formaliza a través de un nombramiento del Coordinador de Calidad.

Este es responsable y tiene la autoridad suficiente para asegurar que se implanten y mantengan los procesos requeridos para el Sistema de Gestión de la

¹⁹ Norma ISO 9001;2008, *Planificación*

Calidad, informando a la Dirección el desempeño de la misma así como de las mejoras que requiere.

Asimismo es el principal responsable de la concienciación del cumplimiento de todos los requisitos del Sistema a todos los niveles. A este representante en lo posterior se lo designara como Coordinador de Calidad.²⁰

5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La alta dirección se asegurará de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad. A través de documentos escritos tales como:

- Formulario de Orden de Trabajo
- Roles de pago
- Formulario de protocolo
- Entrega de comunicados, etc.

La comunicación descendente se realizará a través de comunicaciones, memos, reuniones periódicas y conversaciones informales. La comunicación ascendente se realizará a través de reuniones periódicas y de conversaciones informales.²¹

6. REVISION POR LA DIRECCION

6.1. GENERALIDADES

La alta dirección revisara el Sistema en su totalidad al menos una dos veces al año. En dicha revisión estarán presentes el Gerente, el Coordinador de Calidad y el Gerente Financiero. Además si el Gerente lo considera, se convocará a otros trabajadores de la empresa incluso a personal externo.

²⁰ Norma ISO 9001;2008, *Representante de la Dirección*

²¹ Norma ISO 9001;2008, *Comunicación Interna*

Además, se mantendrá reuniones de seguimiento con mayor frecuencia para tratar situaciones puntuales del sistema como por ejemplo: objetivos de calidad y revisiones de no conformidad y acciones correctivas del sistema

6.2. INFORMACION PARA LA REVISION

La información de entrada para la revisión por la Dirección es el siguiente:

- Resultados de Auditorias
- Retroalimentación del cliente (quejas y reclamaciones y resultado de encuestas)
- Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio, lo cual se analiza a través de indicadores.
- Estado de acciones correctivas y preventivas²²
- Acciones de seguimiento de Revisiones por la dirección previas
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad
- Recomendaciones para la mejora

6.3. RESULTADOS DE LA REVISION

Los resultados de la revisión por la dirección se recogerán en un Acta de Revisión, en la cual se deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad
- La mejora del servicio, en relación con los requisitos del cliente
- Las necesidades de recursos.

7. GESTION DE LOS RECURSOS

7.1. PROVISION DE RECURSOS

Se tendrá que identificar los recursos necesarios para la implantación del sistema de calidad, tales como la designación del responsable del sistema, formación y concienciación al personal, infraestructura y ambiente de trabajo.

²² Norma ISO 9001;2008, “Revisión de la Gerencia “

Con estos recursos y con el propio sistema se garantizara un aumento en la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento íntegro de sus expectativas, tanto las reglamentarias y aquellas no especificadas pero necesarias para brindar un platillo exquisito e inocuo.

7.2. RECURSOS HUMANOS

Se establecerá la competencia necesaria para cada puesto de trabajo que pueda influir en la calidad del servicio, tales requisitos van a figurar en una tabla de perfiles de puestos, en el que se indica la formación, educación, experiencia y habilidades de cada puesto de trabajo.

En base a tales requisitos de competencia, se proporcionara formación interna o externa para satisfacer las necesidades de formación que se detectan a lo largo del año, para lo cual se establece un plan de formación anual y finalmente se realizan evaluaciones de su eficacia de diversa forma en función de la formación adquirida

7.3. INFRAESTRUCTURA

Se determinara, proporcionara y se mantendrá la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Esto se realizara con programas de mantenimiento de instalaciones con el personal responsable.

Cuando se detectan averías por el personal éstas serán comunicadas al Servicio Técnico proveedor externo.

7.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Se determinara y se gestionara el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios. Estos requisitos hacen referencia fundamentalmente a:

- Prevención de riesgos laborales
- Orden y limpieza en nuestras instalaciones
- Uso de uniforme de la empresa durante la ejecución de los trabajos.

- Uso de los planes de higiene (la documentación específica de estos planes que afecta a la ejecución y control de estos trabajos, será distribuida de forma controlada).

Los requisitos específicos relacionados con estos aspectos clave serán transmitidos a todo el personal de la empresa a través de la propia documentación del sistema de gestión de calidad (procesos e instrucciones u otra documentación) o a través de comunicados específicos.

8. REALIZACION DEL PRODUCTO

8.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO

“Todos los procesos necesarios para la Manufactura y Transformación de Partes y Piezas se planificarán y desarrollarán coherentemente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad.

Durante la Planificación de la realización del producto se determinará lo siguiente:

- a) Los Objetivos de la Calidad y los requisitos para la Elaboración del Producto y la Entrega del Servicio a nuestros Clientes.
- b) Los Procesos, Procedimientos, Instrucciones de Trabajo necesarios para la Entrega del Servicio a nuestros Clientes; que son requerido por la Norma ISO 9001:2008
- c) Los Recursos que son necesarios.
- d) Las Actividades de Verificación, Validación, Seguimiento, Medición, Inspección y Ensayo/Prueba específicas para la Elaboración del Producto y la Entrega del Servicio a nuestros Clientes; así como los Criterios de Aceptación.
- e) Los Documentos de Registro que demuestren que los Procesos de Realización y el Producto Final cumplen con los requisitos.”²³

²³ Norma ISO 9001;2008, “Realización del Producto”

8.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

8.2.1. DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La empresa deberá determinar:

- a) Los requisitos especificados por sus Clientes,
- b) Aquellos requisitos no establecidos por los Clientes,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables
- d) Cualquier requisito adicional que la empresa considere necesario.

²⁴

8.2.2. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La empresa deberá establecer canales de comunicación con nuestros clientes para lograr y dar a conocer:

- a) Los productos y servicios que ofrece.
- b) Atención de consultas, contratos, atención de pedidos, modificaciones, etc.
- c) Retroalimentación del cliente y atención de quejas.²⁵

8.3. COMPRAS

8.3.1 PROCESO DE COMPRAS

La empresa se asegurara en todo momento de que los productos que se adquieren, cumplan con los requisitos de compra especificados. Debido a que nuestros productos son alimentos preparados, el impacto que causa el producto adquirido es altísimo.

Se seleccionara y evaluaran los proveedores en función de su capacidad de suministrar productos de acuerdo con los requisitos establecidos por la empresa. Se establecen criterios de selección, evaluación y re-evaluación y se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y sus resultados.²⁶

²⁴ Norma ISO 9001;2008, “Procesos Relacionados con el Cliente”

²⁵ Norma ISO 9001;2008, “ Realización del Producto”

²⁶ Norma ISO 9001;2008, “ Proceso de Compras”

8.3.2 INFORMACION DE COMPRAS

La información de las compras describirá el producto a comprar e incluye los requisitos para:

- a) La Aprobación del producto, procedimientos procesos y equipos
- b) La Calificación del personal
- c) Sistema de Gestión de la Calidad

La empresa se asegurara con anterioridad de que los requisitos de compra especificados sean los adecuados, antes de comunicárselos al proveedor.

8.3.3. VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Los productos comprados se inspeccionan en la empresa el momento de la Recepción y se realizan todas las actividades tendientes a verificar el cumplimiento de los requisitos de compra especificados.

8.4 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

8.4.1. CONTROL DE LA PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

La empresa planificara y llevara a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- a) Información que describe las características del producto
- b) Instrucciones de Trabajo
- c) Equipo Apropriado de fabricación
- d) Equipo de Seguimiento y Medición
- e) Actividades de entrega, liberación y post entrega del producto

8.4.2 VALIDACION DE PROCESOS DE PRODUCCION Y PRESTACION DE SERVICIOS

La Validación demostrará la capacidad de los Procesos de Producción y de Prestación de Servicios alcanzan los resultados planificados. La empresa establecerá las siguientes disposiciones:

- a) Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos
- b) Aprobación de equipos y calificación del personal
- c) Usar métodos y procedimientos específicos
- d) Requisitos de los registros
- e) Revalidación²⁷

8.4.3. PRESERVACION DEL PRODUCTO

La empresa preservara el producto y sus partes constitutivas durante los procesos internos y hasta que se entrega al cliente en el área de servicio para mantener la conformidad con los requisitos. La preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La alta gerencia de la empresa realizara la medición, análisis y mejorar determino los siguientes objetivos:

- Evidenciara la conformidad de nuestro servicio
- Evidenciara la conformidad del sistema de gestión de calidad
- Mejorará continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

9.2.1. SATISFACCION DEL CLIENTE

Se analizara la satisfacción de los clientes en base a:

- La comunicación directa con el cliente propiamente dicho.
- La realización de cuestionarios sencillos y el tratamiento de la información obtenida
- El adecuado tratamiento y registro de reclamaciones y sugerencias

El proceso de seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes se realizara mediante el uso de sencillos formularios de satisfacción, disponibles

²⁷ Norma ISO 9001;2008, “Validación de los Procesos de Producción y de Prestación de Servicios”

para todos nuestros clientes, así como partir del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los mismos.²⁸

9.2.2 AUDITORIA INTERNA

La norma indica que el sistema de gestión de calidad deberá establecer anualmente un programa de auditoría interna, elaborado por el director de calidad y aprobado por el gerente. En dicho programa se especifica las auditorías internas a llevar a cabo, indicando los departamentos a auditar, las fechas y responsables de realizar tales auditorías.

Cabe destacar que los auditores deben estar cualificados para ello y que en ningún caso podrán auditar su propio trabajo.

Las auditorías internas comprobarán la correcta implantación y funcionamiento del sistema de gestión de la calidad. Todos los departamentos que serán auditados como mínimo una vez al año. Los resultados de las auditorías se reflejarán en un informe de auditoría interna, y las no conformidades detectadas serán presentadas al departamento auditado y tratadas según el procedimiento.²⁹

9.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO

Se realizará el seguimiento y medición de todos los procesos que afectan a la calidad del servicio para demostrar que tales procesos tienen capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanza tales resultados, se lleva a cabo correcciones inmediatas y, se procede, acciones correctivas y objetivos de mejora.

9.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

El sistema de gestión de la calidad establecerá una metodología para la detección y el tratamiento de las no conformidades.

²⁸ Norma ISO 9001;2008, “*Seguimiento y Medición*”

²⁹ Norma ISO 9001;2008, “*Manual de Calidad*”

Las no conformidades pueden detectarse en el desarrollo de cualquier tarea que forma parte del sistema en gestión de la calidad, en la recepción de un producto, durante el proceso de presentación de servicio, reclamaciones de clientes, auditoría interna y revisión del sistema.

Toda no conformidad detectada será documentada y tratada mediante una acción correctiva. Los artículos no conformes serán segregarlos del resto en la zona de producto no conformes.

8.3 .1. ANALISIS DE DATOS

Los diversos datos recopilados a partir de los registros de los distintos procesos del sistema de gestión de la calidad serán analizados para la obtención de conclusiones, encaminadas a la mejora continua.

A partir de dichos datos se evalúa los puntos en los que se pueden o deben acometer las actuaciones de mejora. Los datos que no proporcionan información para mejora:

- Formularios de satisfacción del cliente
- Reclamaciones de clientes.
- No conformidades generales del sistema.
- No conformidades de auditorías (interna y externa)
- No conformidades de proveedores
- Indicadores de calidad de procesos

9.4. MEJORA

9.4.1 MEJORA CONTINUA

Esta mejora se basa en el continuo establecimiento de objetivos de calidad, su ejecución y evaluación, los resultados de las auditorías, las actividades de seguimiento y medición, la información de las no conformidades y reclamaciones, acciones correctivas y preventivas y, especialmente, en la revisión por la dirección.³⁰

³⁰ Norma ISO 9001;2008, “Mejora Continua”

La implantación de la mejora continua fortalece el aprendizaje de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, la participación activa de todo el personal y promueve la cultura de calidad. Las empresas deben utilizar plenamente las capacidades intelectual y creativa y la experiencia de todos sus colaboradores. Ha finalizado la hora en que unos pensaban y otros solo trabajaban, en las empresas competitivas todas tienen el deber de poner 10 mejor de sí para el éxito de la corporación. Sus puestos de trabajo, su futuro y sus posibilidades de desarrollo personal y laboral dependen plena mente de ello.

9.4.2 ACCION CORRECTIVA

Se establecen acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades detectadas, previniendo su reaparición. Tales acciones son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La sistemática para el control de las acciones correctivas (desde su establecimiento hasta su registro y reevaluación de su eficacia) quedara establecida en los formatos.

9.4.3 ACCION PREVENTIVA

Se establecerán acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia. Tales acciones son apropiadas a los efectos previsibles de las no conformidades potenciales.

La sistemática para el control de las acciones correctivas (desde su establecimiento hasta su registro y la evaluación de su eficacia) quedara establecida en los formatos.³¹

1.5.2.5.PROCEDIMIENTOS

1.5.2.5.1. DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO

Para el presente estudio es necesario saber el concepto de procedimiento de manera que tengamos una visión más clara del trabajo a realizarse para el presente estudio:

³¹ Norma ISO 9001;2008, “*Acción Preventivas*”

“GÓMEZ CEJA define los procedimientos como una serie de labores concatenadas (unidas) que constituyen una sucesión cronológica y la manera de ejecutar un trabajo encaminado al logro de un fin determinado.

KOONTZ Y O’DONNELL definen el procedimiento como planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción, mas que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.”³²

1.5.2.5.2. PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

Según una entrevista realizada al gerente general de la empresa América de Transportes, podemos decir que en el rubro de la maquinaria pesada son necesarios una serie de rigurosos procedimientos tanto del área administrativa como de operaciones entre los cuales se encuentran los siguientes:

a) PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- Control de registros
- Control de documentos
- Atención de quejas
- Evaluación de proveedores
- Selección de personal
- Auditoria interna

b) PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES

- Plan de respuesta anti derrames
- Acciones preventivas y correctivas
- Control de producto no conforme
- Control de mantenimiento
- Manejo de sustancias peligrosas
- Control de producto no conforme

³² *Rodriguez Valencia, Joaquin* “Estudio De Sistemas y Procedimientos administrativos” pag. 26

1.5.2.6. DEFINICION DE SISTEMA

Para el presente estudio es necesario saber el concepto de sistema: Tomamos el concepto de sistema que lo define como un todo unitario, organizado, compuesto por dos o más partes y delineado por los límites identificables expresamente de un entorno o de un suprasistema.

En la gestión se lo define como el "conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúen entre sí. Cada sistema se encuentra delineado por los límites que lo separan o lo interrelacionan con los restantes.

A su vez toda organización está constituida por varios sistemas individuales mutuamente ínter actuantes. La adecuada concatenación e interrelación de los diversos sistemas hará que cada organización particular cumpla eficazmente con la misión para la cual se concibió.³³

John W. Haslett: define los sistemas de la siguiente manera "es el análisis de los planes de acción colectivos, procedimientos, formas y equipo que intervienen en las organizaciones de la empresa, con el fin de simplificarlas y estandarizarlas".

1.5.2.6.1. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN PARA EL SGC

La norma ISO 9001:2008 ha reducido significativamente los requerimientos de documentación respecto a otras normas anteriores, da a la organización mayor flexibilidad en cuanto a la forma de documentar su SGC, lo que le permite desarrollar la documentación necesaria para demostrar la eficacia en la planeación, operación y control de sus procesos, así como en la implementación y mejora continua de la efectividad de su SGC. Se enfatiza que la ISO 9001:2008 requiere un "sistema de gestión de la calidad documentado" y no un "sistema de documentos".³⁴

La documentación puede estar en diferentes formas y medios: papel, magnético, electrónico, fotografías, muestra maestra, etc.

³³ Hall, Artur D. *Ingeniería de sistemas*. Ed. Limusa. p. 94

³⁴ Juran Joseph, *MANUAL DE CALIDAD (2009)*, Quinta edición, Mc Graw-Hill, pág. 11.3

Esta documentación describe la estructura, gestión, medición y revisión del sistema de gestión de la calidad. Existen cinco tipos de documentos a crear para formar un sistema de aseguramiento de la calidad:

1. Manual de calidad: Establece la política de la calidad y los elementos del sistema de la calidad de acuerdo con dicha política, así como los objetivos generales de la calidad y, en su caso, las normas de referencia elegidas.
2. Procedimientos operativos: Cada procedimiento describe un proceso del sistema de calidad y especifica la forma de realizarlo.
3. Instrucciones de trabajo: Documentos que se establecen para los procedimientos operativos que requieran de una explicación más clara y concisa del proceso.
4. Registros: Documentos que proporcionan evidencia que indica que se están realizando las actividades establecidas en los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo.
5. Otros documentos de apoyo (formularios, especificaciones, documentos externos, etc.)

A. El Manual de Calidad

Es el principal documento de un sistema de calidad, en el cual se describen las partes fundamentales del sistema. Dependiendo del tamaño y la complejidad de cada organización, el manual puede variar en cuanto a detalle y formato.

En él se deben contemplar todas las actividades del sistema. Se recomienda que contenga la siguiente información:

- Política de calidad de la organización
- La estructura organizativa de la empresa
- La visión general de todo el sistema de calidad
- Las políticas concretas para cada requisito que compone el sistema

Para ordenar estos contenidos, la estructura del manual, normalmente, consiste en que la numeración de sus capítulos mantenga la correlación con los apartados de la norma.

B. Control de los documentos

Todos los documentos que afectan o pueden afectar a la gestión de la calidad estarán controlados según se especifica en “la elaboración y control de la documentación del sistema”.³⁵

Dicho control establece:

- El procedimiento de aprobación de cualquier documento previa a su emisión.
- Revisión y actualización de documentos.
- La identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- La adecuada distribución que garantice que todo el personal dispone de la documentación necesaria para el desarrollo de sus labores.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- El control aplicable a los documentos externos que afectan el sistema
- El control aplicable a los documentos obsoletos conservados, evitando su uso no intencionado.

C. Control de los Registros

Los registros se establecerán para proveer evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Tales registros deberán establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la

³⁵ Norma ISO 9001;2008, *Requisitos de la Documentación*

identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y la disposición, los mismos que quedarán en un listado de registros y estarán sometidos a control según se establece en los procesos de control.³⁶

1.5.2.7.HOMOLOGACION DE PROVEEDORES SEGÚN SGS

1.5.2.7.1. DEFINICION DEL SERVICIO DE HOMOLOGACION

SOCIEDAD MINERA CERRO VERDE., en adelante SMCV, como parte de la aplicación de sus estándares de calidad y de compromiso social requiere homologar a sus proveedores de productos y servicios y para ello ha establecido la necesidad de que el proceso de homologación y evaluación de proveedores tenga las siguientes características:

1. Que incluya criterios de diferenciación por el tipo de proveedores a evaluar.
2. Que contenga información que optimice la utilidad de dicha herramienta.
3. Que permita la mejora continua de la gestión de los proveedores
 - Cliente: Que tiene la necesidad de evaluar a sus proveedores. Comparación de la gestión de una organización proveedora con unos requisitos previamente establecidos.
 - El proveedor: Que mantiene relaciones comerciales con SMCV y cuyo desempeño puede influenciar en el desempeño de la empresa, o puede tener implicancias legales, de acuerdo a la normatividad vigente.
 - SGS: da validez al cumplimiento de los requisitos acordados con SMCV.

1.5.2.7.2. PROPOSITOS PRINCIPALES DE LA HOMOLOGACION SEGÚN SGS

- Contar con un sistema de evaluación y clasificación, mediante el cual se eviten puntos de vista diferentes o criterios subjetivos al evaluar a un proveedor.

³⁶ Norma ISO 9001;2008, *Control de Registros*

- Contar con una metodología que nos permita conocer diversos aspectos de la gestión de una empresa proveedora y cuantificarlos.³⁷

1.5.2.7.3. OBJETIVOS PRINCIPALES DEL PROCESO DE HOMOLOGACION

- “Minimizar riesgos en la elección de proveedores y disminuir el costo de control de los productos y servicios recibidos, conociendo con mayor detalle las fortalezas y aspectos que debe optimizar el proveedor para mejorar el servicio que el cliente recibe actualmente
- Obtener mejores resultados de aprovisionamiento, con unas fuentes de abastecimiento ya seleccionadas y evaluadas.
- Información actualizada (Reportes de Seguimiento, Informes y Constancias) y la opción de comparar puntajes, fortalezas y debilidades entre los proveedores, mediante el sistema.”³⁸

1.5.2.7.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PROCESO SEGÚN SGS

- Mejorar la información que se tiene de los proveedores y del riesgo que significa la elección.
- Tener un método objetivo y sistemático para evaluar a los proveedores y conocer otras opciones sin asignar recursos para ello.
- Establecer la posibilidad de iniciar un proceso de gestión de la calidad.
- Proporcionar directa o indirectamente al proveedor, información sobre lo que se espera de él y del abastecimiento brindado a la empresa.
- Contar con proveedores alternativos que permitan afrontar contingencias en la actividad logística.

³⁷ <https://qaudit.sgs.com/QAudit/Documentos/002/24420Proced.pdf> 10-04-2014

³⁸ <https://qaudit.sgs.com/QAudit/Documentos/002/24420Proced.pdf> 10-04-2014

1.5.2.8.CERTIFICADORA SGS

SGS S.A. (anteriormente Société Générale de Surveillance) fue fundado en el año 1878 en Rouen Francia, hoy en día junto con sus filiales y empresas conjuntas, proporciona servicios de inspección, verificación, ensayos y certificación. SGS opera con 70.000 empleados distribuidos en más de 1.350 oficinas y laboratorios en todo el mundo.

El núcleo de sus servicios lo constituyen sus Servicios de Inspección para la verificación de la cantidad, el peso y la calidad de los productos comercializados, los Servicios de Ensayos para probar que la calidad y el funcionamiento de los productos cumple con diferentes normativas de seguridad y salud, Servicios de Certificación para garantizar que los productos, sistemas o servicios cumplen con los requisitos de las normativas establecidas por los gobiernos, entidades normativas o los clientes de SGS, y Servicios de Verificación para probar que los productos y servicios cumplen con las normativas tanto locales como globales.

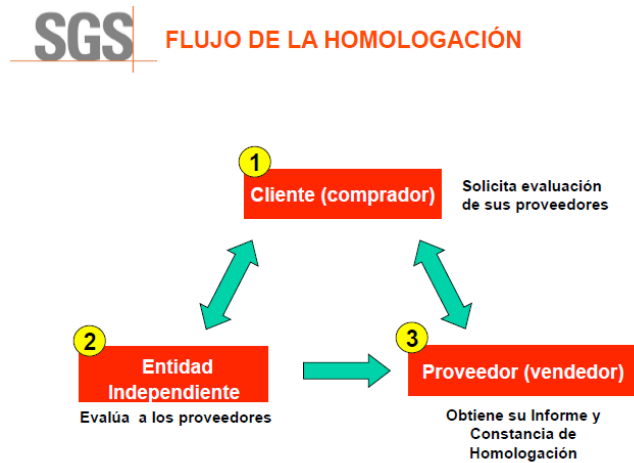
Sus servicios básicos pueden dividirse en cuatro categorías:

- Inspección
- Ensayos
- Certificación
- Verificación

Ofrecen servicios que promueven el desarrollo sostenible, y cuentan con valores que muestran además un compromiso con la sostenibilidad empresarial que consiste en gestionar un negocio rentable a largo plazo tomando en consideración todos los efectos medioambientales, sociales y económicos, positivos y negativos.

1.5.2.9.FLUJO DE LA HOMOLOGACION

FIGURA N°2



FUENTE: Validación de Homologación SGS 2013

Como se muestra en la figura anterior el cliente, en este caso la Sociedad Minera Cerro Verde solicita a la certificadora SGS del Perú como entidad independiente evaluar a sus proveedores como un proceso externo totalmente autónomo de manera que cualquier empresa que decida por voluntad propia someterse al proceso de homologación para poder ser proveedor de Cerro Verde.

1.5.2.10.ASPECTOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE HOMOLOGACION DE PROVEEDORES SEGÚN SGS DEL PERU

- Situación Financiera y Obligaciones legales
 - Estados Financieros y ratios
 - Calificación bancaria
 - Obligaciones legales
- Capacidad Operativa
 - Instalaciones de la empresa
 - Medios de comunicación
 - Maquinaria y equipo

- Medios informáticos
- Personal

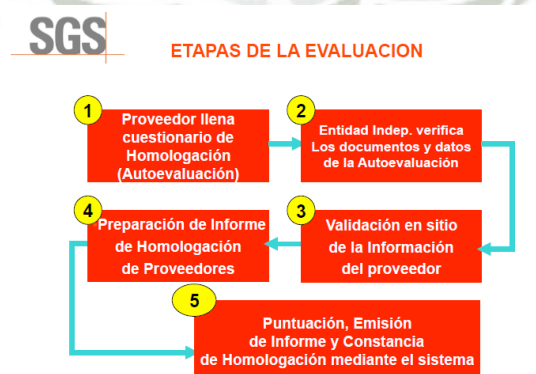
- Gestión de Calidad
 - Sistema de gestión de calidad
 - Control documentario
 - Gestión de personal
 - Mantenimiento y Calibración
 - Compras y almacenes
 - Proceso productivo

- Seguridad, Salud y Medioambiente.
 - Salud y seguridad ocupacional
 - Procedimientos de trabajo seguro
 - Gestión ambiental

- Gestión Comercial
 - Cotizaciones y propuestas técnicas
 - Tratamiento de quejas
 - Retrasos
 - Garantía³⁹

1.5.2.11. ETAPAS DEL PROCESO DE EVALUACION SGS DEL PERU

FIGURA N° 3



FUENTE: Validación de Homologación SGS 2013

³⁹ <https://qaudit.sgs.com/QAudit/Documentos/002/24420Proced.pdf> 10-04-2014

En este caso la Sociedad Minera Cerro Verde realiza mediante SGS DEL PERU S.A. un proceso de homologación llevando a cabo una evaluación de gestión y desempeño de sus proveedores. Es una herramienta de gestión que SGS pone a disposición de empresas que lo necesiten, brindándole la posibilidad de conocer y evaluar integralmente a sus proveedores, de manera objetiva e imparcial.

Incluye aspectos financieros, cumplimiento de obligaciones legales, gestión de calidad, medioambiente, seguridad ocupacional, responsabilidad social y gestión comercial. Contempla una visita a las instalaciones de la empresa proveedora para validar la información consignada.

1.5.2.12.PLAN DE HOMOLOGACION DE LA CALIDAD

Es objeto del estudio del presente informe la homologación de la empresa América de Transportes la cual actualmente cuenta con un sistema de gestión el cual será diagnosticado y evaluado para luego ingresar a un proceso de homologación solicitada en este caso por la Sociedad Minera Cerro Verde. Proceso que se llevara a cabo mediante la empresa certificadora SGS DEL PERU en las instalaciones de la empresa conforme a todas las fases del proceso según lo indicado por la empresa certificadora los cuales serán descritos a continuación.⁴⁰

1.5.2.13.PROCESO DE CERTIFICACION

A. INICIO DEL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN

El proveedor recibirá la invitación a participar en el proceso de homologación mediante una carta enviada por SMCV y mediante un correo electrónico enviado por SGS del Perú S.A.C con el asunto: “QAudit – Invitación de Homologación”. En esta última invitación, se tendrán vínculos para que el proveedor pueda confirmar sus datos y participación en el proceso y descargar del sistema en línea de SGS DEL PERU el sistema el procedimiento de homologación correspondiente.

⁴⁰ <https://qaudit.sgs.com/QAudit/Documentos/002/24420Proced.pdf> 10-04-2014

Para ingresar al proceso de homologación, el proveedor tiene dos alternativas:

- Enviar una persona para efectuar el pago en las instalaciones de SGS del Perú SAC (oficina lima)
- Realizar el depósito en nuestra la corriente del Banco de Crédito.
- Junto con la copia del Voucher, el proveedor deberá hacer llegar la siguiente información (via fax o correo electrónico):
 - Monto Depositado
 - Fecha del depósito
 - Número de cuenta en la cual se efectuó el depósito
 - Número de operación bancaria (OP)
 - Razón social de su empresa
 - Dirección Fiscal
 - RUC
 - Teléfono del contacto
 - Correo electrónico del contacto
 - Producto/Servicio brindado al cliente
 - Cliente que le solicitó la homologación⁴¹

B. DERECHOS DEL PROCESO SERVICIOS

Proceso de Homologación: incluye todos los gastos de preparación de la documentación, coordinaciones y una visita de un día por un evaluador de SGS DEL PERÚ S.A.C. a las instalaciones del proveedor, la elaboración y emisión de un Informe y Constancia de Homologación

- **Proceso de Línea adicional:** incluye preparación de la documentación, coordinaciones, visita adicional (si fuera necesario), la elaboración y emisión de un Informe y Constancia de Homologación adicionales.

- **Viáticos de evaluador:** cuando las instalaciones del proveedor estén en provincia, el proveedor asumirá: Gastos de pasajes, movilidad, viáticos y alojamiento del evaluador, durante el tiempo que dure la visita. El proveedor

⁴¹ <https://qaudit.sgs.com/QAudit/Documentos/002/24420Proced.pdf> 10-04-2014

puede asumir la compra de dichos servicios directamente o presentar una carta de aceptación del pago de dichos gastos a SGS. SGS DEL PERÚ S.A.C. presentará una relación detallada de los gastos y de ser el caso, el sustento de los mismos.

- **Día adicional:** El día adicional de visita se presenta Por cualquiera de las siguientes razones:

- Cuando por alguna razón ajena a SGS la empresa trunca la visita de homologación requiriéndose un día adicional de visita.
- Cuando, por el tamaño de la empresa a evaluar es indispensable un día más de disposición del evaluador de SGS.

- **Recalificación para mejorar calificación:** Este servicio se solicita cuando el proveedor quiere mejorar la calificación originalmente obtenida. Incluye la revisión del informe inicial, coordinaciones y una visita de un día por un evaluador a las instalaciones del proveedor, la elaboración y emisión de un Informe y Constancia de Homologación.

- **Recalificación para homologarse a solicitud de otro cliente:** incluye la revisión del informe inicial, comparaciones entre cuestionarios, coordinaciones, una visita adicional por un evaluador de SGS a las instalaciones del proveedor, la elaboración y emisión de un Informe y Constancia de Homologación.

Todos aquellos proveedores que ingresen al proceso tendrán derecho a ser homologados y luego de la culminación del proceso, serán incluidos en la base de datos del cliente en este caso SMCV

C. SGS ENVIA RUTA Y ACCESOS AL CUESTIONARIO

Una vez que el proveedor ingresó al proceso y envió a SGS la copia del voucher de depósito con los datos solicitados, SGS le enviará un correo electrónico con el asunto: “Servicio de Homologación de Proveedores - Entrega de Cuestionario” en el cual se indica la dirección web a la cual deberá acceder para poder llenar el cuestionario de homologación que corresponda

<https://qaudit.sgs.com/> y otro correo electrónico con el asunto: “QAudit - Credenciales para acceso” con el usuario y contraseña

creado para ingresar al sistema QAudit.

Accediendo a esta dirección web el proveedor podrá imprimir el cuestionario (si lo considera necesario) o llenarlo de acuerdo a las instrucciones definidas en el Manual del Proveedor que también puede descargarse de la web.

Con respecto al llenado del cuestionario es necesario tener en cuenta que lo avanzado en el cuestionario debe ser grabado (presionar el botón “Guardar”) por seguridad al menos cada 10

minutos y que, al presionar el botón “Guardar y Enviar a SGS” ya no podrá modificarse la información consignada porque este paso da por finalizado el llenado por parte del proveedor.

También es importante saber que el llenado errado de alguna de las preguntas de cuestionario no implica tener puntaje en contra o impide que el proveedor rectifique lo afirmado, por cuanto, todas las preguntas del mismo serán evaluadas por el auditor de SGS con el personal del proveedor, el día de la visita.

D. DOCUMENTACIÓN PREVIA SOLICITADA EN EL PROCEDIMIENTO

El proveedor, deberá llenar el cuestionario y reunir la documentación solicitada en CD, y hacerla llegar a SGS DEL PERÚ S.A.C en 10 días útiles.

Los documentos previos solicitados para el proceso de homologación de SMCV, son los siguientes:

1. Ficha registral y/o Partida Electrónica en donde figure el otorgamiento de poderes, directorio y accionariado vigente (no más de tres meses de antigüedad).
2. Copia de los DNI de representantes legales

3. Escritura de constitución
4. Estados financieros anuales de los tres últimos ejercicios, auditados ó firmados por el Contador de la Empresa.

Es importante tener en cuenta para la entrega de los estados financieros del último ejercicio:

- Si el proveedor ingresa al proceso de homologación entre el mes de Enero y Marzo, debe presentar los estados financieros al 31 de diciembre del año anterior.
- Si el proveedor ingresa al proceso entre el mes de Abril y Junio, debe presentar los estados financieros al 31 de marzo del mismo año.
- Si el proveedor ingresa al proceso entre el mes de Julio y Setiembre, debe presentar los estados financieros al 30 de Junio del mismo año.
- Si el proveedor ingresa al proceso entre el mes de Octubre y Diciembre, debe presentar los estados financieros al 30 de Setiembre del mismo año.

5. R.U.C.
6. Licencias y Autorizaciones de funcionamiento.
7. Certificado de no adeudo a ESSALUD, AFP, seguros complementarios y SUNAT, o adjuntar el pago de los 06 últimos meses.
8. Certificados de calidad (si los hubiese).
9. Pólizas de seguro.
10. Póliza de seguro del personal.
11. Organigrama de la empresa, indicando función y nombre.
12. Matriz de identificación y evaluación de riesgos a la salud y seguridad ocupacional y al medioambiente

E. PROVEEDOR ENVIA CUESTIONARIO Y DOCUMENTACIÓN PREVIA

El proveedor accederá al cuestionario y lo enviará a SGS, de acuerdo a lo anteriormente en este procedimiento.

En lo referente a la documentación solicitada en el punto anterior, el proveedor remitirá estos documentos a las instalaciones de SGS DEL PERU S.A.C., adjuntando además una impresión del cuestionario llenado.

La información consignada tendrá carácter de declaración jurada, por lo que se les pide se ajuste a la realidad.

Una vez recibida esta documentación, SGS DEL PERÚ S.A.C. la estudiará y procederá a coordinar la visita de comprobación y ampliación de los datos consignados en el cuestionario.

La empresa que no entregue su documentación en el plazo establecido, perderá el derecho a ser homologada.

F. COORDINACIÓN DE FECHA DE AUDITORÍA (VISITA)

SGS DEL PERÚ S.A.C. informará al proveedor la fecha de visita programada, previa coordinación, mediante un correo electrónico con el asunto: “Servicio de Homologación de Proveedores - Programación de Visita”, luego de hacerle llegar la credencial para acceder al cuestionario que corresponde a su empresa.

Es requisito indispensable para la ejecución de la visita que el proveedor haya entregado los documentos solicitados así como el cuestionario desarrollado. En caso no se hayan recibido, SGS reprogramará la visita en una fecha no posterior a 30 días calendario contados a partir de la fecha de asignación de cuestionario.

El proveedor confirmará antes de la fecha límite expuesta en el correo, la aceptación de la fecha programada vía e-mail y/o teléfono a la persona indicada en dicho correo electrónico.

Cualquier coordinación adicional la realizará SGS DEL PERÚ S.A.C. con la persona designada por ustedes como contacto desde el inicio del proceso.

El proveedor tendrá que pagar una penalidad de S/. 330 + IGV cuando postergue la fecha.

G. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

En la visita el evaluador de SGS DEL PERU S.A.C. llevará consigo el cuestionario, llenado por el proveedor, comprobará y ampliará los datos consignados en este. Es importante que la visita se realice con éxito en cuanto a la puntualidad y a la exactitud de la información.

La labor del evaluador enviado por SGS DEL PERU S.A.C. es verificar en el campo y mediante las herramientas de auditoría, lo declarado en el cuestionario, por lo cual la persona designada por el proveedor necesitará contar con los documentos que así lo prueben; con autoridad y conocimiento suficiente para que pueda resolver cualquier duda adicional que se pueda presentar y además que sirva como interlocutor con el responsable del proceso en SMCV.

Al finalizar la visita se procederá a redactar una CONSTANCIA DE VISITA, firmada por la persona designada por ustedes y el evaluador de SGS DEL PERU S.A.C., la misma que servirá para todos los casos como documento como sustento de la visita realizada.

H. ELABORACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL INFORME DE HOMOLOGACIÓN

Luego de la visita, el evaluador de SGS DEL PERU S.A.C. plasmará en un informe de homologación todo aquello que pudo evidenciar en la visita.

SGS DEL PERU S.A.C. se compromete a guardar en la más absoluta reserva toda aquella información de carácter confidencial que el proveedor le confíe para los propósitos de la labor encomendada.

El informe de cada proveedor para por una etapa de revisión previa. La calificación del proveedor se realizará por méritos, basándose en el cumplimiento o no, de lo solicitado en cada una de las preguntas.

La visita considera como elementos de auditoría la documentación presentada, lo observado en la visita y las entrevistas sostenidas con el personal, de acuerdo a lo aplicable en cada pregunta del cuestionario.

En la visita se realizarán muestreos para comprobar si las actividades o controles declarados, son sistemáticos o no. De comprobarse que un requisito del cuestionario no tiene cumplimiento sistemático, no se otorgará el puntaje respectivo a la pregunta.

Cuando lo solicitado por la pregunta y el criterio de auditoría sea favorable para el proveedor, tendrá un puntaje de “1”, cuando la empresa no cumpla totalmente con lo solicitado en la pregunta, el puntaje sera “0”

I. EMISIÓN Y ACCESO AL INFORME Y CONSTANCIA DE HOMOLOGACIÓN

El Informe y la Constancia de Homologación son documentos emitidos por SGS DEL PERU S.A.C. a solicitud de SMCV, con la finalidad de resumir el Proceso de Homologación seguido por cada uno de los proveedores.

SGS pondrá a disposición del proveedor, el informe de homologación respectivo, en un plazo de 08 días útiles contabilizados a partir del siguiente día de concluida la visita respectiva al proveedor.

En el Informe de Homologación se describe la conformidad o no con lo evidenciado durante la visita por parte del proveedor; los resultados obtenidos en la ponderación numérica en cada uno de los aspectos principales y un comentario sobre aquellos aspectos que sean saltantes en lo referente al no cumplimiento de lo solicitado u observado durante la visita y a la no aplicabilidad de ciertos aspectos.

El plazo de vigencia de la de Homologación es de un (01) año, contado a partir de la fecha de expedición del mismo. Cumplido dicho plazo el proveedor tendrá la oportunidad de ser homologado nuevamente.⁴²

La constancia de homologación será enviada al proveedor via courier, a la dirección consignada y también será publicada en el Sistema QAudit en la opción “Constancia”.

1.5.2.14.DIAGNOSTICO

A. DEFINICION DE DIAGNOSTICO

El diagnostico se define como una herramienta de gran utilidad cuando se cuenta con los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.

Es un proceso de varios estudios realizados en las empresas de producción, servicios y de comercio. Nos permite identificar y conocer una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el porvenir de la organización.⁴³

B. NECESIDAD DE DIAGNOSTICO

Todas las empresas, cualquiera sea su actividad, pueden ser objeto, como al comenzar este capítulo se ha dicho, de un diagnóstico sistemático e integral y por supuesto recibir el beneficio correspondiente.

Muchas veces resulta no sólo necesario sino imprescindible analizar en detalle los problemas que están dificultando el desarrollo de la empresa, y, por supuesto, sus causas. (Y la palabra desarrollo significa mucho más que un simple aumento en el volumen de operaciones.) Posiblemente habrá que replantear objetivos, políticas y por supuesto, los métodos y sistemas empleados. Podría ser que en algunos casos se trate casi de comenzar de nuevo. La empresa debe ser analizada en todos sus aspectos.⁴⁴

⁴² <https://qaudit.sgs.com/QAudit/Documentos/002/24420Proced.pdf> 10-04-2014

⁴³ Arteaga Basurto, C. y M. V. González Montaña. (2001). “*Diagnóstico. Para el desarrollo*” (pag. 82-106)

⁴⁴ Arteaga Basurto, C. y M. V. González Montaña. (2001). “*Diagnóstico. Para el desarrollo*” (pag. 82-106)

Un caso diferente se presenta cuando debe introducirse un cambio profundo que diversifica y amplía las actividades, hasta hace muy poco el empresario podía dirigir y controlar su empresa en forma personal, pero ahora se encuentra que debe delegar las principales funciones en empleados. El período de cambio para pasar de empresa pequeña a mediana o grande es crítico y puede prolongarse. La ampliación puede significar una inversión cuantiosa y largos períodos de tiempo.

De todos modos lo que realmente interesa destacar es que, dada la necesidad de examinar la realidad de la empresa, ese examen debe hacerse en forma metódica y abarcando la totalidad de la misma.

1.5.2.15. EVALUACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

A. DEFINICION DE AUDITORIA

Según la norma ISO9000, la auditoria es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la situación y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.⁴⁵

La auditoría es también:

- Una herramienta para alcanzar los objetivos establecidos.
- Un método para comprobar el cumplimiento de requisitos.
- Evidencia para realizar acciones correctoras.
- Una fuente de información.
- Una evaluación del sistema en el que no se evalúan personas ni se buscan culpables.

B. AUDITORIA INTERNA

Uno de los requisitos importantes a ser implantado son las auditorías internas al SGC, significando un mecanismo de control para la alta dirección y poder medir la eficacia del sistema. Estos, constituyen una herramienta de

⁴⁵ Norma ISO 9001;2008, "Auditoria"

prevención de defectos y una ayuda para detectar oportunidades de mejora dentro de la organización.

Por tanto, de acuerdo a la certificación ISO 9001:2008, las auditorías internas representan un paso previo y necesario para saber si la empresa se encuentra lista para solicitar una auditoría de certificación.

Estas auditorías son realizadas por la misma empresa con la participación del personal previamente capacitado como auditores internos, sin embargo, estos pueden ser ejecutados por una empresa externa, especializada en el tema, es de gran valor la participación comprometida de todo el personal durante el desarrollo de la auditoría, facilitando al auditor interno en la entrega de información cuando se requiera, y el apoyo constante de la alta dirección, proporcionando los recursos necesarios para facilitar el buen desarrollo de las actividades.

Los resultados, conclusiones y observaciones de las auditorías, se muestran por medio de los informes.⁴⁶

C. OBJETIVOS DE UNA AUDITORIA

La auditoría del sistema de calidad de una empresa se lleva a cabo con los siguientes objetivos:

- Determinar la adecuación a las normas del sistema de calidad mediante el estudio de los documentos que lo componen (manual, procedimientos, instrucciones de trabajo, formatos).
- Comprobar la eficacia del sistema de calidad implantado para la consecución de los objetivos de calidad especificados.
- Verificar el cumplimiento de determinados requisitos reglamentarios (conformidad con la producción, etc.).
- Detectar oportunidades de mejora en el sistema de calidad.
- Incluir a la organización auditada en un registro de empresas con sistema de calidad certificado.

⁴⁶ Norma ISO 9001;2008, “Auditoria ”

D. FASES DE EJECUCION DE UNA AUDITORIA

La realización de una auditoría comprende una etapa previa y cuatro fases principales.⁴⁷

FASE 0: TRABAJOS PREVIOS

Esta fase inicial tiene por objetivo definir el alcance de la auditoría y en particular, las actividades que van a ser auditadas, la determinación de contratos, exigencias y documentos aplicables, el equipo auditor y en general todos los datos necesarios para la planificación de la auditoría. Si la auditoría forma parte del programa de auditorías establecido a nivel general en la empresa, entonces el alcance habrá sido definido previamente, así como el equipo auditor. Como primer contacto, se solicita a la empresa para que rellene un cuestionario inicial al que deberá unir su manual de calidad, los procedimientos y los planes de calidad en vigor, así como cualquier otra documentación que considere útil en esta primera etapa.

FASE 1: PLANIFICACIÓN

La realiza el jefe del equipo auditor y tiene como fin conseguir que la auditoría proporcione una visión fiable del Sistema de Calidad de la empresa. La planificación facilita los trabajos de la auditoría al emplear de una manera óptima los recursos y evitar pérdidas de tiempo innecesarias. En esta fase se asignan las tareas a realizar a los miembros del equipo auditor y los documentos con los que trabajarán.

Normalmente se procura que cada auditor revise la documentación relevante y que afecta a su área de auditoría. Como resultado se elabora el programa en detalle de a auditoría, que describe la agenda y la planificación en el tiempo de las actividades de la auditoría.

Este programa se envía por adelantado a los representantes del área a auditar, para que lo aprueben y transmitan a las personas de su grupo que van a ser afectadas. En esta fase también se elabora una hoja de verificación (check-

⁴⁷ “Guía Básica para las Auditorías de la Calidad en la Empresa” M. en C. José de Jesús Hernández García

list) que luego servirá de guía al auditor para la toma de evidencias durante el proceso de auditoría.⁴⁸

FASE 2: EJECUCIÓN

Esta fase comienza con una reunión de iniciación y presentación de los distintos interlocutores que va a tener la auditoría. En ella se establece la confianza y voluntad de cooperar y se revisa el programa que se va a seguir así como las tareas y responsabilidades entre los diferentes miembros del equipo auditor.

Llegado este momento, cada uno de los componentes del equipo auditor sigue una ruta diferente, acompañada siempre por la persona de la organización designada en cada área a visitar según el programa establecido, por ejemplo, uno de los auditores se dedica a verificar el Sistema de la Calidad (la puesta al día, los controles, la formación, los registros, etc.) y otro auditor hace el recorrido desde la entrada de los aprovisionamientos, producción, fases intermedias, etc. hasta el despacho de los productos.

Se realiza un informe final provisional que se presenta en la última reunión con los responsables de la empresa para ponerse de acuerdo sobre las constataciones a realizar, las acciones correctoras necesarias, las recomendaciones y el balance final de la situación de la compañía en materia de calidad.

FASE 3: ACCIONES CORRECTORAS

Esta fase puede no existir dependiendo de la finalidad de la auditoría. En ese caso, la empresa tomará acciones correctoras con posterioridad al informe final de la auditoría (Fase 4). Si la empresa lleva a cabo las acciones correctoras antes de finalizar la auditoría, éstas se detallarán en el informe final.

FASE 4: INFORME FINAL

El informe final de la auditoría contiene todo lo explicado hasta ahora: su alcance, las normas, procedimientos y documentos que han servido de base

⁴⁸ Guía Básica para las Auditorías de la Calidad en la Empresa” M. en C. José de Jesús Hernández García (2006)

para hacer la evaluación, composición del equipo auditor, constataciones realizadas, tanto favorables como desfavorables, las acciones correctoras pertinentes (sólo en el caso de que se hayan llevado a cabo antes de la redacción del informe final), las recomendaciones y cualquier otra observación que el equipo juzgue necesaria para poder evaluar de forma global el sistema de calidad auditado. Un ejemplar del informe será para el cliente que ha solicitado la auditoría, otro para la empresa auditada y otro quedará archivado en el expediente de la empresa auditora. Una vez concluidas todas estas fases se puede dar por terminada la auditoría.⁴⁹

1.5.3. ANTECEDENTES

Se ha revisado material de investigación en cuanto a empresas que se hayan acreditado bajo la de la Norma ISO 9001:2008 para la homologación como proveedor según la Certificadora SGS en la ciudad de Arequipa en merito a trabajos de investigación, el mismo a resultado negativo en la búsqueda tanto en instituciones acreditadoras como las bibliotecas de las diferentes Universidades de la Región.

1.6. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN

DADO: las exigencias actuales en el campo de provisión a nivel empresarial exigen que las empresas obtengan certificación homologada de competitividad empresarial.

ES PROBABLE: que para la implementación del sistema de gestión de la calidad para la homologación como proveedor es necesario realizar un diagnóstico y evaluar la gestión de la empresa América de Transportes SRL, según la certificadora SGS, normatividad ISO 9001:2008

⁴⁹ Guía Básica para las Auditorías de la Calidad en la Empresa” M. en C. José de Jesús Hernández García (2006)

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL DE INVESTIGACIÓN

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- TÉCNICAS

Para el presente estudio se utiliza la técnica de la OBSERVACIÓN

• LA OBSERVACIÓN

○ TIPOS DE OBSERVACIÓN

- ✓ Participante
- ✓ Estructural
- ✓ Documental
- ✓ De campo

- INSTRUMENTOS

Se ha considerado los siguientes instrumentos según los tipos de observación:

- ✓ Participante : Cámara fotográfica y filmadora
- ✓ Estructural : Formulación de entrevista
- ✓ Documental : Diagramas de flujos, recorridos, y procesos
- ✓ De campo : Fichas de estudio

2.2. ESTRUCTURAS DE LOS INSTRUMENTOS

Se ha considerado los siguientes instrumentos:

- Ficha de entrevista ver anexo
- Formularios de relación de información: diagramas de flujos, diagramas de recorridos, diagramas de procesos ver anexo

2.3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.3.1. ÁMBITO

La presente investigación se realiza en:

- Región de Arequipa
- Provincia Arequipa
- Distrito de Cerro Colorado.- Empresa América De Transportes SRL.

2.3.2. TEMPORALIDAD

El tiempo para la realización del presente trabajo de investigación se realiza desde los meses de Febrero hasta Mayo del 2014

2.3.3. UNIDADES DE ESTUDIO

2.3.3.1. UNIVERSO

El presente estudio considera los siguientes universos

- Los directivos de la Empresa América De Transportes SRL
- Los empleados de Empresa América De Transportes SRL
- Los operarios de la Empresa América De Transportes SRL

2.4.RECURSOS NECESARIOS

2.4.1. HUMANOS

- Investigadora principal
 - ABSI CHAVEZ, Mariagraciela Karina

2.4.2. MATERIALES

- ✓ 01. Computadora portátil Lap Top
- ✓ 01. Cámara fotográfica
- ✓ 01. Cámara filmadora
- ✓ 01. Millar de Papel Bond
- ✓ 06. Lapiceros tinta azul y rojo
- ✓ 02. Millar de Fotocopias para recoger información secundaria
- ✓ 07. Impresiones de ejemplares de tesis
- ✓ 07. Empastado de ejemplares de tesis
- ✓ 03. Anillados de borrador de tesis
- ✓ 20. Libros de la especialidad
- ✓ 10. Revistas de la especialidad

2.4.3. FINANCIEROS

TABLA N° 2

PRESUPUESTO FINANCIERO

PERSONAL	CARGO	TOTAL	COSTO.	TOTAL.S/.
NOMBRES		HORAS	S/.	
ABSI CHAVEZ, Mariagraciela Karina	Investigador	500	5	2,500
SUB TOTAL.....				2,500
Bienes	UNIDAD/MEDIDA	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Papel A4	Mil	1	40.00	40
Lapiceros	Un	10	1.00	10
SUB				50
TOTAL.....				
BIENES				
Fotocopias	Un	200	0.10	200
Alquiler de net	Hr	200	0.5	100
Anillados	Un	4	25	100
SUB TOTAL....				400
BIENES DE CAPITAL				
Libros	Un	10	100.	1000
Revistas	Un	20	10	200
Equipo computo	Un	1	100.00	100
SUB TOTAL				1,300
Otros	Pasajes y otros			200
TOTAL GENERAL	-	-	-	3,550

FUENTE: Estudio de investigación “Implementación de sistema de gestión de la calidad para la homologación como proveedor según la certificadora SGS, normatividad ISO 9001:2008: caso empresa América de Transportes SRL AQP 2014 ”

ELABORACIÓN: Propia

2.5.CRONOGRAMA

TABLA N° 3

CRONOGRAMA DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

TIEMPO ACTIVIDAD	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Preparación del Plan de Tesis	X	X														
Elaboración marco teórico.			X	X												
Elaboración de Instrumento					X	X										
Presentación del plan						X										
Levantamiento observaciones						X										
Aplicación de Instrumentos.							X	X	X							
Tabulación de datos.									X	X						
Análisis e interpretación											X	X	X	X		
Informe final														X		
Presentación borrador															X	
Levantamiento observaciones															X	
Sustentación Tesis																X

FUENTE: Estudio de investigación "Implementación de sistema de gestión de la calidad para la homologación como proveedor según la certificadora sgs, normatividad iso 9001:2008: caso empresa américa de transportes srl aqp 2014 "

ELABORACIÓN: Propia

CAPITULO III RESULTADOS

3. DIAGNOSTICO Y RESULTADOS DE INVESTIGACION

3.1. DIAGNOSTICO DE SITUACION DE LA EMPRESA

3.1.1. INSPECCION Y ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

3.1.1.1. LA VISION

ANALISIS DE VISION	
ACTUAL	EVALUACIÓN
<p>Nos motiva ser una empresa líder en nuestro país en el rubro de alquiler de maquinaria pesada y servicio de movimiento de tierras para minería y actividades conexas destacándonos por entregar un servicio de excelencia, innovación tecnológica y alto grado de eficiencia</p> <p>Profesionalismo, compromiso, ética y respeto son algunos de los valores que rigen nuestra labor diaria.</p>	¿Qué quiero?
	Ser una empresa líder
	¿A quién me dirijo?
	Minería y actividades conexas
	¿Para qué estoy?
	Alquiler de maquinaria pesada
	¿A dónde quiero ir?

constantemente ideamos nuevos proyectos con el único objetivo de aportar al desarrollo de nuestra empresa y del país	Nuestro país.
	¿Cómo quiero ir? NO TIENE
	¿Cuándo quiero ir? NO TIENE
PROPUESTA	EVALUACIÓN
<p>ABSI cia es una empresa Lider del mercado y servicios de movimiento de tierras, alquiler, de maquinaria y actividades de marketing. A los sectores privados y públicos en minería, industria, construcción e infraestructura; Para propiciar el crecimiento, desarrollo de esta manera mejorar la calidad de vida de las personas de la región y del país. Mediante una empresa organizada con Contactos asociativos consorciados a nivel regional y nacional</p>	¿Qué quiero? Liderar del mercado alquiler y servicios de marketing en maquinaria pesada
	¿A quién me dirijo? Al sector minería, construcción e infraestructura
	¿Para qué estoy? Para el crecimiento y desarrollo de la región y el país y mejorar la calidad de vida de las personas
	¿A dónde quiero ir? A todas las comunidades regionales y nacionales
	¿Cómo quiero ir? Contactos asociativos consorciados involucrados en el campo
	¿Cuándo quiero ir? A partir de la propuesta

3.1.1.2.LA MISION

EVALUACIÓN DE LA MISIÓN	
ACTUAL DE LA EMPRESA	EVALUACIÓN
<p>Nos motiva ser una empresa líder en nuestro país en el rubro de alquiler de maquinaria pesada y servicio de movimiento de tierras para minería y actividades conexas destacándonos por entregar un servicio de excelencia, innovación tecnológica y alto grado de eficiencia</p> <p>Profesionalismo, compromiso, ética y respeto son algunos de los valores que rigen nuestra labor diaria. constantemente ideamos nuevos proyectos con el único objetivo de aportar al desarrollo de nuestra empresa y del país</p>	<p>¿Cuál es el público objetivo (clientes) de la institución?</p> <p>SI= Minería (LIMITADO)</p>
	<p>¿Cuáles son los productos o servicios más importantes de la institución?</p> <p>SI= Alquiler de maquinaria pesada y servicio de movimiento de tierras (LIMITADO)</p>
	<p>¿Dónde se ubica su público desde el punto de vista geográfico?</p> <p>SI= Minería (LIMITADO)</p>
	<p>¿Cuál es la tecnología básica de la institución?</p>
	<p>¿Se preocupa la institución por su supervivencia (crecimiento y rentabilidad)?</p> <p>NO TIENE.</p>
	<p>¿Cuáles son los valores, las creencias y las aspiraciones fundamentales de la institución y sus propósitos prioritarios?</p> <p>SI= Profesionalismo, compromiso, ética y respeto</p>

	<p>¿Cuál es el concepto que la institución tiene de sí misma y que aparece en la misión?</p> <p>NO TIENE</p>
	<p>¿Cuál es la imagen pública a la que aspira la institución?</p> <p>NO TIENE</p>
	<p>¿Cuál es el nivel de efectividad reconciliadora expresado en la misión? ¿Se pone atención a los deseos e intereses de las personas o grupos vinculados con la institución?</p> <p>NO TIENE</p>
	<p>Es inspirador el contenido de la misión? ¿Motiva o estimula a la acción?</p> <p>NO</p>
PROPUESTA MISION	EVALUACIÓN
<p>Ser una empresa líder en alquiler de maquinaria pesada y movimiento de tierras a nivel nacional que cuenta con equipos de la mejor tecnología y satisface al cliente cuidando el medio ambiente y seguridad.</p>	<p>¿Cuál es el público objetivo (clientes) de la institución?</p>
	<p>¿Cuáles son los productos o servicios más importantes de la institución?</p>
	<p>¿Dónde se ubica su público desde el punto de vista geográfico?</p>
	<p>¿Cuál es la tecnología básica de la institución?</p>
	<p>¿Se preocupa la institución por su supervivencia (crecimiento y rentabilidad)?</p>

	¿Cuáles son los valores, las creencias y las aspiraciones fundamentales de la institución y sus propósitos prioritarios?
	¿Cuál es el concepto que la institución tiene de sí misma y que aparece en la misión?
	¿Cuál es la imagen pública a la que aspira la institución?.
	¿Cuál es el nivel de efectividad reconciliadora expresado en la misión? ¿Se pone atención a los deseos e intereses de las personas o grupos vinculados con la institución?
	Es inspirador el contenido de la misión? ¿Motiva o estimula a la acción?

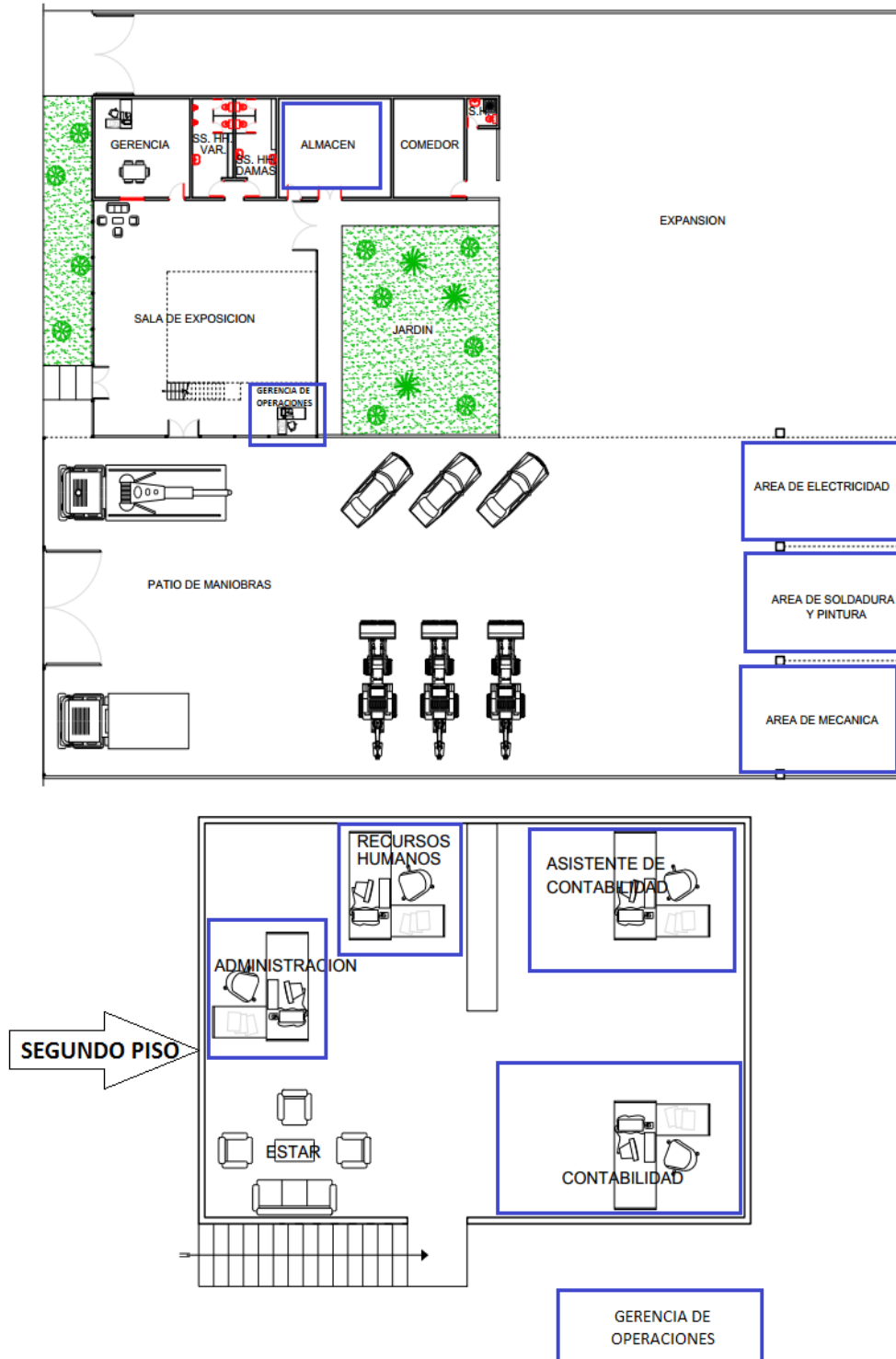
3.1.2. INSPECCION Y ANALISIS DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA

Las oficinas y talleres de la empresa América de Transportes en las cuales se hizo la inspección y análisis de la infraestructura física están ubicadas en la Av. Aviación KM.6.5 N° 610 Cerro Colorado Arequipa.

A continuación se muestra el frontis principal seguido de un levantamiento de distribución de planta.

FIGURA N° 4

PLANO DE DISTRIBUCION DE LAS AREAS DE LA EMPRESA



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

Como se observa la distribución de planta de la empresa consta de tres elementos, analizando el detalle, la empresa cuenta con una edificación de material noble donde se encuentra distribuidas las oficinas, que se detalla en la primera planta se ubica la sala de exhibición de ventas, la segunda planta se ubican las oficina administrativas, como se observa en los planos encontramos el taller de mantenimiento y el patio de maniobras.

FIGURA N° 5

FACHADA PRINCIPAL EMPRESA AMERICA DE TRANSPORTES SRL



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

3.1.3. OBSERVACIONES GENERALES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Se ha podido observar que dentro la distribución física de la empresa encontramos problemas de distribución que se detallan:

1. La infraestructura ha sido acomodada de una distribución de anteriores propietarios cuya distribución fue para otra actividad.
2. Los espacios de las oficinas no guardan la funcionalidad para el ejercicio de las actividades de la empresa
3. Existe desperdicio de espacios físicos en la primera planta donde se considera como sala de exposición y ventas

4. El mobiliario es acomodado en función a los espacios disponibles que impiden una libre movilidad y ergonomía de las personas.
5. La iluminación es inadecuada en los espacios de venta especialmente en el desarrollo de actividades de la tarde y noche
6. Los servicios higiénicos se encuentran ubicados en forma inapropiada.

3.1.4. OBSERVACIONES GENERALES DE MEDIDAS DE SEGURIDAD

Se ha podido observar que dentro la distribución física de la empresa encontramos problemas de medidas de seguridad que se detallan:

1. Al ingreso existe carencia de personal de seguridad que solicite información al ingreso y permita la entrada de personas ajenas a la empresa proporcionando indicaciones sobre la ubicación del área a la cual se dirige o la persona encargada según sea la necesidad de tal manera que se atienda al cliente de una manera más ágil .
2. En todas las áreas no se observa la señalización necesario en casi de emergencias.
3. En algunas áreas no se tienen extintores en caso de incendio y en otros casos existe la base mas no el extintor.

FIGURA N°6

ENTRADA DE LA EMPRESA AMERICA DE TRANSPÓRTES SRL



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

3.1.4.1.INSPECCION Y ANALISIS DEL AREA ADMINISTRATIVA

El área administrativa de la empresa se encuentra ubicada en la parte frontal, es de material noble y se pueden describir las siguientes observaciones encontradas tanto físicas como funcionales.

A continuación describiremos las instalaciones físicas de la gerencia y las diferentes áreas como RRHH, Contabilidad, Marketing, Administración y Operaciones.

**FIGURA N° 7
OFICINA DE GERENCIA**



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

**FIGURA N° 8
RECIBIDOR DE GERENCIA**



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

OBSERVACIONES FISICAS

1. Como se observa en la imagen la oficina de gerencia se encuentra ubicada al lado de los servicios higiénicos
2. El recibidor de gerencia está ubicado al lado del ventanal y en horas de la tarde el sol cae en los sillones incomodando a las personas que esperan en esa área
3. La oficina de gerencia necesita mayor iluminación, ventilación.
4. El mobiliario fue adecuado y ubicado según las necesidades de esta área.
5. La mesa de reuniones no está equipada debidamente y aporta mal aspecto la armonía de elegancia que debe tener una oficina de gerencia debido a su improvisación.

OBSERVACIONES FUNCIONALES

1. Se observa falta de limpieza de pisos y polvo en los estantes.
2. El gerente debe contar con instrumentos de impresión equipados debidamente para ser utilizado en cualquier momento.
3. La mesa de reuniones obstaculiza la el transito dentro de la oficina.

FIGURA N° 9

OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LAS ÁREAS DE FINANZAS, OPERACIONES, RECURSOS HUMANOS Y MARKETING



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

OBSERVACIONES FÍSICAS

1. Las oficinas de las cuatro áreas más importantes de la empresa se encuentran ubicadas en el segundo nivel lejos de la oficina de gerencia, ventas, almacén y el patio de maniobras.
2. Este es un ambiente amplio dividido por un mueble central que fracciona dos ambientes, cuenta con ventanas grandes y un área de recibidor para los clientes.
3. Se recomienda una mejor iluminación, señalización de salida y extintor para casos de emergencia.
4. Cuenta con un área de comedor pesimamente ubicada debajo de las gradas con al costado del recibidor.

OBSERVACIONES FUNCIONALES

1. Cuenta con estantes con archivadores divididos en diferentes colores según el área en los cuales se archiva la documentación de forma ordenada.
2. Se necesita mantener mejor limpieza y orden del área de trabajo.
3. Las áreas comparten una sola maquina impresora ubicada en el medio lo que significa mayor movilidad y pérdida de tiempo para obtener una impresión.

FIGURA N° 10
PATIO DE MANIOBRAS



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

OBSERVACIONES FISICAS

1. En esta área de aproximadamente 1000 m² se estacionan los clientes, las camionetas de la empresa y en frente como se muestra en la imagen.
2. También se encuentran tanto la maquinaria de línea blanca y amarilla para ser inspeccionados, y mostrados a los clientes
3. Todos los equipos no tienen un orden para ser ubicados.

OBSERVACIONES FUNCIONALES

1. Falta señalización de toda el área en cuanto a salidas de emergencia por seguridad, implementación de extintores.
2. Delinear el área de estacionamiento de vehículos livianos con líneas en el piso para un mejor posicionamiento y orden.

FIGURA N° 11

AREA DE MECANICA Y TORNEADO



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

FIGURA N° 12

AREA DE SOLDADURA Y PINTURA



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

FIGURA N° 13
ÁREA DE ELECTRICIDAD



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

OBSERVACIONES FISICAS

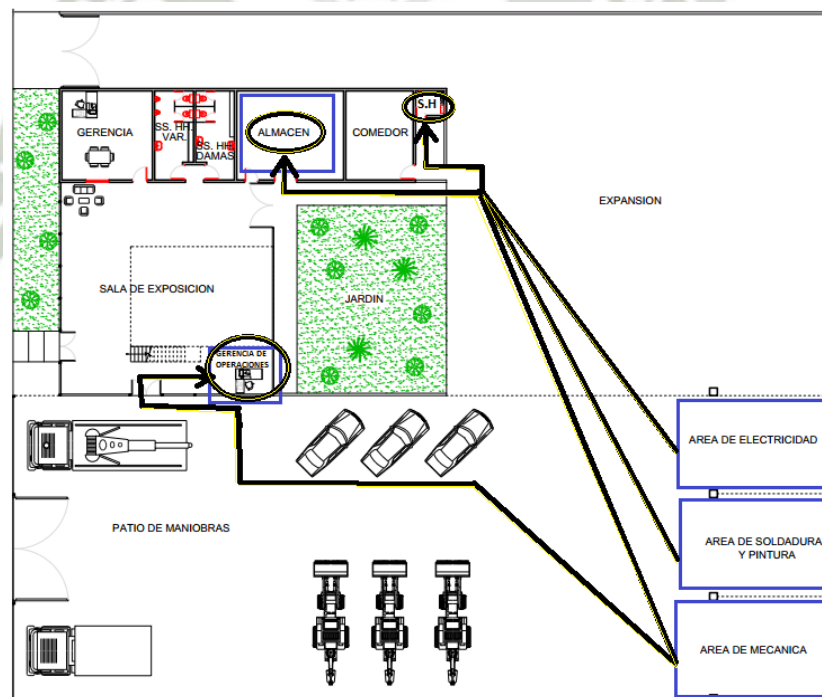
1. En esta área se realizan tareas de soldadura, pintura, eléctricas y mantenimiento preventivo y correctivo tanto de equipos de línea blanca y amarilla antes y después de una obra.
2. En esta área las herramientas no se encuentran ordenadas y corren riesgo de pérdidas.
3. Las mesas de trabajo son muy altas para la ergonomía del trabajador.
4. Los elementos están asegurados en pared del vecino.
5. Faltan letreros de seguridad y evacuación.
6. El cableado de electricidad se encuentra debidamente aprovisionado.
7. El área cuenta con malla Rachel para la no exposición directa al sol de los trabajadores.

OBSERVACIONES FUNCIONALES

1. Las tres áreas de mantenimiento deben mantenerse limpias.
2. No se cuenta con servicios higiénicos a la mano, los trabajadores tienen que caminar más de 30 metros.
3. El almacén se encuentra muy distante de esta área de manera que frente a la necesidad de un implemento, se necesita recorrer más de 50mts. como se muestra en la siguiente figura.

FIGURA N° 14

DIAGRAMA DE RECORRIDO AREA DE OPERACIONES



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO

ELABORACION: Propia

FIGURA N° 15
ALMACEN I



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

FIGURA N° 16
ALMACEN II



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

OBSERVACIONES FISICAS

El almacén fue recientemente cambiado de posición y al momento de la inspección física se encontró en pleno proceso de implementación, orden, clasificación, etc.

1. El almacén parece que fue acondicionado en lo que anteriormente era una cocina ya que aún se puede observar lavatorios y estructuras características.
2. No cuenta con la iluminación necesaria.
3. El mobiliario fue acondicionado y falta espacio para aceites los cuales son almacenados en otra área corriendo riesgo de pérdida.

OBSERVACIONES FUNCIONALES

1. No cuenta con un sistema de control para un adecuado control
2. El almacén necesita contar con un encargado permanente.
3. El almacén se encuentra muy alejado del área de operaciones.
4. El almacén necesita ser llevado con más orden y limpieza.

FIGURA N° 17

DIAGRAMA RELACIONAL DE ACTIVIDADES Y RECORRIDOS

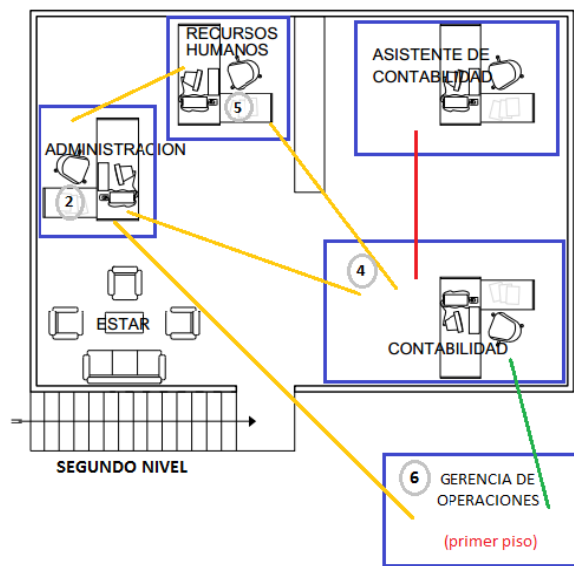
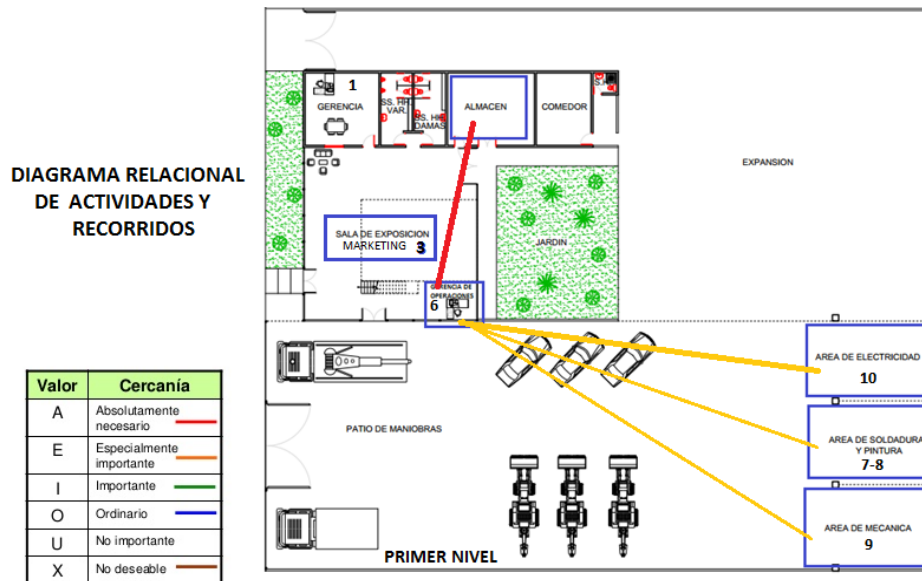
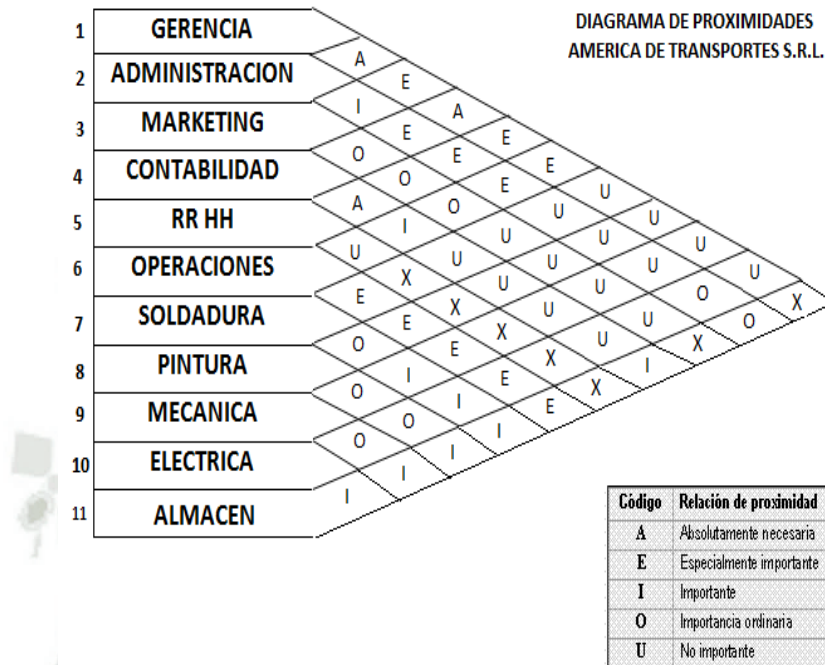


DIAGRAMA RELACIONAL DE ACTIVIDADES Y RECORRIDOS
SEGUNDA PLANTA

FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

FIGURA N° 18

DIAGRAMA DE PROXIMIDADES



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

El diagrama de proximidades mostrado anteriormente, muestra el nivel de relaciones óptimas que debería tener la empresa en estudio, muestra que existen relaciones muy importantes para el desarrollo de actividades que no pueden encontrarse distante una de la otra ya sea para lograr un desarrollo eficiente y eficaz de actividades que son importantes para la empresa.

3.1.5. INSPECCION Y ANALISIS DE LOS SISTEMAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Para poder analizar las actividades funcionales del negocio es importante precisar los objetivos de la organización

1. Brindar servicio de alquiler de maquinaria pesada de línea amarilla y línea blanca
2. Realizar obras de infraestructura de construcción para terceros

Para la ejecución de estas actividades la empresa se ha organizado con las siguientes actividades

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Función administrativa
2. Función contable
3. Función de personal
4. Función de mercadeo

ACTIVIDADES OPERATIVAS

1. Función de compras
2. Función de almacén
3. Función de mantenimiento

Para el ejercicio de estas actividades se cuenta con un conjunto de procesos y procedimientos que se han ido implementando y adecuando en relación al volumen de las actividades que viene desempeñando la organización.

La empresa en la actualidad no cuenta con una estructura definida, ella se deduce de acuerdo a el levantamiento de información tal conforme se están desarrollando las actividades.

A continuación de acuerdo al levantamiento se puede derivar que la empresa para el cumplimiento de las funciones descritas lleva a cabo un

conjunto de procesos y procedimientos configurados como sistemas, que más adelante se analizarán.

3.1.5.1. LEVANTAMIENTO DE SISTEMAS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Con fecha 21 de Abril se hizo llegar a cada una de las áreas de la empresa un formato en el cual el jefe de cada área expresaría en sus propias palabras el funcionamiento de su área actualmente ya que después de una entrevista se pudo observar falta de comunicación entre las áreas ya que existen tareas mal asignadas y realizadas por dos áreas al mismo tiempo.

Toda la información recogida se muestra en los cuadros siguientes divididos por área:



RECURSOS HUMANOS

SUPERVISA A: AREA DE PERSONAL Y OPERACIONES

FUNCION	PROCESO	PROCEDIMIENTO	RELACION
<p>SELECCIÓN DE PERSONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de CV • Revisión de hoja de vida • Confirmación de certificados • Examen de conocimientos • Evaluación práctica • Explicación de condiciones de contrato • Elaboración y firma de contratos • Entrega de implementos de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas • Examen escrito • Evaluación • Firma de contratos • Acta de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones • Legal
<p>TRAMITES DE LICENCIAS Y FOTOCHECK</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de perfil en sistema TECSUP • Pago de derechos • Programación de examen • Pago y programación de inducción • Pago y programación de charla manejo • Solicitud de fotocheck • Programación de charla 14^a • Solicitar licencias para ingreso a obras 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de datos • Transferencia 	<ul style="list-style-type: none"> • TECSUP • GERENCIA • SMCV

<p>PRESENTACION DE FACTURAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar valorización mensual a cliente • Comprobación de horómetros • Requisitos para facturación • Elaboración de factura • Presentación y/o envío de factura al cliente con requisitos necesarios para el pago 		<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones
<p>DOCUMENTACION DE MAQUINARIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar carpeta a cada una de las maquinarias tanto de línea amarilla como línea blanca • Tener la documentación al día y vigente en caso lo solicite algún cliente o evaluadora 		<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones

Cuenta con los siguientes formatos:

No cuenta con formatos definidos por la empresa

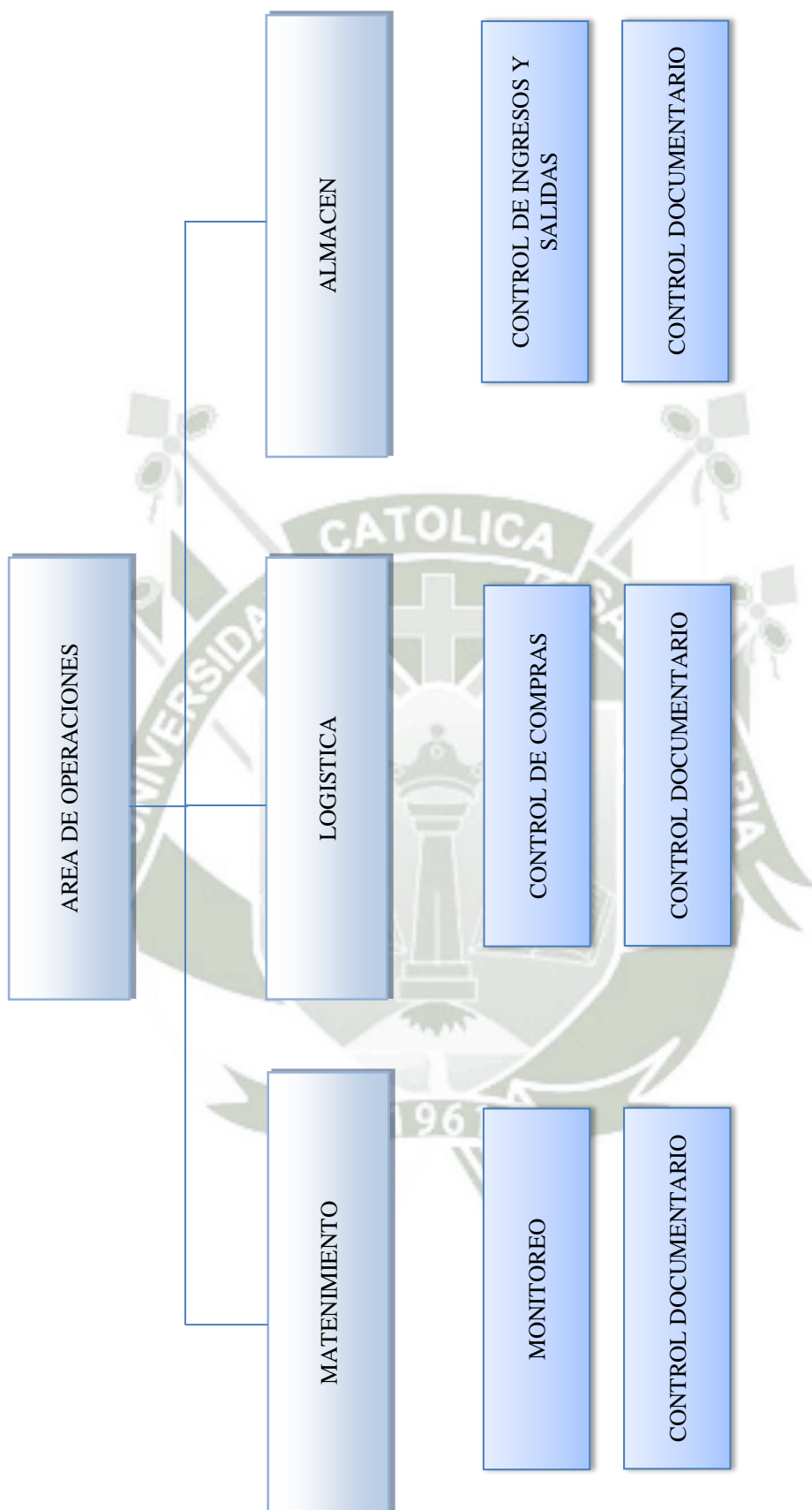
AREA DE OPERACIONES

SUPERVISA A: OPERARIOS , MECANICOS, ALMACEN

FUNCION	PROCESO	PROCEDIMIENTO	RELACION
CONTROL DOCUMENTARIO DE PARTES DIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Solicita partes a operadores de c/u de las máquinas y equipos Digitación y archivo de partes diarios de trabajos 		Administración
CONTROL DOCUMENTARIO DE GUIAS DE REMISION	<ul style="list-style-type: none"> Solicita partes a TRANSPORTISTAS Recepción de la maquinaria a su partida o llegada Digitación y archivo de partes guidas de remisión para su archivo digital 		Administración
CONTROL DOCUMENTARIO DE ORDEWN DE PEDIDOS	<ul style="list-style-type: none"> Realiza pedidos al crédito a proveedores para reparación y mantenimiento de maquinaria Lleva el control de los pedidos hechos por las áreas a su cargo 		Administración
CONTROL DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE	<ul style="list-style-type: none"> Autorización de pedido de combustible Control de cantidades Control de promedio de uso de combustible de maquinaria Revisión de montos para pago al proveedor 		

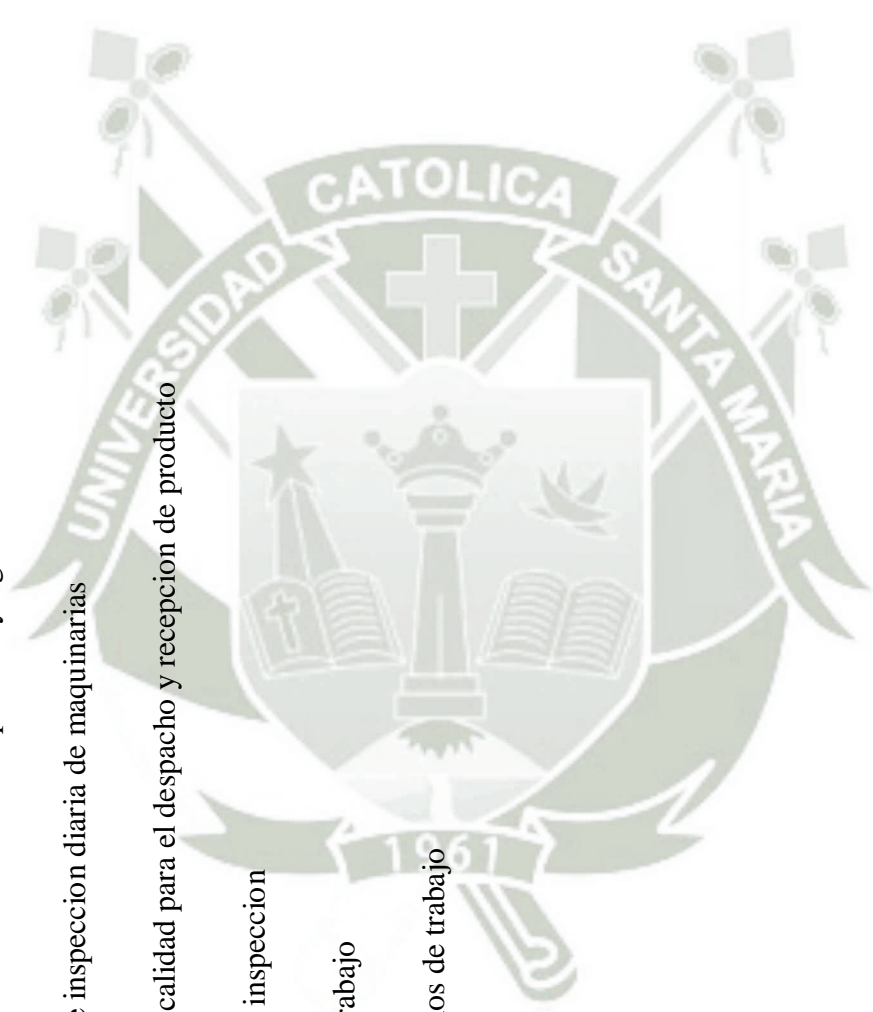
<p>CONTROL DOCUMENTARIO DE ORDENES DE TRABAJO INTERNO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar trabajos internos de mantenimiento y arreglos en taller • Calcular gastos respectivos de trabajos a terceros para su cobro posterior o respectivo descuento. 		
<p>CONTROL DE ENTREGA DE EPP'S</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de EPP a personal nuevo o antiguo según tiempo de trabajo • Control de uso de EPP en área de talleres • Control de entrega de EPP a operadores • Aprovisionamiento de EPP para su posterior entrega 		
<p>ENTREGA DE EQUIPOS Y CONTROL DOCUMENTARIO DE CHECK LIST</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovisionar al equipo solicitado por el cliente con todos los requerimientos de seguridad • Entrega formal del equipo al transportista y/o cliente • Realiza Check-List para demostrar a la salida y retorno del equipo los aditamentos y requisitos con los que salió el equipo. • Firmar check list por ambas partes • Archivar y llevar el control respectivo. 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo el control de datos de maquinaria 		

<p>CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MAQUINARIA</p>	<p>tanto blanca como amarilla para coordinar su mantenimiento preventivo según el hodómetro según manual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener actualizada una base de datos con los datos completos de cada uno de los equipos para brindar información a áreas respectivas para la respectiva toma de decisiones 		
<p>CONTROL DE ASISTENCIAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer firmar la asistencia de entrada y salida a todo el personal que labora en las instalaciones de la empresa • Aprovisionar al área de contabilidad a fin de mes el listado completo de asistencias de todo el personal incluyendo el que labora en obras para lo cual se solicita los tareas a los respectivos encargados de obra y/o según partes diarios de trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Contabilidad
<p>COMPRAS LOGISTICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compras para garantizar el stock de los materiales más utilizados • Compras diarias de algún requerimiento en especial de algún cliente • Entrega de facturas de compras 		<ul style="list-style-type: none"> • CONTABILIDAD
<p>ALMACEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de ingresos y salidas de Almacén • Supervisión de Almacén 		<ul style="list-style-type: none"> •
<p>CONTROL Y ALMACENAMIENTO O DE LLAVES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento organizado de llaves de las unidades y equipos. • Entrega de llaves a operarios con cargo 		<ul style="list-style-type: none"> •



Cuenta con los siguientes formatos:

- Formato de control de vehículos pesados y ligeros
- Formato de inspección diaria de maquinarias
- Control de calidad para el despacho y recepción de producto
- Informe de inspección
- Orden de trabajo
- Partes diarios de trabajo

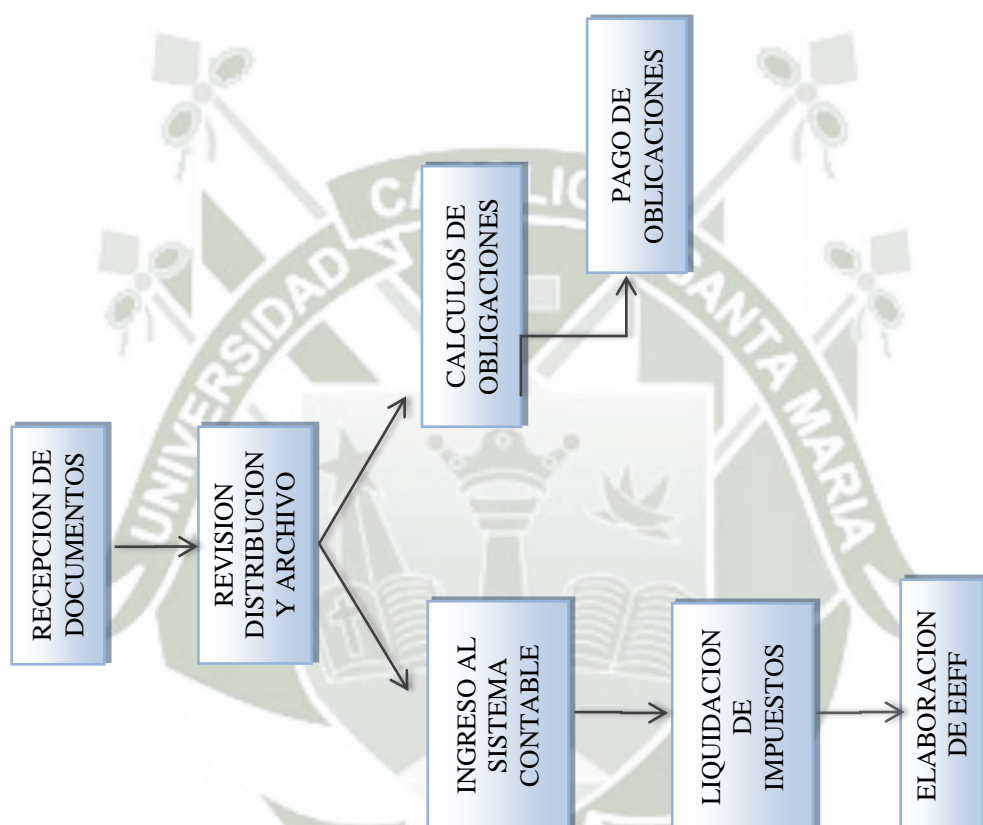


AREA DE FINANZAS - CONTABILIDAD

SUPERVISORA A:

FUNCION	PROCESO	PROCEDIMIENTO	RELACION
<p>ELABORACION DE RELACION DE FACTURAS PENDIENTES DE COBRO Y DE PAGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de facturas • Recepción de facturas de proveedores • Revisión de entrega de facturas a proveedores con la documentación correspondiente • Pago de detracciones 		
<p>ELABORACION DE DEUDAS PENDIENTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con gerencia el pago de obligaciones con Bancos • Verificación de cargos y abonos de los mismos • Pago de letras de proveedores • Pagos Detracciones, AFP, ONP, Sueldos, etc. 		
<p>ELABORACION DE REPORTES Y CALCULOS DE PAGO DE PLANILLA DE SUELDOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con operaciones el control de asistencia del personal • Calculo de horas extras, bonificaciones, descuentos y adelantos • Revisión con gerencia • Pago de planillas a fin de mes 		
<p>MANEJO DE T-REGISTRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de personal a T-REGISTRO de SUNAT coordinando con el área de RRHH • Retiro de personal a T-REGISTRO de SUNAT coordinando con el área de RRHH 		

<p>ELABORACION DE PLANILLAS E INGRESO DE INFORMACION AL PLAME</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afiliación de trabajadores a AFP y ONP • Realizar el ingreso de información a PDT PLAME • Impresión de Boletas de Pago Actualizadas • Entrega de Boletas y Firma respectiva a C/U de los Trabajadores 		
<p>INGRESO DE INFORMACION AL SISTEMA CONTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de registros de compras • Revisión de registros de ventas • Liquidación de impuestos • Envío de información vía internet 		
<p>ELABORACION MENSUAL DE PAGOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de formularios y cálculos para pagos de Detracciones, AFP, ONP, Essalud, Sueldos, CTS, etc. • Archivo de Pagos de Cada una de las obligaciones 		
<p>CALCULO DE LIQUIDACION DE BENEFICIOS SOCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al contrato firmado al inicio de la contratación el cual fue visado por el ministerio de Trabajo. • Elaboración de cartas correspondientes y cálculos para la liquidación de beneficios 		
<p>ELABORACION DE EEFF</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites ante SUNAT • Salvaguardar documentación • Presentación de EEFF a bancos para préstamos y otros 		



AREA DE ADMINISTRACION

SUPERVISA A: OPERACIONES, RRRH

FUNCION	PROCESO	PROCEDIMIENTO	RELACION
<p>COTIZACIONES Y TERMINO CONTRACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora cotizaciones según requerimientos del cliente • Solicitar orden de compra o requerimiento • Indicando nuestras condiciones contractuales a considerar 		<p>GERENCIA</p>
<p>VALORIZACION Y FACTURACION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dependiendo del contrato solicitar las valorizaciones debidamente firmadas • Constatar con el área de operaciones las horas efectivas de la maquina • Proceder a emitir la factura • Presentar la factura con todos los requisitos correspondientes • Entrega de facturas al área de contabilidad 		<p>CONTABILIDAD</p>
<p>ENTREGA DEL PRODUCTO (MAQUINARIA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el área de personal los trabajadores idóneos para cada máquina requerida por el cliente • Coordinar con el área de operaciones la salida de la maquina a su área de trabajo bajo los requerimientos tanto de seguridad como de 		<p>OPERACIONES</p>

<p>COORDINACION DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</p>	<p>documentación del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el cliente los respectivos mantenimientos preventivos de la maquinaria según el hodómetro que se indica en el manual • Coordinar con el cliente y el área de operaciones los mantenimientos correctivos 	<p>OPERACIONES</p>
<p>COBRO DE FACTURAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cobros de facturas pendientes de pago por parte de los clientes • Coordinar fechas de pago • Recojo de cheques de clientes • Depósito de cheques en cuentas de la empresa 	<p>CONTABILIDAD</p>
<p>COORDINACION DE SALIDA DE EQUIPOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programación con el cliente la fecha de movilización de equipos • Coordinar implementación de requerimientos de seguridad • Supervisar la salida y llegada del equipo a punto de llegada 	<p>OPERACIONES</p>



SINTESIS DEL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	PROCEDIMIENTOS												PROPUESTA				
	PROCESOS						PROCEDIMIENTOS										
	TIENE		SUPERVISION		DOCUMENTA		DIAGRAMA DE FLUJO		TIENE		SUPERVISION			FORMATOS		DIAGRAMA DE FLUJO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
AREA DE RHH	RECLUTAMIENTO PERSONAL	X			X		X			X			X			X	Se recomienda formular un manual de funciones, formatos y la implementación de un sistema
	TRAMITES DE LICENCIAS Y FOTOCHECK		X		X		X				X			X		X	
	PRESENTACION DE FACTURAS			X			X				X				X		
	DOCUMENTACION DE MAQUINARIA				X		X				X				X		
	ARCHIVO DE CV DE PERSONAL				X		X				X				X		
	CONTROL DE PARTES DIARIOS		X		X						X					X	
	CONTROL DE GUIAS DE REMISION		X		X		X				X					X	
	CONTROL DE ORDENES DE PEDIDOS				X						X					X	
	CONTROL DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE			X		X					X					X	
	CONTROL DE ORDENES DE TRABAJO INTERNO		X		X		X				X				X		
ENTREGA DE EPP'S				X		X					X				X		
ENTREGA DE EQUIPOS Y CONTROL			X			X					X				X		
ACTUALIZACION DE DATOS DE MAQUINARIA		X			X		X					X			X		
CONTROL DE ASISTENCIAS		X		X			X				X				X		
COMPRAS LOGISTICA			X			X									X		
AREA DE OPERACIONES																	Se recomienda formular un manual con funciones claramente definidas para cada área, formatos de uso frecuente y la implementación de un sistema integrado

COMENTARIO GENERAL DEL LEVANTAMIENTO

Ningún área cuenta con las actividades definidas, como se puede apreciar cada uno de los cuadros anteriores. Esto se debe a que no se cuenta con un manual de funciones previamente elaborado por la gerencia.

La empresa no cuenta con un sistema integrado con las otras funciones.

No cuenta con procedimientos y formatos preestablecidos para la actividad de la función y las relaciones con las empresas.

Se improvisa actividades de personal, las mismas que están en función de los requerimientos de contratistas, y la propia gerencia.

El desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad permitirá a la organización tener un enfoque orientado hacia el cliente y acorde a sus necesidades y expectativas.

Los trabajadores no tienen definida la política de calidad de la empresa, misión visión y valores corporativos así como tampoco los objetivos de calidad.

3.1.5.2. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

AMERICA DE TRANSPORTES realiza sus actividades en base, al conocimiento y las costumbres de sus empleados y trabajadores, no cuenta con procesos documentados que regulen y estandaricen la realización de sus actividades; tampoco registran indicadores de gestión.

Como se observa en el levantamiento de datos se evidencio falta de procesos o en caso contrario se tienen procesos EMPIRICOS asignados por la según las necesidades o requerimientos de los clientes.

3.1.5.3. IDENTIFICACION DE PROCESOS

Según el levantamiento de datos que mostrado anteriormente, se expone en cuanto a la identificación de los procesos operativos y de apoyo que se desarrollan en AMERICA DE TRANSPORTES SRL para la consecución del servicio y/o producto.

A continuación se describen los procesos operativos y de apoyo ejecutados en AMERICA DE TRANSPORTES SRL; los procesos estratégicos no están claramente definidos:

AREA DE RECURSOS HUMANOS
<ul style="list-style-type: none"> • Selección de personal • Tramite de licencias, fotocheck y certificados • Capacitaciones, inducciones y exámenes • Control de asistencias • Apoyo en facturaciones
AREA DE OPERACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Control documentario de partes diarios • Control documentario de guías de remisión • Control documentario de orden de pedidos • Control de consumo de combustible • Control documentario de órdenes de trabajo interno • Control de entrega de epp's • Entrega de equipos y control documentario de check list • Control y actualización de datos de maquinaria • Control de asistencias • Compras • Logística • Control y supervisión de Almacén

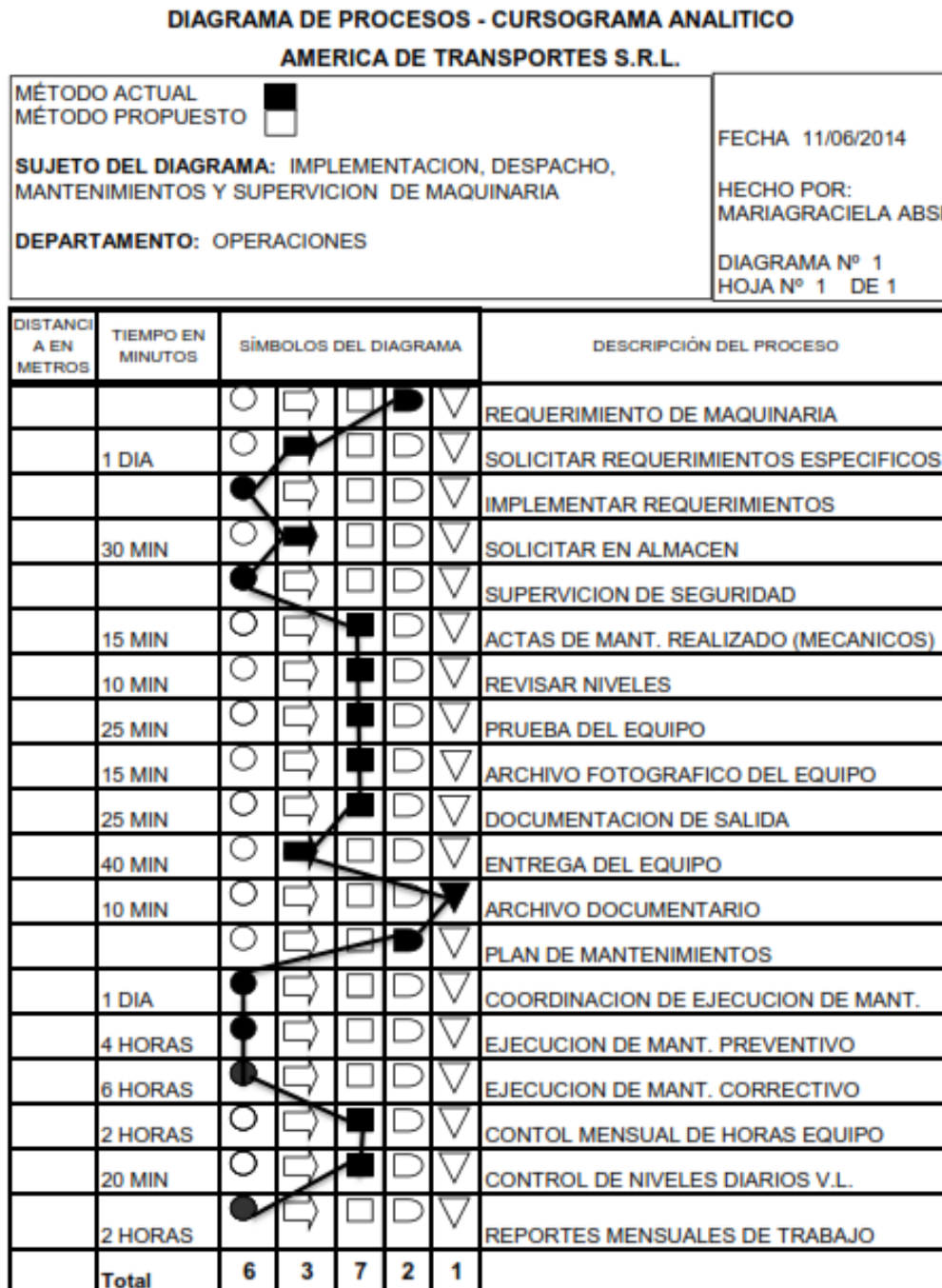
AREA DE FINANZAS

- Elaboración de sistemas de información contable y gerencial
- Cumplir responsabilidades tributarias
- Elaboración de relación de facturas pendientes de cobro y de pago
- Elaboración de deudas pendientes
- Elaboración de reportes y cálculos de planilla de sueldos
- Manejo de t-registro
- Elaboración de planillas e ingreso de información al PLAME
- Ingreso de información al sistema contable
- Elaboración mensual de pagos
- Calculo de liquidación de beneficios sociales

AREA DE MARKETING

- Solicitud de cotización
- Generación de propuesta económica
- Determinación de términos contractuales
- Post –venta
- Cotizaciones y termino contractual
- Valorización y facturación
- Entrega del producto (maquinaria)
- Coordinación de acciones preventivas y correctivas
- Cobro de facturas

FIGURA N° 19
CURSOGRAMA ANALITICO AREA DE OPERACIONES



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO

ELABORACION: Propia

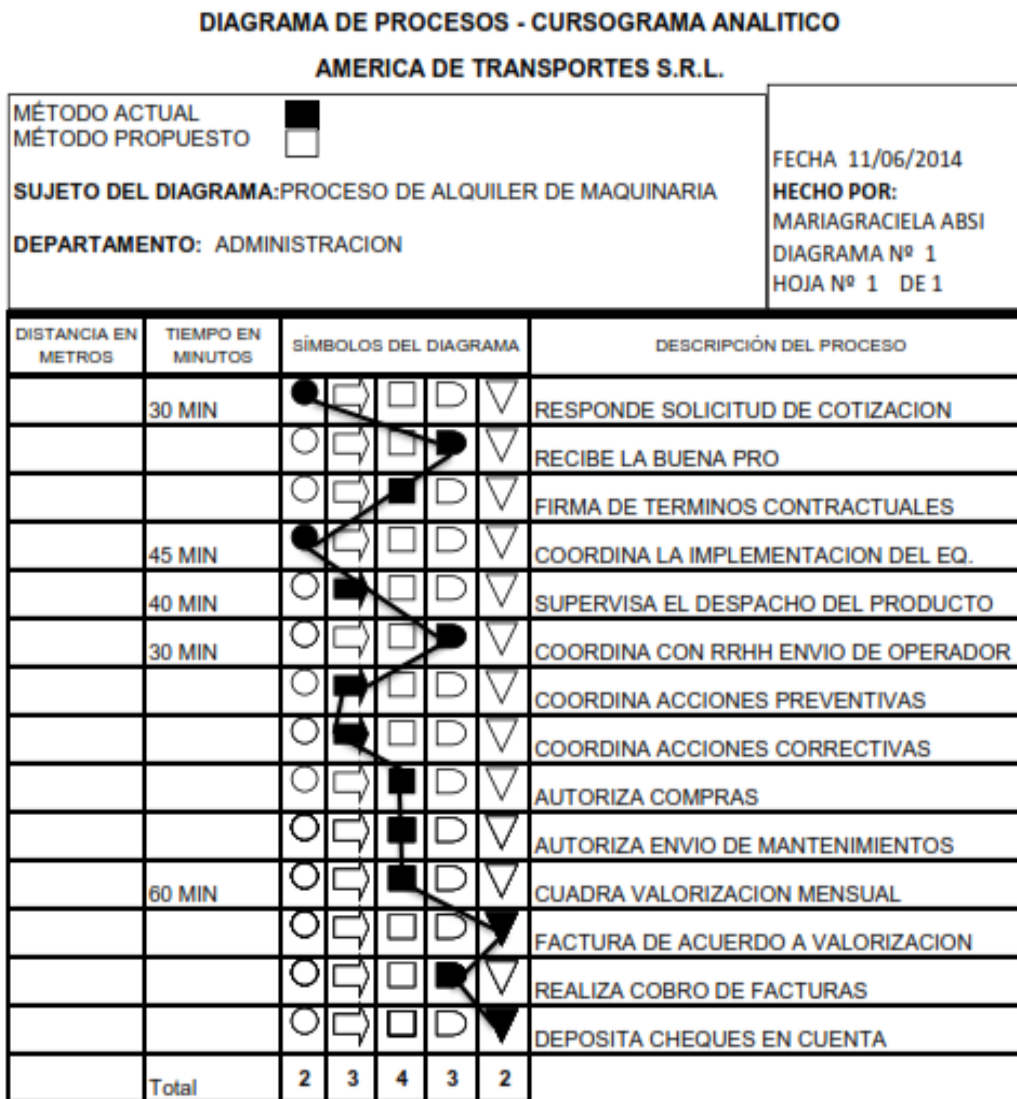
FIGURA N° 20
CURSOGRAMA ANALITICO AREA DE CONTABILIDAD



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

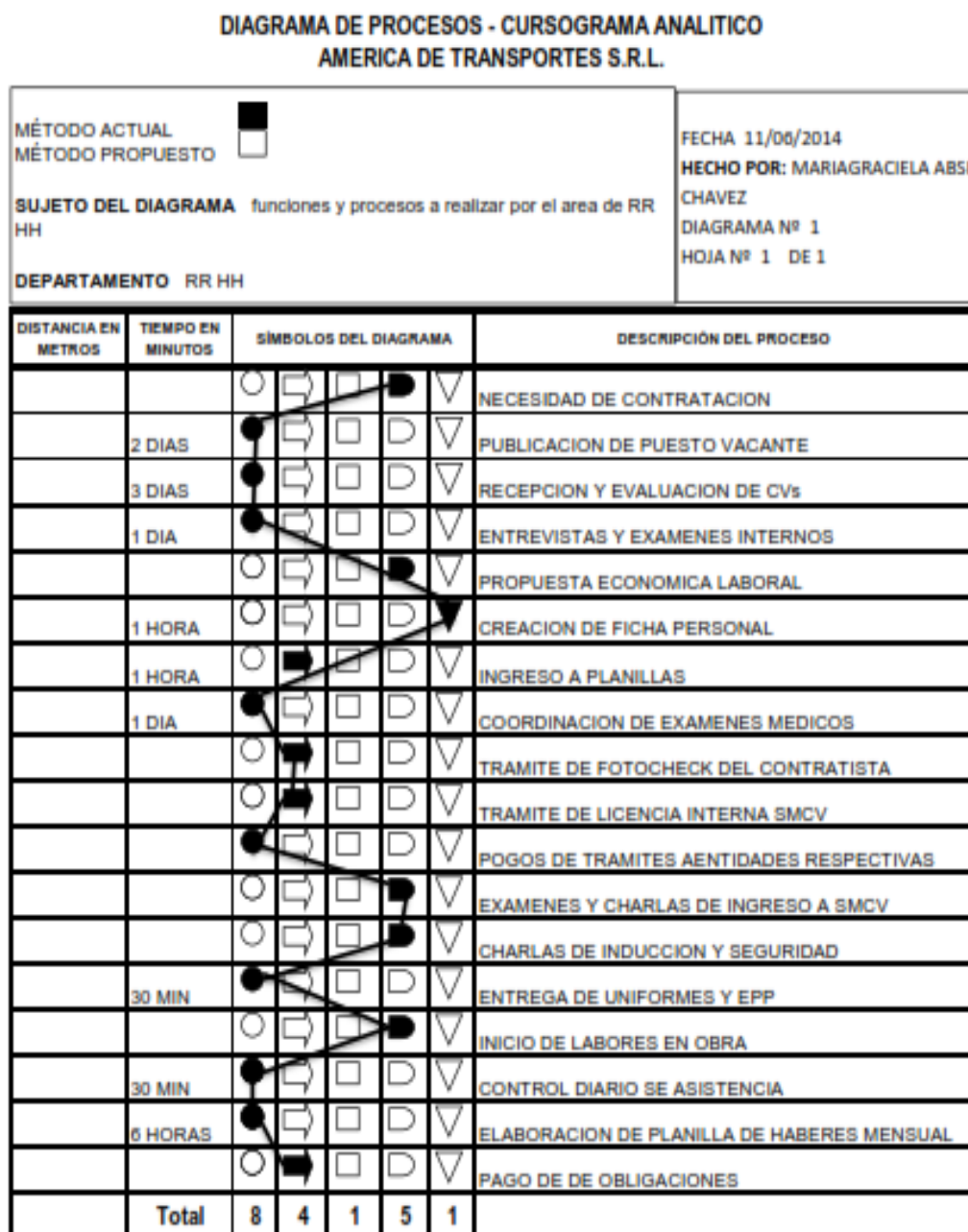
FIGURA N°21

CURSOGRAMA ANALITICO AREA DE ADMINISTRACION



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

FIGURA N° 22
CURSOGRAMA ANALITICO AREA DE RECURSOS HUMANOS



FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: Propia

3.1.6. FASE DOCUMENTAL

A continuación se muestran los documentos fuentes existentes en la empresa en estudio al día de hoy para las funciones realizadas.

FIGURA N° 23

DOCUMENTO FUENTE CONTROL DE VEHICULOS



AMÉRICA DE TRANSPORTES S.R.L.
Demoliciones, Movimiento de Tierras, Alquiler de Maquinaria Pesada
en Máquinas Hidráulicas, Escavadoras, Retroexcavadoras y Volquetes
Teléfonos: ☎ 959-021735 - RPN: #028724 - Rivero 107 Of. 401

CONTROL DE VEHICULOS PESADOS Y LIGEROS												
OBRA/PROYECTO:		LUGAR:		DEPARTAMENTO:								
CONTRATISTA:		VEHICULO/EQUIPO:		MODELO:	MARCA:							
PLACA:	N° SERIE:	HOROMETRO/KILOMETRAJE:		FECHA:	DIA: <table border="1" style="display: inline-table; text-align: center;"><tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr></table>	L	M	M	J	V	S	D
L	M	M	J	V	S	D						
TURNO: DIA <input type="checkbox"/> NOCHE <input type="checkbox"/>		HORA INGRESO:		HORA SALIDA:								

TIPO DE CONTROL: INGRESO Y SALIDA DE VEHICULOS CONTROL DIARIO CONTROL DE TERCEROS

COMBUSTIBLE INGRESO



COMBUSTIBLE SALIDA



OBSERVACIONES





ENCARGADO Y/O RESPONSABLE-DNI

OPERADOR/CHOFER-DNI

FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: AREA DE OPERACIONES

FIGURA N° 24 DOCUMENTO FUENTE INSPECCION DE MAQUINARIAS



AMÉRICA DE TRANSPORTES S.R.L.

Operaciones, Movimiento de Tierras, Alquiler de Maquinaria Pesada con Manóbas Hidráulicas, Escavadoras, Retroexcavadoras y Volquetes
Teléfono: 055-921735 - RPN: 992734 - Rivero 107 Of. 401

INSPECCION DIARIA PARA MAQUINARIAS Y GRUAS					
OBRA/PROYECTO:		LUGAR:		DEPARTAMENTO:	
CONTRATISTA:		FRETE DE TRABAJO:		VEHICULO/EQUIPO:	
MODELO:	MARCA:	PLACA:	N° SERIE:		
HOROMETRO/KILOMETRAJE:		FECHA:	DIA:	TURNO:	DIA <input type="checkbox"/> NOCHE <input type="checkbox"/>
CONDUCTOR/OPERADOR:			SUPERVISOR DEL ÁREA:		
INSTRUCCIONES DE LLENADO: Conforme <input checked="" type="checkbox"/> No conforme <input checked="" type="checkbox"/> No aplica <input type="checkbox"/>					
SISTEMA ELECTRICO		SEGURIDAD		MOTOR	
Aire acondicionado	<input type="checkbox"/>	Arrestallamas	<input type="checkbox"/>	Sistema freno de emergencia/parqueo	<input type="checkbox"/>
Alarma de Retroceso	<input type="checkbox"/>	Botiquin	<input type="checkbox"/>	Tornamesa	<input type="checkbox"/>
Circulna	<input type="checkbox"/>	Calzas de seguridad	<input type="checkbox"/>	Unipuntas	<input type="checkbox"/>
Claxon	<input type="checkbox"/>	Cinta de barricada	<input type="checkbox"/>	Zapatas	<input type="checkbox"/>
Luces de trabajo	<input type="checkbox"/>	Cinta reflectiva	<input type="checkbox"/>		
Luces posteriores	<input type="checkbox"/>	Conos de seguridad	<input type="checkbox"/>		
Luz de cabina	<input type="checkbox"/>	Extintor de 9Kg PQS	<input type="checkbox"/>		
Luz de freno/luces direccionales	<input type="checkbox"/>	Kits antiderrames	<input type="checkbox"/>		
Luz de retroceso	<input type="checkbox"/>				
Panel de controlares	<input type="checkbox"/>				
Reflectores	<input type="checkbox"/>				
REVISION DE NIVELES		EPP PERSONAL		SISTEMA NEUMATICO	
Acetle de motor	<input type="checkbox"/>	Casco de Seguridad	<input type="checkbox"/>	Cafeterias	<input type="checkbox"/>
Agua limpiaparabrisas	<input type="checkbox"/>	Chaleco reflectivo	<input type="checkbox"/>	Compresor	<input type="checkbox"/>
Combustible	<input type="checkbox"/>	Faja Lumbar	<input type="checkbox"/>	Filtro secador de aire	<input type="checkbox"/>
Fluido hidraulico	<input type="checkbox"/>	Guaantes de cuero	<input type="checkbox"/>	Purgador	<input type="checkbox"/>
Liquido de freno	<input type="checkbox"/>	Lentes de Seguridad	<input type="checkbox"/>	Tanque	<input type="checkbox"/>
Refrigerante radiador	<input type="checkbox"/>	Orejeras	<input type="checkbox"/>	Válvulas	<input type="checkbox"/>
GRUAS		EQUIPOS MOVIMIENTO DE TIERRAS		CARROCERIA	
Bloque de fin de carrera	<input type="checkbox"/>	Aditivos o Accesorios	<input type="checkbox"/>	Carros mecánicas/estacionamiento	<input type="checkbox"/>
Bloqueo de tornamesa	<input type="checkbox"/>	Articulaciones en General	<input type="checkbox"/>	Vidrios de ventana	<input type="checkbox"/>
Cables	<input type="checkbox"/>	Balancin de dirección	<input type="checkbox"/>	Limpieza interior/exterior	<input type="checkbox"/>
Diagrama de carga	<input type="checkbox"/>	Barra de tiro	<input type="checkbox"/>	Espojos retrovisores	<input type="checkbox"/>
Estabilizadores	<input type="checkbox"/>	Botellas Hidráulicas	<input type="checkbox"/>	Asientos	<input type="checkbox"/>
Freno de tornamesa	<input type="checkbox"/>	Cadenas y rodillos	<input type="checkbox"/>	Lava limpiaparabrisas	<input type="checkbox"/>
Gancho de levante	<input type="checkbox"/>	Cartoneras	<input type="checkbox"/>	Cinturon de seguridad	<input type="checkbox"/>
Peñafu seguridad gancho	<input type="checkbox"/>	Circulo o corona	<input type="checkbox"/>	Estribos	<input type="checkbox"/>
Plumas y brazos	<input type="checkbox"/>	Compuerta de tolva	<input type="checkbox"/>	Escaleras	<input type="checkbox"/>
Tambores	<input type="checkbox"/>	Cucharón/Lampón	<input type="checkbox"/>	Pasa manos	<input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS		DESCARGA A TIERRA		SUSPENSION	
Bitácora de recorrido	<input type="checkbox"/>	Discharge a Tierra	<input type="checkbox"/>	Parasoles	<input type="checkbox"/>
Calcomanía nombre de la Empresa	<input type="checkbox"/>	Eje pivot	<input type="checkbox"/>	Pértiga	<input type="checkbox"/>
Certificación Operador	<input type="checkbox"/>	Eje Transmón de tracción	<input type="checkbox"/>	Jaula/Cabina antivuelcos	<input type="checkbox"/>
Certificación Operativa	<input type="checkbox"/>	Estado de herramientas de corte	<input type="checkbox"/>	Guardafangos	<input type="checkbox"/>
Diagrama carga/señal	<input type="checkbox"/>	Estado Sistema Transmisión	<input type="checkbox"/>	Tacos de madera/Metal	<input type="checkbox"/>
Lista Teléfono de Emergencia	<input type="checkbox"/>	Frenos de Servicio	<input type="checkbox"/>	Baranda	<input type="checkbox"/>
Manual de Operación	<input type="checkbox"/>	Hoja vertera	<input type="checkbox"/>		
Plan de Emergencia	<input type="checkbox"/>	Llantas/orugas	<input type="checkbox"/>		
Póliza de Seguros	<input type="checkbox"/>	Mandos Finales	<input type="checkbox"/>		
Sticker próximo de mantenimiento	<input type="checkbox"/>	Pin T/ seguro de tolva	<input type="checkbox"/>		
SISTEMA HIDRAULICO		FINES Y BOCINAS			
Fugas	<input type="checkbox"/>	Pines/pivón de levante	<input type="checkbox"/>		
Estado de acoples	<input type="checkbox"/>	Ripper	<input type="checkbox"/>		
Estado de mangueras y cañerías	<input type="checkbox"/>	Rola	<input type="checkbox"/>		
		Rola Implador	<input type="checkbox"/>		
		Rueda guía/Sproket	<input type="checkbox"/>		
		Sistema de dirección	<input type="checkbox"/>		
El equipo Pesado o Liviano esta apto para ser Operado. SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>					
AUTO-EVALUACION DEL OPERADOR					
ESTADO FISICO DEL OPERADOR					
1. Me descanso lo suficiente y me encuentro en condiciones apropiadas para operar el equipo.	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
2. Me siento en buenas condiciones físicas y no tengo ninguna dolencia o enfermedad que me impida operar el equipo en forma segura.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
3. No he tomado medicamentos o si los estoy tomando han sido recetados por un médico quien me ha asegurado que no son impedimento para operar un equipo de forma segura.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
4. Me encuentro emocional y personalmente en buenas condiciones para poder concentrarme en la operación segura de este equipo.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
5. Estoy consciente de la responsabilidad que significa operar este equipo, sin poner en riesgo mi integridad, la de mis compañeros ni el patrimonio de la empresa.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
<small>Si algunos de las respuestas anteriores fue "NO" contacte de inmediato a su supervisor para analizar la situación y tomar una buena decisión, antes de operar el equipo.</small>					
ACCIONES CORRECTIVAS - OBSERVACIONES					

Firma del Conductor/Operador

Firma del Supervisor del Área

**FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: AREA DE OPERACIONES**

FIGURA N° 25
DOCUMENTO FUENTE CONTROL PARA DESPACHO



AMÉRICA DE TRANSPORTES S.R.L.

Desempeños, Movimiento de Tierras, Alquiler de Maquinaria Pesada
con Martillos Hidráulicos, Excavadoras, Retroexcavadoras y Volquetes
Teléfono: 959-921735 - RPM: #928724 - Rivera 107 Of. 401

CONTROL DE CALIDAD PARA EL DESPACHO Y RECEPCION DE EQUIPOS

OBRA/PROYECTO _____	EQUIPO _____
LUGAR _____	MODELO _____
DEPARTAMENTO _____	N° SERIE _____
CONTRATISTA _____	FECHA _____ DIA _____
TIPO <input type="checkbox"/> VENTA <input type="checkbox"/> ALQUILER <input type="checkbox"/> TRASLADO	TUÑO <input type="checkbox"/> DIA <input type="checkbox"/> NOCHE
<input type="checkbox"/> ALQUILER TERCEROS	HORA _____

	SALIDA	INGRESO		SALIDA	INGRESO
Aire acondicionado			Lampón (Uñas/Cuchillas)		
Arma de retroceso			Limpiaaparabrisas		
Antena de Radio			Llave de Anclaje		
Antena Product Link			Llave de contacto		
Asientos (Tapa Sol) Cinturón de Seguridad			Llave de corte de energía		
Batería y sus conexiones			Mandos JoyStick/Palancas/Tornillos y controles de mano		
Balancín			Mangueras hidráulicas/Accesorios		
Cabinas/puertas/ventanas/espacios/vidrios			Manual de Operación		
Candados			Martillo Hidráulico		
Cables y líneas encandado			Monitor		
Cilindros y Vástagos Hidráulicos/Vástagos			Panel de controles		
Circulinas			Palancas/Radio		
Cilindros			Pasamanos		
Cincha			Pin de seguridad posterior		
Cincha de Seguridad			Pines y/o Bocinas		
Cincha de Instrumentos			Pladefras		
Contrapeso			Placa		
Cucharon (Uñas)/Cartoneras			Rachador y Tapa		
Descansa brazos			Ruedas Traseras/Ruedas Delanteras/Orugas/Rueda guía/Sprocket		
Escandidor			Sistema de Freno/Freno de emergencia		
Espárragos /Barras/Aras y Resaltos			Sistema de luces delanteras y traseras		
Extintor/etiqueta de inspección			Tacos de Madera y/o Metal		
Faros Delanteros/Traseros			Tapa torque de patrón		
Guardafangos			Tubo de Escape		
Guardas Tomamasa/Rodillo de la Oruga			Zapatas Completas		
U's Antiderrames					



OBSERVACIONES

SALIDA	INGRESO
--------	---------

HOROMETRO DE SALIDA: _____ HOROMETRO DE INGRESO: _____

NIVEL DE COMBUSTIBLES: V () ; 1/4 () ; 1/2 () ; 3/4 () ; 11 () NIVEL DE COMBUSTIBLES: V () ; 1/4 () ; 1/2 () ; 3/4 () ; 11 ()

COMENTARIOS: _____ COMENTARIOS: _____

EN SEÑAL DE CONFORMIDAD DE FIRMA DEL PRESENTE DOCUMENTO, VALIDO PARA CUALQUIER ACLARACION O RECLAMO FUTURO POR AMBAS PARTES. EN SEÑAL DE CONFORMIDAD DE FIRMA DEL PRESENTE DOCUMENTO, VALIDO PARA CUALQUIER ACLARACION O RECLAMO FUTURO POR AMBAS PARTES.

FECHA DE DESPACHO: ____/____/____ FECHA DE INGRESO: ____/____/____

INSPECCIONADO POR: _____ INSPECCIONADO POR: _____

FIRMA: _____ DNI: _____ FIRMA: _____ DNI: _____

FIRMA DEL OPERADOR O ENCARGADO: _____ FIRMA DEL OPERADOR O ENCARGADO: _____

FIRMA: _____ DNI: _____ FIRMA: _____ DNI: _____

FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: AREA DE OPERACIONES

FIGURA N°27
DOCUMENTO FUENTE ORDEN DE TRABAJO



AMÉRICA DE TRANSPORTES S.R.L.

Demoliciones, Movimiento de Tierras, Alquiler de Maquinaria Pesada
con Martillos Hidráulicos, Excavadores, Retroexcavadoras y Volquetes
Teléfonos: ☎ 959-921735 - RPN: #926724 - Rivero 107 Of. 401

ORDEN DE TRABAJO

OBRA/PROYECTO _____	EQUIPO _____	
LUGAR _____	MODELO _____	MARCA _____
DEPARTAMENTO _____	N° SERIE _____	PLACA _____
CONTRATISTA _____	FECHA _____	DIA _____
HOROMETRO _____	KILOMETRAJE _____	TURNO <input type="checkbox"/> DIA <input type="checkbox"/> NOCHE HORA _____

¿Cuál es tipo de Orden de Servicio?	<input type="checkbox"/> Fallas	<input type="checkbox"/> Mantenimiento	<input type="checkbox"/> Salaciones en Gral
¿Dónde y cómo se encontro el equipo o no equipo?	<input type="checkbox"/> Taller	<input type="checkbox"/> Terceros	<input type="checkbox"/> Impo
¿Dónde se efectuaron los trabajos?	<input type="checkbox"/> Taller	<input type="checkbox"/> Terceros	<input type="checkbox"/> Impo
¿Qué Tipo de trabajos se van ha efectuar?	<input type="checkbox"/> Mecánico	<input type="checkbox"/> Eléctrico	<input type="checkbox"/> Soldadura
	<input type="checkbox"/> Otros (Fundamental).		

Descripción de los trabajos efectuados

OBSERVACIONES

¿Cómo se deja el Equipo Pesado (Mecánico/Hidráulico) ó Trabajos de Soldadura y/o Eléctricos según al término del mismo?

Operativo/Conforme No Operativo/No Conforme con observaciones

Definición del Servicio	Entrega <input type="checkbox"/>	Realizar Ajustes <input type="checkbox"/>
	Reclamo servicio <input type="checkbox"/>	Evaluación/Observaciones <input type="checkbox"/>
	Mant. y/o Trabajos de Soldadura/Eléctricos <input type="checkbox"/>	Mant. y/o Trab. Mecánicos/Hidráulicos <input type="checkbox"/>

Personal Mecánicos /Eléctricos/Soldadores responsable del servicio.

Nombres y Apellidos

Nombres y Apellidos

TECNICOS REPOSABLES

OPERADOR Y/O RESPONSABLE

FUENTE: EMPRESA EN ESTUDIO
ELABORACION: AREA DE OPERACIONES

3.2.RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

América de Transportes cuenta con procesos desarrollados empíricamente según las necesidades que se fueron presentando a lo largo de su tiempo en el mercado y los diferentes retos que han tenido que superar.

Es por eso que no cuenta con un sistema completamente integrado, los procesos que cada área lleva a cabo diariamente los realizan por separado llevando control exclusivamente de algunos aspectos de interés ya que otros son relegados debido a la poca relevancia que le asigna el propio criterio del trabajador.

En otros casos existen procesos y documentación dobles que representan pérdida de tiempo los cuales se originan por falta de comunicación o simplemente problemas en el clima laboral donde un trabajador no comparte la información recopilada por el mismo.

Sin embargo áreas como Operaciones cuentan con un sistema de control de equipos organizado por tipo de equipo con controles periódicos de mantenimientos, almacén y del personal mecánico desarrollado con formatos numerados que son archivados tanto en físico como en computadora. Sin embargo todos estos esfuerzos se encuentran limitados a un área como una isla que no relaciona ningún proceso con otras áreas.

3.3.REQUERIMIENTOS DE LA CERTIFICADORA PARA LA VALIDACION

3.3.1. PROPOSITO DE LA HOMOLOGACION

- Convertir a AMERICA DE TRANSPORTES en una empresa líder en el mercado del alquiler de maquinaria pesada en el sur del país
- Lograr implementar completamente los procesos y procedimientos de manera que la empresa funcione como un sistema completamente integrado en el cual la información se encuentre correctamente ordenada, almacenada y al alcance de quien las necesita para la toma de decisiones y el logro de objetivos planteados por la empresa.

- Ser un proveedor competitivo que lleva a cabo sus procesos y procedimientos de manera responsable e integrada para el logro la satisfacción de los clientes.
- Obtener mejores resultados de aprovisionamiento, con unas fuentes de abastecimiento ya seleccionadas y evaluadas.
- Minimizar riesgos en la elección de proveedores
- Disminuir el costo de control de los productos y servicios recibidos, conociendo con mayor detalle las fortalezas y aspectos que debe optimizar el proveedor para mejorar el servicio que el cliente recibe actualmente
- Información actualizada (Reportes de Seguimiento, Informes y Constancias) y la opción de comparar puntajes, fortalezas y debilidades entre los proveedores, mediante el sistema.”⁵⁰

3.3.2. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA HOMOLOGACION SGS

La empresa Certificadora SGS otorga un cuestionario con un total de 123 preguntas dividido en cinco partes las cuales serán nombradas y desarrolladas a continuación según la situación actual de la empresa

En el anexo N° 1 se muestra el cuestionario de homologación otorgado por la certificadora SGS del Perú S:A. para el caso exclusivo de homologación de proveedores para sociedad minera Cerro Verde.

3.3.2.1.SITUACION FINANCIERA

- Estados Financieros y ratios
- Calificación bancaria
- Obligaciones legales

3.3.2.2.CAPACIDAD OPERATIVA

- Instalaciones de la empresa
- Medios de comunicación

⁵⁰ <https://gaudit.sgs.com/QAudit/Documentos/002/24420Proced.pdf> 10-04-2014

- Maquinaria y equipo
- Medio informáticos
- Personal

3.3.2.3.GESTION DE CALIDAD

- Sistema de gestión de calidad
- Control documentario
- Gestión de personal
- Mantenimiento y Calibración
- Compras y almacenes
- Proceso productivo

3.3.2.4.SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

- Salud y seguridad ocupacional
- Procedimientos de trabajo seguro
- Gestión ambiental

3.3.2.5.GESTION COMERCIAL

- Cotizaciones y propuestas técnicas
- Tratamiento de quejas
- Retrasos
- Garantía⁵¹

3.4.IMPLANTACION DEL SISTEMA

3.4.1. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

La norma ISO 9001:2008

3.4.1.1.MANUAL DE CALIDAD Y MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.

⁵¹ <https://gaudit.sgs.com/QAudit/Documentos/002/24420Proced.pdf> 10-04-2014

MANUAL

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

ÍNDICE

0. Presentación del Manual	4
1. Organización.....	4
1.1. La empresa.....	4
1.2. Política de Calidad	5
1.3. Organigrama	6
2. Alcance del Sistema y exclusiones	7
3. Procesos del sistema y sus relaciones.....	8
4. Gestión de la documentación	8
4.1. Contenido y estructura.....	9
4.2. Documentos de especificación.....	14
4.2.1. Proceso de aprobación.....	14
4.2.2. Controles de identificación	15
4.2.3. Revisión, actualización, y control de versiones	16
4.2.4. Distribución y control del estado de vigencia.....	17
4.3. Registros	17
4.3.1. Identificación	18
4.3.2. Archivo y protección de los registros.....	18
5. Responsabilidad de la dirección	19
5.1. Compromiso de la dirección.....	19
5.2. Orientación al cliente	20
5.3. Política de la calidad	20
5.4. Objetivos de la Calidad	21
5.5. Responsabilidad, autoridad, y comunicación	22
5.6. Revisión por la dirección.....	22
6. Gestión de los recursos.....	23
6.1. RRHH.....	23
6.2. Gestión de la infraestructura.....	26
7. SERVICIO	27

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

7.1. Planificación de los procesos	27
7.2. Procesos relacionados con el cliente	31
7.2.1. Iniciativas comerciales - Gestión de ofertas / presupuestos	31
7.2.2. Gestión de pedidos	33
7.2.3. Comercialización de productos	34
7.3. Compras y contratación de servicios.....	34
7.3.1. Compras.....	35
7.3.2. Contratación de servicios.....	36
7.3.3. Evaluación de proveedores	37
7.4. Control y ejecución del servicio	38
7.4.1. Estructura funcional y de responsabilidades.....	38
7.4.2. Operativa de servicio	39
7.4.3. Control del servicio	40
7.5. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	42
8. Medición, análisis y mejora.....	42
8.1. Descripción general del proceso	42
8.2. Seguimiento y medición	45
8.2.1. Satisfacción del cliente	45
8.2.2. Auditorias internas	47
8.2.3. Seguimiento y medición de procesos y productos	49
8.2.4. Indicadores.....	50
8.3. Gestión del producto no conforme.....	51
8.3.1. Comunicación de las No Conformidades	52
8.3.2. Acciones de contención e identificación del producto No Conforme.....	52
8.3.3. Registro y cierre	53
8.4. Análisis de datos	53
8.5. Mejora	54
8.5.1. Acciones correctivas.....	54
8.5.2. Acciones preventivas.....	58
8.5.3. Mejora continua	59
9. Registro de modificaciones.....	60

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

0. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

Este manual especifica de forma general el Sistema de Gestión de la Calidad de América del Transporte SRL.

Esta es la primera edición del manual, que ha sido elaborado a niveles de borrador desde hace 8 meses aproximadamente y que ahora ha tomado una ampliación oficial para incluir los cambios que la norma de calidad ISO 9001 ha incorporado con la edición del año 2008.

Este manual ha sido aprobado por la Dirección de la empresa (Gerencia General). El responsable de Calidad es el encargado de su elaboración, distribución, implantación y revisión, así como de asegurar que el sistema cumple con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 que sean de aplicación.

El presente manual incluye:

- La política de la calidad.
- Una descripción general de la organización y sus actividades.
- El alcance del sistema de gestión de la Calidad implantado y las exclusiones realizadas a la Norma de referencia.
- Una descripción de los procedimientos documentados del sistema.
- Una descripción breve de las bases del cumplimiento de cada aspecto requerido por la norma.

1. ORGANIZACIÓN

1.1. LA EMPRESA

América del Transporte SRL, es una empresa con experiencia en el sector de Servicios abarcando lo siguiente:

Servicio de:

- Alquiler de Maquinaria pesada

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Política de Calidad (Presentamos la Política Integrada “SGI” en: Calidad, Seguridad Salud y Medio Ambiente)

1.2. POLITICA DE CALIDAD, SEGURIDAD SALUD Y MEDIO AMBIENTE

Desarrollamos servicios confiables con el firme propósito de satisfacer a nuestros clientes, éste objetivo lo logramos en base a los siguientes principios:

1. Cumplir con los requisitos de nuestros clientes, buscando la plena satisfacción de sus necesidades y expectativas.
2. Contar con un recurso humano capacitado para lograr mayor calidad en nuestros servicios, seguridad en el trabajo y cuidado medio ambiente.
3. Desarrollar servicios de manera eficiente, cumpliendo las normas, reglamentos y legislación vigentes.
4. Nos comprometemos con la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión, manteniendo el compromiso de la Gerencia y su liderazgo sostenible.

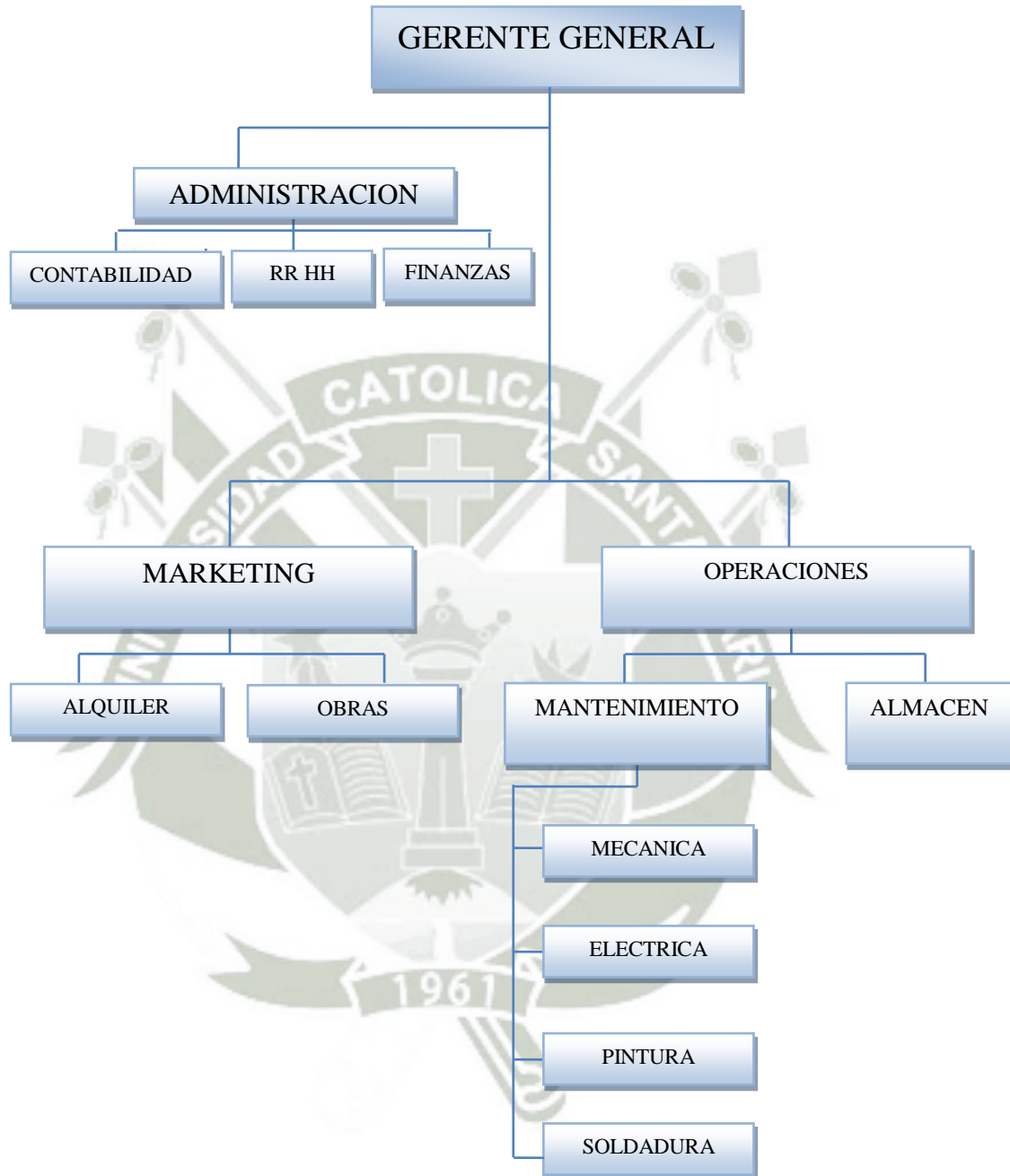
La Gerencia difunde y comunica la presente Política.

Cód.: SGI-P-PCSMA

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

1.3. ORGANIGRAMA



Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Cada cuadro representa una posición en la empresa, un puesto de trabajo, que tiene sus propias funciones, responsabilidades y autoridades. Cada puesto de trabajo puede ser ocupado por una o más personas, e igualmente una persona puede desempeñar uno o más cargos.

La definición de cada puesto de trabajo se ha documentado en nuestro Manual de Funciones

- Funciones realizadas por cada puesto de trabajo.
- Responsabilidades relacionadas con cada función desempeñada.
- Competencia necesaria para el puesto de trabajo: Formación, experiencia y aptitudes requeridas para cubrir el puesto.

Todo el personal dispone de una copia del Manual de Organización y Funciones. El original del Manual de Organización y Funciones, al igual que este manual, se encuentran en la biblioteca de América del Transporte SRL, con acceso libre, y son controlados por Calidad.

2. 2.0 ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES

América del Transporte SRL, ha definido, implantado y mantiene permanentemente actualizado, un Sistema de gestión de la Calidad, según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, como medio para asegurar el cumplimiento de la Política de Calidad.

ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad sobre, las actividades desarrolladas se realizan en sus oficinas principales (no incluye sucursales) y está direccionada a: “Operaciones con maquinaria pesada” con intervención de:

- EXCAVADORA SOBRE ORUGAS 330DL
- EXCAVADORA SOBRE ORUGAS 320DL
- EXCAVADORA SOBRE ORUGAS M318

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

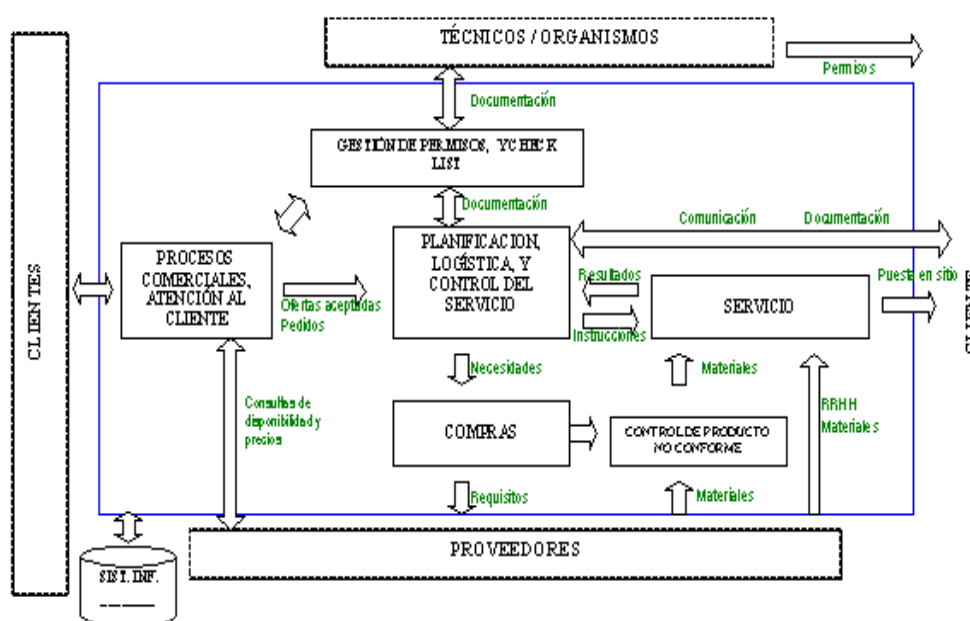
Esta actividad realizada para el cliente difiere en complejidad, pudiendo comprender desde unos días hasta meses de trabajo.

Los procesos necesarios para ejecutar con calidad el trabajo han sido convenientemente identificados y analizados para implementar metodologías que proporcionen eficacia y control al conjunto del servicio. Así mismo, el diseño de estos procesos y del sistema en su conjunto se ha realizado desde la base del modelo de gestión ISO 9001:2008, interpretando y asimilando sus requisitos de acuerdo con la naturaleza de la empresa, al mercado, a los recursos disponibles y a la visión de la Dirección.

DISEÑO Y DESARROLLO Y VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.0 PROCESOS DEL SISTEMA Y SUS RELACIONES

Interrelación de procesos.



Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

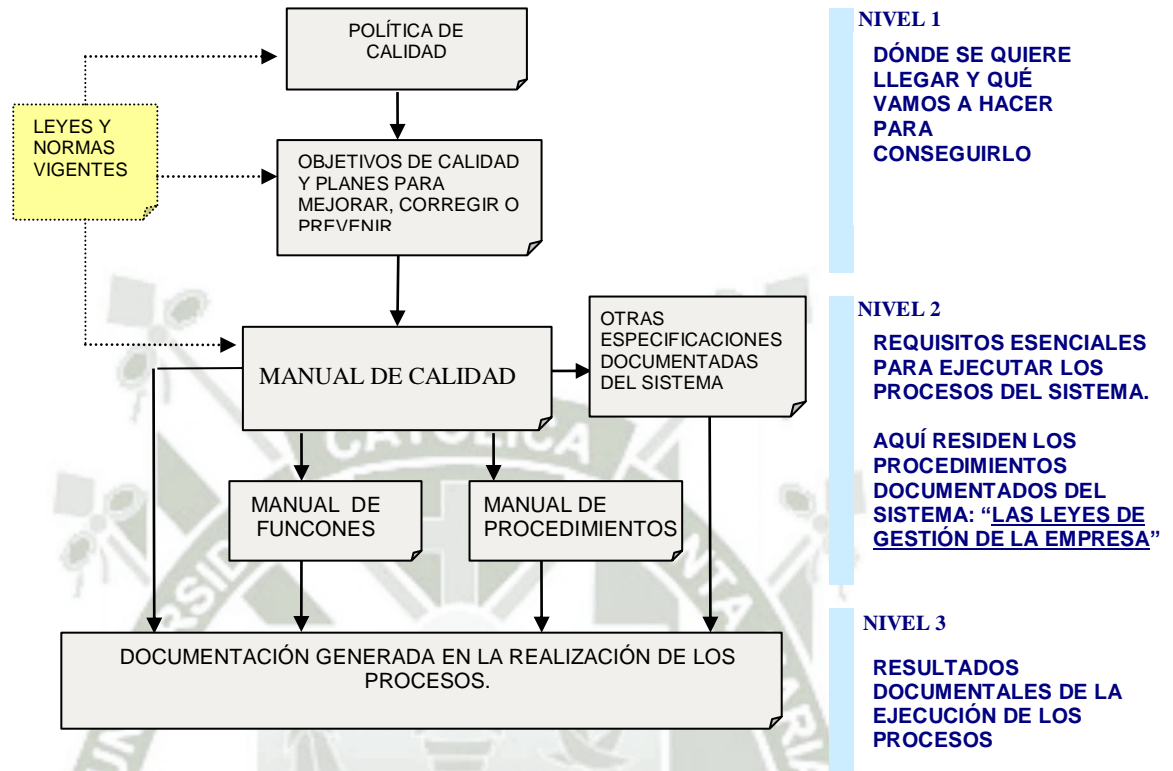
4.0 CONTENIDO Y ESTRUCTURA

La documentación establecida en el Sistema de Gestión de la Calidad de América del Transporte SRL, cumple con los requisitos de la Norma de referencia ISO 9001:2008, ya que:

- Se dispone de una Política de la Calidad (Se presenta Política SGI) (incluida en este manual y que se edita también en solitario para facilitar su difusión) y de objetivos de la Calidad.
- Se han establecido los procedimientos documentados demandados explícitamente por la Norma.
- Se han documentado otros procedimientos no demandados explícitamente por la Norma pero que son necesarios para asegurar una eficaz planificación y control de los procesos.
- Los registros generados en la aplicación del Sistema de Gestión incluyen a los registros requeridos por la Norma.

La estructura documental del sistema de calidad es la siguiente:

Código: SGI-C-MC Rev.: 00 Fecha 1era edición: 2-ene-2014	MANUAL MANUAL DE CALIDAD
--	---



El sentido de las flechas indica la dirección de la influencia que cada grupo de documentos tiene en los demás.

Como se observa en el esquema se distinguen tres niveles de documentos. Esta diferenciación se realiza atendiendo a su utilidad, su razón de ser dentro del sistema de gestión de la calidad. La legislación y normativa se considera documentación que, formando parte de la documentación del sistema, no se utiliza directamente para definir los procedimientos, sino que es responsabilidad de Gerencia y los demás miembros directivos de las áreas afectadas asegurar que los procedimientos utilizados para trabajar cumplen con los requisitos legales y normativos.

A continuación se hace una descripción más detallada de los documentos inscritos en cada nivel:

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD**Nivel 1**

La Política de Calidad es el documento esencial del sistema de gestión, de ella se derivan los otros documentos de primer nivel:

- Documentación que contiene los objetivos de la calidad y la planificación establecida para su consecución.
- Documentación que contiene decisiones (actas de reunión) y acciones (planes de acción ó Procedimientos de Trabajo) para mejorar, corregir o prevenir, (acciones para conseguir los objetivos, acciones correctivas, o acciones preventivas).

En este primer nivel la información que contienen los documentos afecta directamente al segundo nivel, ya que las decisiones tomadas puede modificar los procedimientos de trabajo y otras especificaciones documentadas.

Nivel 2

En este nivel residen las especificaciones documentadas del Sistema (documentos que contienen requisitos del Sistema). El Manual de Calidad es el documento principal y de él derivan los otros documentos: el Manual de Organización y Funciones, el Manual de procedimientos, y otros documentos de especificación.

El Manual de Calidad describe y especifica el sistema en su conjunto.

El Manual de funciones y el Manual de procedimientos contienen información detallada para ayudar al personal a realizar su trabajo. Describen con detalle algunos procedimientos que es importante uniformizar, incluyendo reglas, criterios y pautas a seguir.

Las otras especificaciones documentadas del sistema son documentos separados del Manual de Calidad, al igual que los dos manuales anteriores, para facilitar su distribución y ser fácilmente accesibles por las personas que deben conocerlas y aplicarlas. Las especificaciones establecidas son:

Código: SGI-C-MC Rev.: 00 Fecha 1era edición: 2-ene-2014	MANUAL MANUAL DE CALIDAD
--	---

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN / UTILIDAD	SE EXPLICA EN
Fichas de trabajo (dentro del manual de funciones)	Definición de la competencia necesaria, funciones, responsabilidades y autoridades de los puestos de trabajo cuya actividad influye directamente en la calidad del servicio prestado al cliente. Se utilizan en la selección de personal, para orientar la formación interna del personal de nueva incorporación, y en general para comunicar formalmente sus responsabilidades al personal. Las controla y distribuye el Responsable SGI.	Capítulo 6 de este manual.

El Manual de la Calidad describe el Sistema en su conjunto y contiene los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad. Es usual en muchos sistemas de gestión que algunos de los procedimientos documentados se establezcan en documentos a parte. Considerando la eficacia del sistema de gestión, las necesidades de la empresa, y las indicaciones de la Norma, se ha optado por integrar todos los procedimientos en el Manual.

Nivel 3:

En este nivel se encuadran todos los documentos que se han creado o están bajo el control de la empresa como resultado de ejecutar los procesos del sistema. A modo de ejemplo, en el nivel 3 podemos encontrar los siguientes documentos:

Documentación de nivel 3 en formato papel:

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

- Copia de ofertas presentadas al cliente.
- Fichas, catálogos, y trípticos de producto.
- Contratos de producto.
- Notas de llamadas telefónicas.
- Pedidos a proveedores impresos.
- Contratos establecidos con proveedores.
- Partes de trabajo rellenos por los trabajadores.
- Planos proporcionados por la dirección facultativa del cliente.
- Check list de pre-uso de vehículos.
- Nóminas, contratos, y fichas de trabajadores.
- Informes de las auditorias en formato papel.
- Resultados de encuestas realizadas a los clientes.

Documentación de nivel 3 en formato digital:

- Pedidos y ofertas introducidos en el sistema informático.
- Datos sobre la evolución de cada servicio introducido en el sistema.
- Información sobre las actividades de servicio que realiza América del Transporte SRL, que describen y especifican el servicio a utilizar (base de datos de actividades).
- Inventario de equipos, definición del mantenimiento requerido, información sobre los contratos de servicio de mantenimiento.
- Información sobre trabajadores y registros sobre su educación, formación y experiencia en formato digital.
- Informes de incidencia (servicio no conforme, queja de cliente, error de proveedor...) así como los resultados de las acciones para solucionar estos problemas.

En este nivel la documentación puede ser tanto una especificación, como un registro, como una mezcla de ambos, y la diferencia con los documentos de nivel 2 es que éstos surgen del trabajo diario, mientras que los primeros establecen el plan para ejecutar el trabajo.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

4.1 DOCUMENTOS DE ESPECIFICACIÓN

Como Documento de Especificación se entiende toda aquella información sobre soporte informático, papel o de otra índole que contiene especificaciones, es decir, requisitos, que pueden provenir del Cliente, de América del Transporte SRL., de los Proveedores, de las Instituciones...

Generalmente es usual, sobre todo en los documentos de Nivel 3, que requisitos (especificaciones) y resultados (registros) se entremezclen en un mismo documento. Este apartado afecta a todos aquellos documentos que sean íntegramente o parcialmente una especificación documentada.

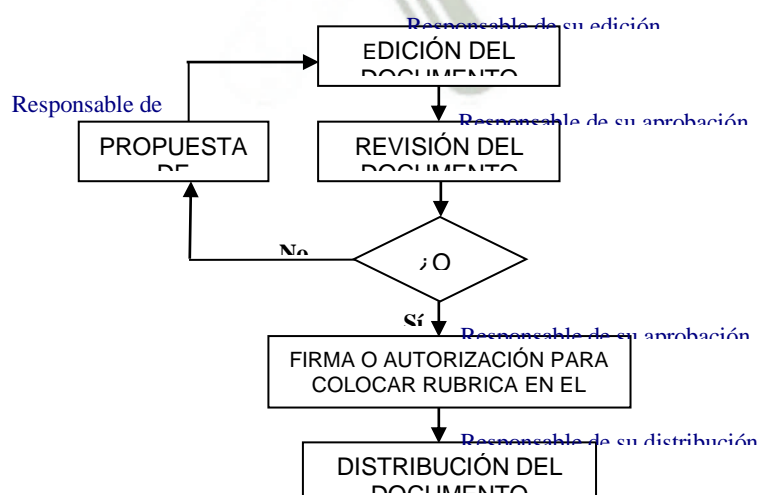
4.1.1 PROCESO DE APROBACIÓN

La aprobación de un documento de especificación (de aquí en adelante, documento) es un proceso que tiene como finalidad dar validez al documento en el Sistema.

La aprobación se evidencia mediante la firma de la persona responsable de su aprobación en el propio documento.

La firma del responsable puede presentarse manuscrita sobre el documento impreso o como una imagen formando parte del documento digital. Cualquiera de las dos opciones es válida. Con esta firma se pretende dar fuerza al documento y comprometer a la persona que lo aprueba.

El proceso de aprobación es el siguiente:



Código: SGI-C-MC Rev.: 00 Fecha 1era edición: 2-ene-2014	MANUAL MANUAL DE CALIDAD
--	---

Todos los documentos aprobados incorporan la fecha de su aprobación.

Los documentos (que contienen especificaciones) que requieren ser aprobados antes de su distribución son:

DOCUMENTO	EDITA	APRUEBA	DISTRIBUYE
DOCUMENTOS DE NIVEL 1 Política de calidad. Documentos que contienen los objetivos de la calidad. Actas de reunión. Planes de acciones.	CALIDAD, CON LAS INDICACIONES DE GERENCIA	GERENCIA	CALIDA D
DOCUMENTOS DE NIVEL 2 Manual de Calidad. Manual de Funciones. Manual de Procedimientos. Fichas de puesto de trabajo.	CALIDAD Y OTROS DEPARTAMENT OS	GERENCIA	CALIDA D
DOCUMENTOS DE NIVEL 3 Ofertas. Cotizaciones Contratos.	PERSONAS DETERMINADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS		

CONTROLES DE IDENTIFICACIÓN

La documentación se identifica añadiendo controles de identificación como:

- Fecha de creación o aprobación
- Número de Revisión
- Código
- Denominación
- Número de páginas (total y parcial)

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

- Firma de la persona que aprueba el documento.

Identificar el documento con los controles pertinentes es una actividad que realiza la persona que debe distribuirlo antes de proceder a su distribución. La información sobre qué controles de identificación debe incorporar cada tipo de documento se encuentra en los formatos papel o electrónico que sirven de base para su edición, es decir, el propio documento lo pide. En última instancia las dudas se consultan al Responsable de Calidad quien decide qué controles utilizar. Como regla general todos los documentos deben incorporar la fecha de su creación o aprobación.

4.1.2 REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN, Y CONTROL DE REVISIONES

La mayoría de los documentos que han sido aprobados requieren posteriormente ser revisados y actualizados para adaptar su contenido a los cambios y decisiones que se vayan produciendo, otros no, como por ejemplo las actas de reunión o una oferta presentada al cliente. Los responsables de asegurar que los documentos aprobados mantienen su vigencia son los responsables de su aprobación.

Todos los documentos de Nivel 2 incorporan un control documental de número de Revisión para proporcionar más información de forma rápida. El resto de documentos incorpora sólo la fecha de la última aprobación, como la Política SGI o los documentos que contienen Objetivos de Calidad.

Los documentos obsoletos, aquellos que han sido actualizados, se guardan indefinidamente en carpetas como “Revisiones anteriores”. Estas carpetas las crea la persona encargada de la distribución de los documentos cerca de la ruta donde se halla la última revisión, el documento vigente. Por ejemplo, si el Departamento Técnico actualiza un plano de ruta, al lado del plano actualizado crea una carpeta llamada “Revisiones anteriores” e introduce en él la Revisión obsoleta.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

4.1.3 DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DEL ESTADO DE VIGENCIA

La documentación de los niveles 1 y 2 la controla el Responsable de Calidad, ya que es el responsable de su distribución. Esta documentación está en la biblioteca. Sólo comparte las carpetas que contienen documentos vigentes, así se evita el uso no intencionado de documentos obsoletos. Al estar en la biblioteca, todo el personal de la empresa tiene acceso a ella y puede fotocopiarla, estas copias se consideran como “copia no controlada”, lo que significa que las personas que posean un documento no controlado deben comprobar su vigencia con el responsable de Calidad. Cuando se actualizan estos documentos (niveles 1 y 2), el responsable de Calidad se encarga de avisar al personal afectado de las actualizaciones que se produzcan convocando reuniones, realizando comunicaciones de soporte.

La distribución de las especificaciones de nivel 3 se efectúa siguiendo los flujos de los procesos en los cuales se utilizan. Por ejemplo, un plano o croquis de la Dirección Facultativa del cliente entregado al personal de América del Transporte SRL, para su ejecución es un documento de especificación cuya distribución y control recae en el Responsable del servicio asignado. En este caso, como en otros, los aspectos relativos a la gestión de estos documentos se describen con mayor o menor detalle (en función de las necesidades) en los procedimientos donde intervienen.

4.2 REGISTROS

Los registros componen un tipo de documento diferente de las especificaciones documentadas. En palabras llanas un registro no dice cómo debe ser o hacerse algo, sino que presenta los resultados de haber hecho ese “algo” o evidencias de cómo se ha hecho. Un registro, como su nombre sugiere, es un documento que contiene información sobre algo que ha sucedido y que hemos guardado para poder recuperarla en el futuro.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Como se ha indicado anteriormente un registro puede compartir un mismo documento con una especificación. Este hecho ocurre principalmente en los documentos de Nivel 3. Los procedimientos que se indican a continuación se aplican a todo el documento en su conjunto, con independencia de los controles que deba recibir la parte de especificación que el documento tenga.

4.2.1 IDENTIFICACIÓN

La identificación de los registros generados por la empresa se asegura mediante códigos o incluyendo información unívoca que permita determinar su origen y demás aspectos necesarios para garantizar su validez como registro.

Con carácter general, todos los registros generados por personal de la empresa han de incorporar la fecha de su creación.

Esta regla afecta a cualquier anotación realizada sobre un papel (tal como una nota de llamada telefónica para alguien) u otra situación similar.

Los métodos de codificación para los registros se describe en los distintos procedimientos o instrucciones del sistema, allí donde es más adecuado.

4.2.2 ARCHIVO Y PROTECCIÓN DE LOS REGISTROS

El tiempo mínimo de archivo de los registros es de 5 años. Esta regla se aplica tanto con los registros en formato papel como digitales.

Transcurrido este período mínimo de retención los registros pueden ser destruidos, previa consulta con el director responsable.

Gran parte de los registros generados en el Sistema son generados en formato papel y después su información vertida en archivos digitales.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Estos registros en formato papel, cuyo contenido ha sido almacenado en formato digital, se considera información duplicada que puede eliminarse transcurrido un período de tiempo preventivo de 1 año.

La protección de la información digital se realiza mediante copias de seguridad realizadas de forma automática por una aplicación gestionada por el Responsable de Calidad.

Cada Departamento es responsable de comunicar al Responsable de Calidad los datos que precisan ser protegidos.

5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de ICQA Ingenieros SAC está comprometida con el desarrollo y cumplimiento del sistema de gestión de la calidad así como con la mejora continua de su eficacia, ya que:

- Ha impulsado e impulsa sesiones informativas, a veces con toda la plantilla y otras solo con una parte, para comunicar la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios.
- Ha establecido una política de calidad adecuada a las características y aspiraciones de América del Transporte SRL.
- Se establecen Objetivos de Calidad medibles que son aprobados por la propia Dirección en reuniones de calidad o Revisiones del Sistema, y que se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización.
- Lleva a cabo revisiones sistemáticas y planificadas del sistema de gestión de la calidad.
- Asegura la disponibilidad de recursos, determinando en primera instancia y después proporcionando los recursos que sean necesarios para cumplir la planificación y llevar a cabo las acciones que se hallan determinado tomar.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Además, para asegurar esta disponibilidad se han documentado la metodología a seguir para llevar a cabo un mantenimiento adecuado de los recursos existentes.

5.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La determinación de los requisitos del cliente, así como los métodos para orientar la gestión de la empresa hacia el cumplimiento de estos requisitos se ha documentado apropiadamente (ver apartado 7.2 de este documento).

La alta dirección de América del Transporte SRL, está comprometida con el cumplimiento de los requisitos del cliente, y esto se reafirma con la creación de procesos de captura, tratamiento y análisis de datos relativos a las necesidades de nuestros clientes (ver apartado 8 de este documento) de forma que América del Transporte SRL, pueda mejorar día a día en la satisfacción de estos requisitos de la forma que mejor se adapten a las necesidades de cada uno en particular.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD (SE DEDUCE POLÍTICA SGI EN CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE)

Desde un punto de vista estratégico, la Política de la Calidad es el documento más importante del Sistema de Calidad de la empresa. La Política de la Calidad (SGI) la establece y aprueba la Gerencia (mediante la autorización de la colocación de su firma aprobando el manual, donde está contenida).

Para difundir la Política de Calidad (SGI), ésta se presenta también en un documento físico, que incluye la firma de Gerencia, accesible a todo el personal desde la biblioteca, del cual se imprimen tantas copias como sea necesario para que todos la conozcan, la entiendan y la asuman. También se pueden realizar copias para exponerla al público o a los clientes. Las impresiones, envíos por email, y otras formas de distribución no están controladas, para conocer cuál es la última versión de la Política de Calidad (SGI) se debe preguntar al personal de América del Transporte SRL, quien tiene acceso al Manual y puede consultar la

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

fecha de la última actualización, que es solidaria a la de la Política de Calidad (SGI).

La Política de la Calidad (SGI) contiene las directrices y valores que la dirección quiere inculcar a todos los miembros de la empresa, indicando el camino para la aplicación de una mejora continua, es decir, asienta las bases para establecer los Objetivos de la Calidad (SGI).

La Política de la Calidad (SGI) se revisa una vez al año en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGI) (como mínimo). El objetivo de esta revisión es asegurar que la Política es la adecuada a los propósitos de la empresa y que contempla todos los aspectos a los que Gerencia quiere hacer mención. El resultado de esta revisión puede modificar o no la Política.

5.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La empresa mantiene un sistema de mejora continua basado en establecer Objetivos de la Calidad e iniciar acciones para conseguirlos. Los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles apropiados dentro de la escala de responsabilidades y constituyen un reflejo de las declaraciones hechas por Gerencia en la Política de la Calidad (SGI).

Los Objetivos de la Calidad son un conjunto de metas objetivamente medibles que la empresa se plantea conseguir en un determinado tiempo. La metodología para el establecimiento de Objetivos en América del Transporte SRL, tiene las siguientes características:

- Para cada objetivo se establece la situación inicial, indicando la fecha de partida, y la fecha en la que se quiere conseguir la meta marcada.
- La mayoría de los Objetivos se basan en indicadores elaborados con datos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad, contenidos en su mayor parte en las bases de datos de la empresa. Los indicadores establecidos en la empresa se definen en el capítulo 8 de este Manual.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

- Cada Objetivo se acompaña de una serie de acciones impulsadas por Gerencia y controladas por Calidad para conseguir los objetivos planteados.
- Los Objetivos se revisan como mínimo cuando se sobrepasa o se acerca la fecha de su consecución. Esto lo asegura el Responsable de Calidad, quien mantiene los documentos donde se definen los objetivos y las acciones iniciadas para conseguir los objetivos.

La revisión de los Objetivos de la Calidad se lleva a cabo en las reuniones de Revisión del Sistema o cuando se considere oportuno, las decisiones y acciones derivadas de las revisiones las documenta el responsable de Calidad, registrando el contenido de dichas decisiones y acciones, así como las modificaciones realizadas en el plan para establecer objetivos.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD, Y COMUNICACIÓN

La Dirección de América del Transporte SRL, ha nombrado una persona que tiene la responsabilidad y autoridad para:

Nota: Responsable SGI Involucra: Responsable de Calidad, Responsable de Seguridad y Medio Ambiente.

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la Dirección sobre el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección de América del Transporte SRL, efectúa revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad de forma periódica y planificada. (1 vez al año).

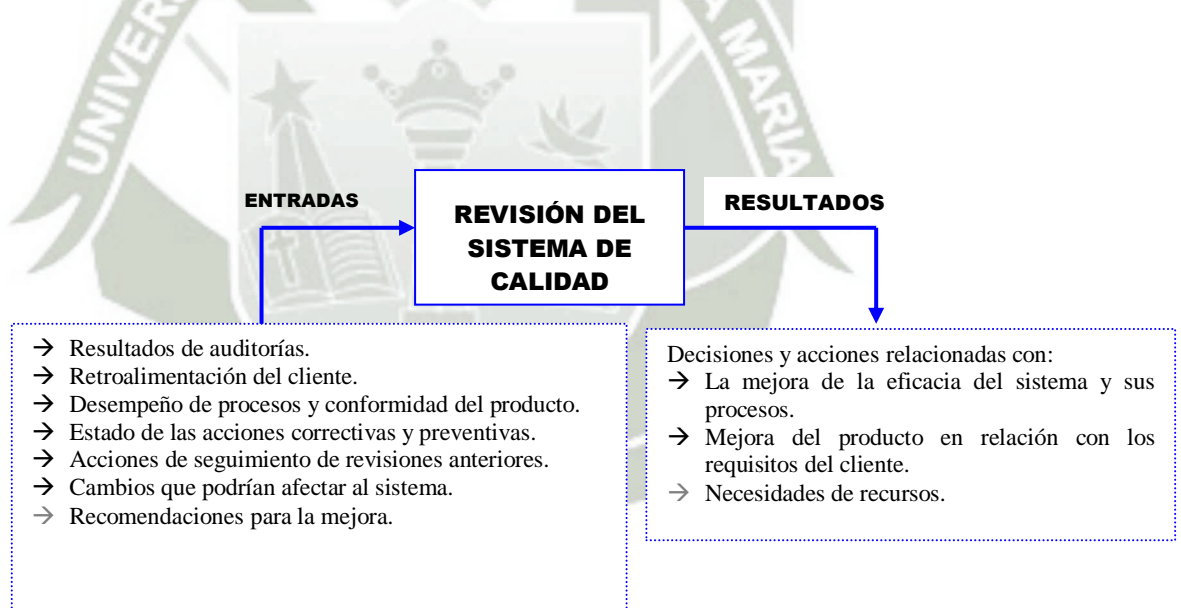
Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

La revisión se realiza en una reunión preparada y convocada por el Responsable de Calidad a la que asisten los principales responsables de cada área de la empresa así como otras personas invitadas que son de utilidad para la revisión.

Para preparar la reunión, el Responsable de Calidad construye un informe con los principales resultados y valores de los indicadores establecidos y lo entrega a los participantes, con antelación a la reunión, para que analicen la información y puedan preparar sus argumentos.

Los elementos de entrada de la reunión de revisión son tanto el informe preparado como toda la documentación y aportación de información realizada por los asistentes. La Reunión de Revisión es un proceso que cumple los requisitos establecidos por ISO 9001:2008 y esquemáticamente se puede representar:



6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 RRHH

Desde el punto de vista de la calidad, la gestión de los RRHH en América del Transporte SRL, comprende la realización de procesos como:

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

- Determinar la formación, experiencia y habilidades que requieren los puestos de trabajo que afectan directamente a la calidad del producto.
- Proporcionar la formación que asegure que las personas tienen la competencia necesaria.
- Evaluar la eficacia de la formación o de otras acciones adoptadas para satisfacer las necesidades.
- Concienciar y sensibilizar al personal de la importancia que tiene su trabajo para la calidad del producto.

A continuación se describen los procedimientos aplicados en América del Transporte SRL, para realizar los procesos anteriores:

Competencia necesaria, comunicación de las funciones y responsabilidades

En América del Transporte SRL, los puestos de trabajo que afectan directamente a la calidad del producto son aquellos que, o bien están en contacto con el cliente, o bien ejecutan trabajos exclusivos para el cliente. Estas posiciones de la estructura requieren una gestión planificada que comprende la definición de las responsabilidades, autoridades y competencia requerida para cada uno de estos puestos de trabajo en una Ficha de puesto de trabajo. Estas fichas amplían y concretan las responsabilidades documentadas en otras partes del sistema para facilitar su conocimiento y distribución.

Existe un Manual de Funciones que lo distribuye el Responsable del SGI en físico papel.

Acciones de formación y otras acciones para asegurar la competencia. Evaluación de la eficacia de dichas acciones

Para dominar un puesto de trabajo y ser eficaz con el cumplimiento de las responsabilidades asignadas hace falta saber qué hay que hacer, tener la habilidad para hacerlo, y tener voluntad de hacerlo bien. En la selección de personal el

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

criterio de América del Transporte SRL, es cubrir los puestos de trabajo con personas que posean el conocimiento, la experiencia y habilidades necesarias para desempeñar el trabajo ofrecido, y que muestren una determinación total a trabajar en equipo y participar activamente en la mejora del Sistema de Gestión. Estos son los requisitos para que una persona acceda directamente a uno de los puestos de trabajo, ya sea por promoción interna o contratación.

La decisión sobre la incorporación o promoción de una persona a una posición la toma Gerencia. La entrevista de selección, cuando se contrata por primera vez a una persona, la realiza Gerencia o el Responsable del Departamento que corresponda.

La decisión de incorporar o promocionar a una persona acepta que el candidato cumple con los requisitos indicados anteriormente y que se explicitan dentro del Manual de Funciones.

Además de controlar la competencia del personal con las acciones que se han indicado hasta ahora, también es necesario aplicar el concepto de “formación continua”. Los frecuentes cambios legislativos que afectan significativamente a la gestión, y en ocasiones operación, de las actividades de prestación de servicio que proporciona América del Transporte SRL, sus clientes, hacen necesario, igual que otros factores como la aparición de las “nuevas tecnologías”, que la empresa dedique parte de sus recursos a la formación continua del personal a todos los niveles. Esta formación se aporta de diversas formas, entre las que destacan:

Formación externa: proporcionada por entidades, organizaciones, proveedores o empresas que prestan servicios formativos.

Formación interna como aprendiz: durante un período de tiempo indeterminado una persona que no sabe acompaña en su trabajo a una que sí sabe.

Las actividades de formación externa que se haya determinado realizar (aprobadas por Gerencia) las coordina Calidad. De cada actividad formativa se crea un expediente que contiene toda la documentación generada con la acción

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

formativa, incluida una copia de la documentación y material didáctico utilizado para la sesión.

El archivo que conforma todos los expedientes formativos constituye una fuente de información útil para la formación interna.

La eficacia de las actividades formativas así como las necesidades en materia formativa se evalúan en las reuniones que Dirección mantiene con los Responsables de forma periódica.

REGISTROS DE LA FORMACIÓN Y COMPETENCIA

Cada trabajador de América del Transporte SRL, dispone de un expediente de trabajador (curriculum). Dichos expedientes se codifican con el número de trabajador y contienen información personal del trabajador e información sobre los cursos y cualificaciones obtenidas por el trabajador a lo largo del tiempo (fotocopias de titulaciones, certificados...).

Cualquier otra información relevante acerca de las aptitudes de una persona se registra igualmente en el expediente del trabajador.

Así mismo, la conclusión del período de aprendizaje de un trabajador se registra también en su ficha, indicando la fecha a partir de la cual dicha persona adquiere una categoría profesional superior a la que hasta el momento ostentaba.

6.2 GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

La infraestructura que América del Transporte SRL, necesita para prestar servicio a sus clientes comprende maquinas PC, vehículo de transporte (Alquilados), Impresoras, fotocopiadoras... La Política de América del Transporte SRL, en materia de infraestructura es no poseer en propiedad más que la mínima imprescindible. La infraestructura que sea necesaria se alquila. Esta medida facilita mucho las operaciones de la empresa, ya que no se debe ocupar de su mantenimiento y asegura disponer siempre de una infraestructura moderna y en perfectas condiciones.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

El control del cumplimiento de los requisitos por parte de las empresas que facilitan la infraestructura se controla siguiendo los procedimientos de control establecidos para la contratación, en primera instancia, y para el desarrollo del servicio, posteriormente.

Con relación a la infraestructura propiedad de América del Transporte SRL, se han establecido un conjunto de procedimientos destinados a controlar su conformidad. Son los siguientes:

- Toda la infraestructura de relevancia está inventariada por el Responsable de Calidad en un archivo digital que mantiene continuamente actualizado.
- Administración controla un archivo papel donde se guardan los contratos de mantenimiento de Equipos, PC, Impresoras, fotocopiadoras (Equipos propios).
- Administración es responsable de controlar los contratos de vehículos y controlar el mantenimiento en la forma indicada en los mismos.
- Los trabajadores disponen de equipos de oficina que tienen asignados. Este equipo se mantiene regularmente con un tercero realizando una inspección como mínimo 1 cada 2 meses. De cada inspección se hace un registro con los resultados del mismo. Con independencia de estas inspecciones, los trabajadores tienen la responsabilidad de solicitar la sustitución de equipos en mal estado.

7 SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos que hacen posible la prestación de un servicio de calidad a nuestros clientes se pueden agrupar en:

Procesos relacionados con el cliente:

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Iniciativas comerciales: búsqueda de clientes, identificación de las necesidades de los clientes, presentación de la empresa y los servicios que presta.

Realización de ofertas: captura de requisitos del cliente, estudio de necesidades y elaboración de propuestas técnicas valoradas, realización de documentos de oferta y revisión de los mismos, presentación de ofertas, negociación y seguimiento de la oferta.

Gestión de pedidos: procesos cuyo cometido es recibir del cliente peticiones para la prestación de nuestros servicios. Estas peticiones pueden provenir de ofertas aprobadas o de pedidos directos, la gestión del pedido finaliza cuando la función logística y planificación se hace cargo de dicho pedido.

Atención al cliente: procesos que atienden en primera instancia al cliente por asuntos relacionados con servicios prestados por América del Transporte SRL, Principalmente se redirige al cliente a la persona buscada, se atienden, registran y cursan sus quejas, se informa al cliente sobre la evolución del servicio...

Se encuadra en este grupo también la gestión del punto de servicio: estos procesos han sido definidos por la empresa y consisten en la prestación de un servicio de atención al cliente para solucionar sus sugerencias, proporcionar información, tramitar peticiones, realizar gestiones.

Para ello el personal de América del Transporte SRL, dispone de conexión directa con sus clientes y con ellos puede: realizar revisiones, revisar facturas, tramitar quejas y reclamaciones... Estos procesos se desarrollan entre el Cliente y América del Transporte SRL,

Comercialización de productos en tienda (Oficinas): presentación de los productos (servicios), información sobre costos y facilidades, entrega de trípticos y folletos comerciales al cliente, cierre de la venta del servicio, cobro del producto (servicio), garantía ofrecida sobre el producto (servicio), gestión de quejas y reclamaciones de productos (servicios) comercializados...

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Procesos de planificación y logística

Estos procesos tienen como entrada los pedidos del cliente y se responsabilizan de su ejecución hasta el final. Esta responsabilidad se ejerce desde dos conjuntos de procesos diferenciados por su función:

Servicios: proporcionar instrucciones y documentación a los encargados de los servicios en curso y a los profesionales destacados, controlar la evolución (inspección en sus posiciones de trabajo y revisión de los registros generados), identificar necesidades, gestión de las comunicaciones internas/externas y revisiones de los entregables con el cliente hasta el final del servicio y acta de conformidad.

Asignación de recursos para el servicio: asignación de personal calificado a las instalaciones y proyectos en curso, comunicación sobre las compras y necesidades de equipos.

Tramitación: preparación y envío de documentación para tramitar permisos de visita técnica a las instalaciones de los clientes, check list de vehículos y actas de conformidad de servicio terminado.

Oficina técnica: realización de croquis o diagramas en formato impreso o digital de acuerdo con los esquemas entregados por el cliente, redacción de documentos o montaje de expedientes técnicos necesarios para ser entregados al cliente, control de la documentación generada.

PROCESOS DE COMPRA Y SUBCONTRATACIÓN

Compra de materiales para las instalaciones de la empresa: determinación de las necesidades de compra, búsqueda y selección de proveedores, negociación y compra (comunicación formal de requisitos), y verificación (inspección) del material comprado.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Alquiler de vehículos e instrumentos si el servicio lo amerita: búsqueda y selección de proveedores, negociación y establecimiento del contrato de alquiler.

Sub.-contratación de servicios de mantenimiento para equipos de las instalaciones: búsqueda y selección del proveedor, comunicación de los requisitos del servicio y las justificaciones documentales que debe satisfacer el proveedor a nuestra organización.

Control y evaluación de proveedores: verificación del cumplimiento de los requisitos por parte del proveedor, registro y comunicación de los incumplimientos, petición de acciones correctivas al proveedor.

PROCESOS DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Ejecución: El personal atiende las indicaciones de la empresa, el personal revisa la documentación que contiene los requisitos del cliente, ejecución del proyecto.

Control y comunicación de la ejecución: registro de los resultados obtenidos, horas invertidas, gastos y demás información; entrega de los registros generados al Departamento de Administración

Para prestar el servicio, América del Transporte SRL, ha diseñado y desarrollado un plan de gestión en acorde a normas aplicables, legislación vigente e ingeniería clasificada, orientado al cliente según el tipo de proyecto a desarrollar.

El diseño de este plan va aparejado a la adaptación continua de nuestro sistema de software informático para aprovechar al máximo su desarrollo.

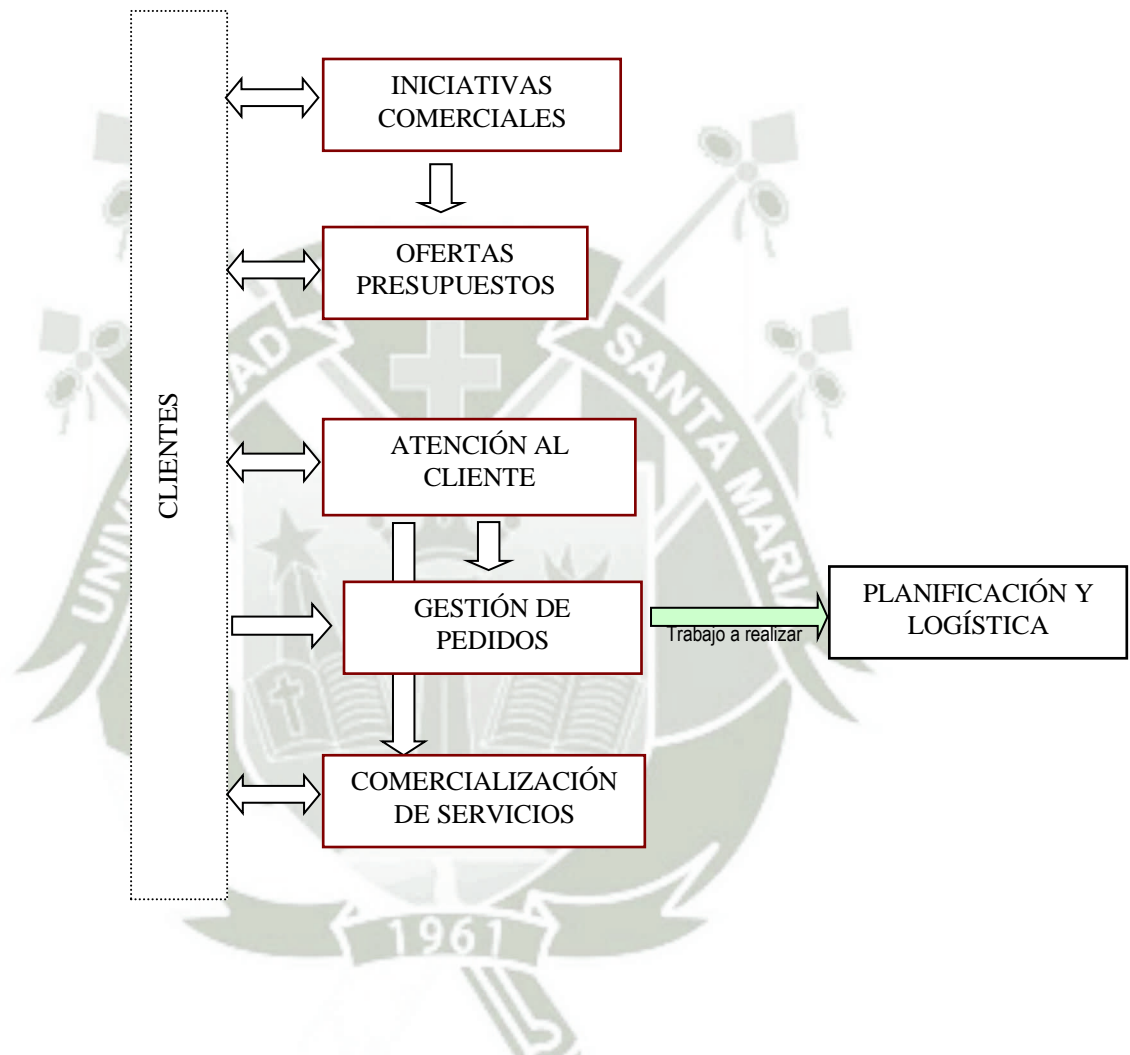
Gran parte de los procesos tienen relación directa con el sistema informático de la empresa. El detalle de esta relación así como de los procesos, documentos, registros, y controles realizados en los procesos que componen el servicio se describen en los siguientes apartados de este manual.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Desde un punto de vista operacional, los procesos relacionados con el cliente se pueden esquematizar así:



7.1.1 INICIATIVAS COMERCIALES - GESTIÓN DE OFERTAS / PRESUPUESTOS

La oportunidad de presentar al cliente una oferta puede provenir de:

- Acciones comerciales efectuadas por la organización.
- Invitaciones.
- Proyectos que el cliente quiere ejecutar y pide oferta.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

A efectos de gestionar todas las ofertas, cada una recibe un número correlativo asignado por el sistema informático, sin embargo, la extensión y minuciosidad de las ofertas depende del tipo de Ingeniería a aplicar.

Las ofertas realizadas en ningún caso comprenden la construcción/edificación del proyecto, las especificaciones se limitan al desarrollo con operación de maquinaria pesada revisado por Gerencia o personal facultado para el servicio, es decir, en cada caso América del Transporte SRL,, se remite al protocolo del desarrollo del servicio para demandar las especificaciones. De esta forma la realización de las ofertas se enfoca en base a dichas especificaciones, recogidas en datos, esquemas, y diversa documentación aportada por el cliente.

Para realizar las ofertas América del Transporte SRL, mantiene en su sistema informático una base de datos que contiene información sobre las actividades que realiza:

- Descripción de los trabajos que comprenden cada actividad.
- Soporte de personal y maquinaria necesarios para cada actividad.

Con la determinación de lo que se ha de hacer, documentos que contienen las especificaciones, la realización de una oferta comprende:

- Determinar las actividades que requiere el servicio solicitado por el cliente.
- Asignar maquinaria, equipos, personal y/o transporte a cada actividad.
- Crear un servicio con las características determinadas en el Sistema Informático.

Si alguna actividad dentro del servicio, requiere una explicación adicional, o, el servicio que requiere el cliente no puede ser determinado o valorado en la oferta con las actividades definidas en el sistema, Gerencia o el personal Técnico pueden introducir conceptos para la consulta correspondiente.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

La selección e introducción de todos los conceptos de un servicio en el sistema informático crea un depósito de datos que definen el servicio a realizar. De este depósito de datos se puede:

- Imprimir una oferta para entregarla al cliente,
- Imprimir la lista de equipos, vehículos, instrumentos y materiales (necesarios, que ya poseemos o se necesitan comprar), e imprimir el listado de tareas sobre el servicio a realizar, comunicando a Gerencia lo que deben hacer.

Todas las ofertas son revisadas y firmadas por Gerencia antes de presentarlas al cliente.

Cuando la presentación de la oferta comporta la preparación de documentación adicional, como en el caso de posibles concursos, se requiere la participación de todo el personal calificado y *Calidad* en el proceso, con el objeto de que prepare la documentación técnica requerida.

7.1.2 GESTIÓN DE PEDIDOS

Los pedidos de los clientes son gestionados por la administración y pueden tener múltiples procedencias:

Pedido directo de cliente: no es necesario entrar a concurso de precios, puede ser un soporte técnico a un servicio finalizado.

Pedido proveniente de una oferta aceptada: cuando el cliente acepta una oferta presentada, la administración crea un servicio en el sistema informático validando la oferta correspondiente.

Acto seguido, la administración comunica a la Gerencia que el servicio contiene orden de trabajo para que proceda a planificar su ejecución.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

7.1.3 COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS

A través de su oficina (Instalaciones propias), América del Transporte SRL, contacta a sus clientes y comercializa servicios que pueden generar un pedido inmediato para la empresa.

En la comercialización de servicios, se enfoca lo siguiente:

- La exposición del servicio al cliente, información del costo incluido el tipo de personal a intervenir en el desarrollo del mismo.
- Proporcionar información técnica al cliente, identificar sus necesidades y presentar los alcances técnicos que se adapten a su perfil.
- Cerrar la venta del servicio (si llegase el caso) y seguir los cauces administrativos establecidos para la formalización del contrato y otras gestiones como la programación de visitas a campo para la toma de datos.

Si la venta del servicio, define la realización inmediata del mismo, se genera una orden interna para su ejecución en los plazos establecidos con el cliente.

2.1. La Administración, en coordinación con la Gerencia General de América del Transporte SRL, son responsables del desarrollo del servicio.

7.2 COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Cada servicio contratado con el cliente tiene asignado un responsable de su planificación y control de la ejecución. Este responsable es asignado por Gerencia, en coordinación con la Administración se responsabiliza de:

- Verificar que la Organización designe las máquinas, equipos, materiales a emplearse según los requisitos específicos del cliente y/o, proponer su compra o alquiler según sea el caso.
- Contratar servicios a proveedores. (Mantenimiento de maquinaria)

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

7.3.1 COMPRAS

La compra de los principales materiales y/o repuestos de máquinas para la realización del servicio, se realiza en función del stock habido en la organización. Hay materiales genéricos de los cuales se mantiene un stock permanente que se va reponiendo conforme se va consumiendo.

El procedimiento para comprar se describe a continuación:

Compra de materiales específicos para el servicio

El proceso de compra de materiales para un servicio en concreto se inicia en el momento que el cliente realiza un pedido o aprueba una propuesta-oferta. En ocasiones el proceso de compra se inicia con anterioridad ya que es usual que durante la realización de la oferta, Gerencia o el personal involucrado se pongan en contacto con los proveedores para pedir precios y confirmar disponibilidades.

El proceso de compra de estos materiales se compone de las siguientes etapas:

1. Determinación de los materiales a comprar: el responsable del servicio verifica el stock mínimo y sugieren la compra.
2. Compra, comunicación de los requisitos al proveedor: el responsable de compras designado, se pone en contacto con los proveedores para realizar los pedidos pertinentes enviando los pedidos de compra vía fax ó e-mail. Los pedidos de compra contienen la referencia, características de los materiales solicitados y el lugar de envío. El pedido se ponen a disposición de un responsable de inspección a fin que de la conformidad en el marco de las especificaciones técnicas.
3. Recepción y verificación de los productos comprados: la recepción y verificación de los productos comprados es responsabilidad del recepcionista de la empresa (Logística/Almacén u área usuaria). La recepción puede efectuarse tanto en oficinas de la empresa como directamente en el lugar del proveedor. En cualquiera de las dos opciones la verificación se realiza contrastando el pedido de compra con la guía de remisión del proveedor. Cualquier error o incidencia detectada se hace constar por escrito en la guía

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

de remisión del proveedor y a continuación se comunica el problema al responsable del servicio. La guía de remisión del proveedor y el registro de compra se entregan posteriormente a la Administración.

COMPRA DE MATERIALES GENÉRICOS

La compra de materiales genéricos, es decir, aquellos que no se compran específicamente para un servicio (papel, lapiceros, tinta, toner etc.), es responsabilidad de logística/almacén. El material genérico se almacena en el propio almacén, El responsable logístico y almacenero son responsables de comunicar al departamento de administración la necesidad de reponer los materiales pertinentes antes de que se agoten. El Departamento de Administración realiza los pedidos del material genérico solicitado

7.3.2 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

La contratación de servicios (Mantenimiento de maquinaria, equipos, Vehículos livianos), es responsabilidad de la Administración. Estas contrataciones se realizan a instancias de Gerencia, especialmente aquellas de gran volumen como el alquiler de vehículos livianos. El alcance de los servicios contratados puede ir desde una parte muy pequeña del servicio hasta el servicio completo, incluyendo la compra de los repuestos y materiales si, los referidos en alquiler, fallasen por mala operación del usuario. Con independencia del alcance del servicio contratado, el “control del tercero sub-contratado” lo efectúa el Responsable del servicio asignado por América del Transporte SRL.

La contratación de un servicio a un proveedor puede ir precedida de una petición de oferta o no, dependiendo de la estandarización del servicio requerido.

En ocasiones la solicitud de servicios a otras empresas se atiene a un contrato general actualizado regularmente en el que se establecen las condiciones económicas y de otra índole que deben regir la relación empresarial. Ya sea puntual o general, los contratos establecidos con otras empresas no excluyen de la obligación de exigir presentar a América del Transporte SRL, documentos que acrediten el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación:

- Seguro de responsabilidad civil.
- Documentación relativa a la Prevención de Riesgos Laborales.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

- Justificación del pago a la Sunat, Essalud.
- Infocorp, otros

Además de las garantías legales, la administración y Gerencia pueden ampliar estos requisitos.

América del Transporte SRL, no trabaja con empresas que incumplan los requisitos legales establecidos. El Departamento de Administración se pone en contacto con las empresas sub-contratadas (si fuera el caso) antes del inicio del servicio para que proporcionen la documentación necesaria. Si el proveedor no facilita la documentación demandada el hecho queda registrado y se comunica a Gerencia, quién toma las medidas necesarias asegurando en todo caso que, el proveedor no pueda trabajar con América del Transporte SRL, si no acredita el cumplimiento de los requisitos.

La selección de los proveedores de servicios se realiza valorando la competencia demostrada por el proveedor en colaboraciones precedentes (ver siguiente apartado).

7.3.3 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores, tanto de materiales y equipos de oficina, como de servicios (Mantenimiento de Maquinaria/equipos), son valorados objetivamente mediante un conjunto de indicadores de gestión establecidos a tal efecto.

Estos indicadores sirven como base para evaluar la capacidad que cada proveedor tiene para cumplir los requisitos de la empresa.

Agrupando los proveedores y contrastando los valores obtenidos por cada proveedor en los indicadores, Gerencia y el Departamento de Administración tienen información objetiva para advertir al proveedor de su baja calidad y demandar acciones correctivas o, si la situación no presenta mejores perspectivas, tomar decisiones sobre el descarte de un proveedor.

Las decisiones sobre el descarte de un proveedor se registran en actas que después son distribuidas entre las personas apropiadas.

Código: SGI-C-MC Rev.: 00 Fecha 1era edición: 2-ene-2014	MANUAL MANUAL DE CALIDAD
--	---

Los indicadores de competencia de proveedores se construyen sobre la siguiente información:

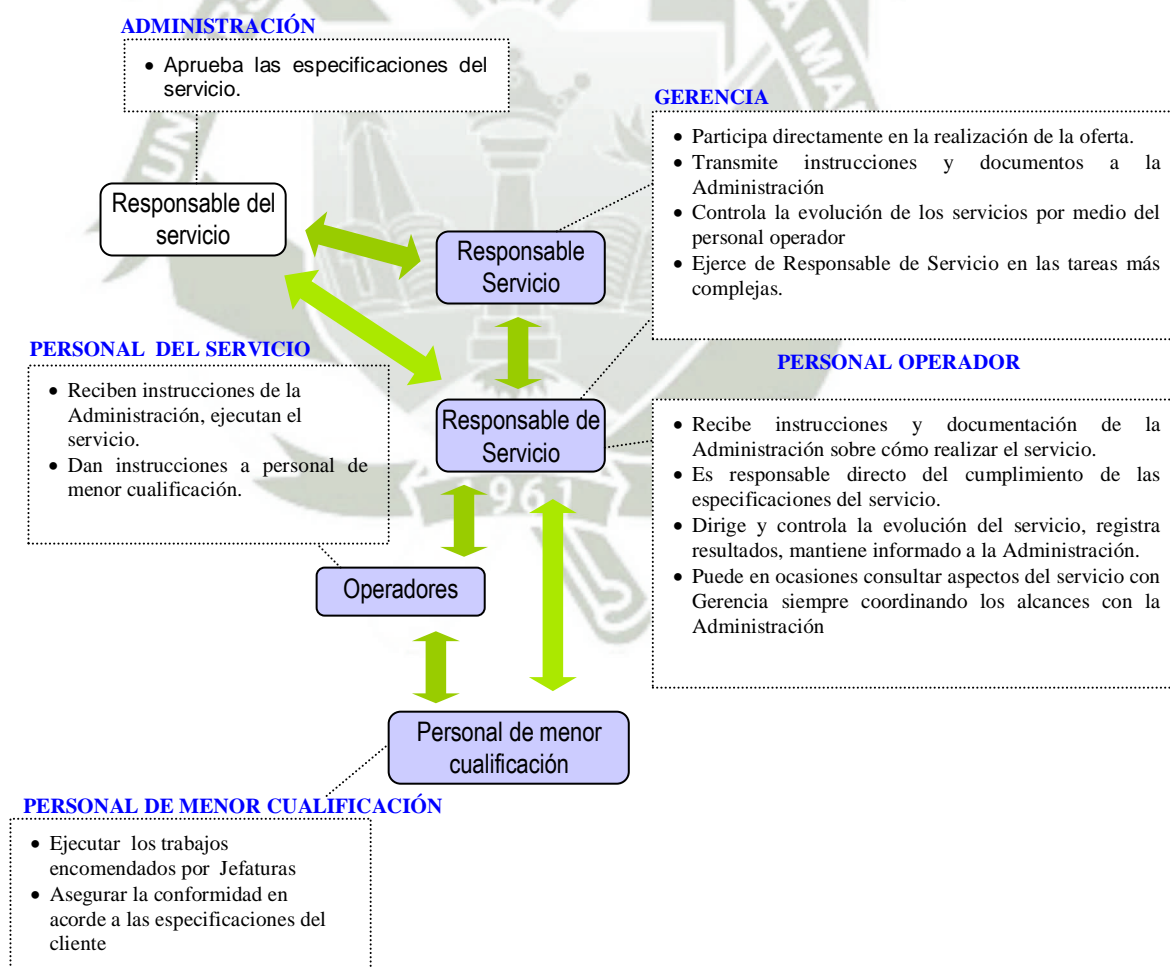
- Número de horas de servicio contratado o volumen de materiales comprados.
- Problemas de calidad ocasionados.

La definición concreta de estos indicadores así como la frecuencia de cálculo y su distribución en informe entre las personas apropiadas se describe en el capítulo 8 de este manual.

7.4 CONTROL Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

En este apartado se definen los procedimientos seguidos en América del Transporte SRL, para realizar su servicio

7.4.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL Y DE RESPONSABILIDADES



Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

La estructura funcional del esquema representa los distintos niveles de responsabilidad desplegados en América del Transporte SRL.

Con el objeto de comunicar convenientemente las responsabilidades principales relacionadas con el servicio, la Administración dispone de instructivos, que especifica las metodologías y criterios más importantes.

7.4.2 OPERATIVA DE SERVICIO

Operativamente la prestación de servicio se lleva a cabo de dos formas diferentes según la naturaleza del servicio a realizar:

- A. Operativa tipo SAT
- B. Operativa de proyecto

Operativa SAT (Servicio de atención en oficina)

Características de este tipo de servicios:

Generalmente no hay oferta previa, a no ser que el cliente lo requiera.

Son trabajos regulares y repetitivos sin necesidad de proyecto inicial.

Los pedidos los recibe el departamento administrativo y, después los transmite directamente al personal previamente asignado según el tipo de servicio...

Estos servicios se ejecutan de forma secuencial siguiendo un orden FIFO (First Input First Output), es decir, en orden de petición. La información disponible de los Ingenieros destacados para cada servicio se haya en la documentación entregada por la administración.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Operativa de Servicio

Características de este tipo de servicios:
Hay oferta previa, en muchos casos realizada sobre la base de un proyecto (esquema definido).
En la realización de estos servicios suele desplegarse toda la estructura funcional: Administración, Encargado de Servicio, logística, personal operador.
En ocasiones algunos de los trabajos relacionados con la ejecución del proyecto (servicio), se podría contratar a empresas en las que el control de los servicios contratados es responsabilidad del Responsable de Servicio designado por la administración de América del Transporte SRL,

La planificación de estos servicios se realiza con una razonable antelación al inicio de los mismos. Tanto los equipos a usar, como servicios a contratar (Mantenimiento de maquinaria) y otros elementos necesarios para ejecutar el proyecto se han definido con antelación.

La información relativa a las etapas del servicio, tiempo estimado de la elaboración a cargo de Administración, Maquinaria/equipos a utilizar, y otros aspectos relevantes se pone a disposición de Gerencia. Esta información se obtiene directamente del sistema informático donde reside la definición del proyecto/Servicio realizado por el responsable asignado.

7.4.3 CONTROL DEL SERVICIO

En cualquiera de las dos modalidades operativas, el servicio es dado de alta en el sistema antes de empezar a trabajar. El sistema asigna un número a cada servicio de forma que la documentación relacionada se identifica utilizando este número.

Código: SGI-C-MC Rev.: 00 Fecha 1era edición: 2-ene-2014	MANUAL MANUAL DE CALIDAD
--	---

La evolución de los servicios, en cualquiera de las dos modalidades operativas diseñadas, se controla registrando la información indicada en la siguiente tabla:

INFORMACIÓN	REGISTROS GENERADOS
Evolución de los servicios, plazos para la ejecución de las etapas	Utilizando la documentación que establece la planificación del servicio, el Responsable de Servicio indica para cada etapa la fecha de ejecución y cualquier información relevante que debe ponerse en conocimiento de la empresa
Horas y gastos imputados por cada Responsable en el Servicio/proyecto.	Cada Operador dispone de un formato papel con el que efectúa un parte de horas y gastos.
Incidencias relacionadas con cada servicio	De acuerdo con el procedimiento descrito en el punto 8.3 de este manual, el Responsable de Servicio transmite al Departamento administrativo todas las incidencias para que éste las registre en el sistema informático.

La información registrada referente a los distintos servicios en curso se introduce en el sistema informático de la empresa. Esto permite a la Administración disponer de información puntual sobre:

- Cumplimiento de la planificación, retrasos respecto al plan inicialmente establecido.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

- Desviaciones en recursos humanos y plazos programados en etapas, expresado como la diferencia entre las horas y plazos planificados y los realmente ejecutados.
- Incidencias relacionadas con cada servicio, se puede consultar qué incidencias están relacionadas con cada proyecto y en qué estado de solución se encuentran.

7.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Con relación al empleo de equipos de precisión (Los maneja el tercero de Mantenimiento)

Los equipos de medición a emplear en la prestación del servicio presentan las siguientes condiciones:

Equipo que requiere alta prestación	<p>Se utilizan cuando se requiere gran precisión.</p> <p>Se utilizan un equipo de alto coste.</p> <p>Es necesario en pocas ocasiones, su uso está relacionado generalmente con proyectos.</p> <p>Se alquila cuando es necesario</p> <p>Se pide al proveedor fotocopia del certificado del estado de calibración del equipo</p>
-------------------------------------	--

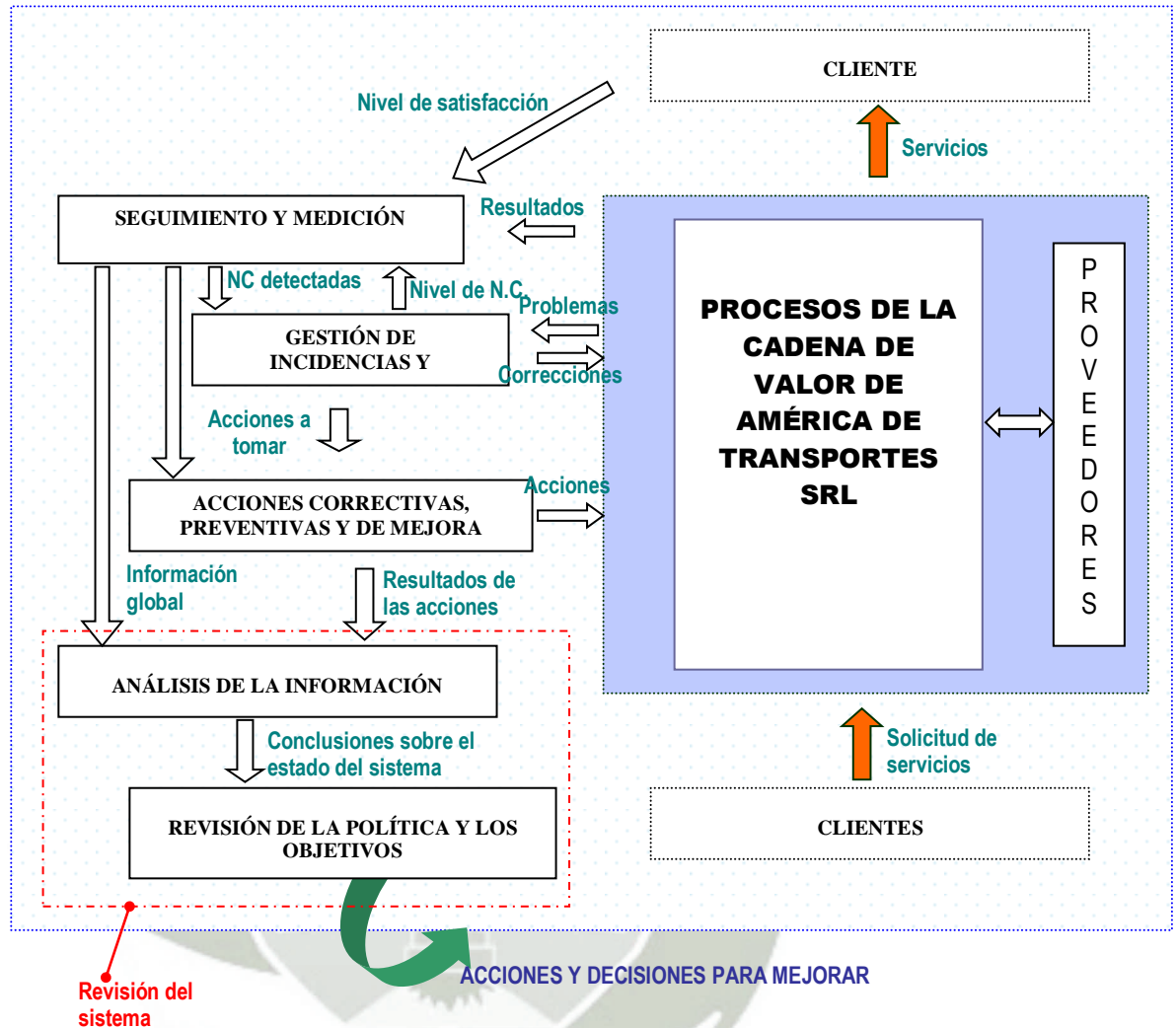
8.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

La medición, el análisis, y la mejora realizada en el sistema de gestión de la calidad de América del Transporte SRL, se realizan de acuerdo al modelo de mejora continua de ISO 9001:2008. Dicho proceso se puede esquematizar mediante el diagrama de bloques que se muestra a continuación:

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD



En este esquema se identifican de forma general los procesos que intervienen en la consecución del objetivo final: aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

En este capítulo del manual se desarrollan los procedimientos específicos para operar los procesos aquí indicados. A modo de introducción, con objeto de mejorar la comprensión de estos procesos en la siguiente tabla se resumen sus características principales:

Código: SGI-C-MC Rev.: 00 Fecha 1era edición: 2-ene-2014	MANUAL MANUAL DE CALIDAD
--	---

PROCESO	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	SE EXPLICA EN
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Acciones para capturar, tratar y presentar información relativa a la satisfacción del cliente	Capítulo 8.2.1
	Procesos de auditoria interna	Capítulo 8.2.2
	Captura de información sobre los resultados de los procesos del sistema, construcción de los indicadores de gestión y presentación de los mismos	Capítulo 8.2.3 y 8.2.4
GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PROBLEMAS	Identificar la naturaleza, registrar y comunicar todo tipo de incidencias: quejas de cliente, incidencias de proveedor, e incidencias internas. Aplicar las correcciones pertinentes que corrijan las deficiencias y registrar el resultado	Capítulo 8.3
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Analizar e identificar las causas que provocan o pueden provocar problemas. Proponer y realizar acciones que eliminen dichas causas. Proponer acciones para mejorar	Capítulo 8.4
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Estos dos procesos se realizan secuencial y coordinadamente constituyendo el proceso de revisión del sistema por la dirección, visto en el capítulo 5 de este manual. Entre las actividades realizadas destacan: <input type="checkbox"/> Analizar la información disponible sobre el estado del sistema: satisfacción del cliente, eficacia de los procesos, competencia de los proveedores, y otros... <input type="checkbox"/> Contrastar el análisis interno con el entorno y los competidores, extraer conclusiones y determinar las líneas básicas de la estrategia para el futuro. -> revisar el documento que contiene la Política de Calidad -> establecer/revisar los Objetivos para el futuro -> determinar las acciones a emprender para conseguir los objetivos -> determinar los recursos necesarios para emprender las acciones, establecerán plan para realizarlas.	Capítulo 5.6 y 8.5
REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS		

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Aumentar día a día la satisfacción del cliente es el principal objetivo de nuestro sistema de gestión, pues proporciona la seguridad de estar haciendo bien las cosas, y nos sirve de guía para mejorar la organización en su conjunto.

Concepto

Entendemos la satisfacción del cliente de América del Transporte SRL, como un nivel del estado de conformidad que el cliente tiene con el servicio prestado por América del Transporte SRL, Este estado de conformidad debe desvincularse del precio, a no ser existan incumplimientos relacionados con el precio pactado, y vincularse a todos los factores subjetivos y objetivos que afectan a dicho nivel de conformidad.

Con el objeto de obtener información directa sobre la opinión de nuestros clientes con el servicio que les presta América del Transporte SRL, Calidad impulsa y coordina actividades de captura de información sobre su satisfacción utilizando principalmente dos vías:

- Envío de encuesta al cliente: tanto en formato papel como electrónico.
- Realización de encuestas telefónicas.

Gerencia y administrativo colaboran con Calidad en la determinación de la muestra de clientes sobre la cual efectuar las encuestas. Como mínimo esta actividad se realiza una vez al año.

Con el objeto de poder contrastar los resultados a lo largo del tiempo los conceptos sobre los cuales se encuesta al cliente se especifican documentalmente en este Manual, son los siguientes:

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Atención telefónica
1. Conocimientos sobre el sector
2. Rapidez para atenderle
3. Cordialidad
4. Información aportada al cliente
Nuestros técnicos
5. Presentación de las ofertas
6. Conocimientos técnicos
7. Trato personal
8. Capacidad resolución incidencias
9. Control del proyecto (servicio)
Del Servicio
10. Rapidez de realización del servicio
11. Orden y ubicación de datos
12. Actitud personal del servicio
13. Calidad del servicio
14. Soporte técnico

Cada uno de estos conceptos constituye en sí mismo un indicador de gestión, que pueden por separado relacionarse con otros indicadores para clarificar el análisis.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

La gestión del envío o la realización de las encuestas son responsabilidad de Calidad.

8.2.2 AUDITORIAS INTERNAS

América del Transporte SRL, llevará a cabo de forma regular y planificada procesos de auditoria interna del sistema de gestión Integrado (SGI) 1 vez al año. El procedimiento seguido para efectuar dichos procesos cumple con los requisitos establecidos por las normas de referencia, es el siguiente:

Criterio para designar los responsables de realizar las auditorías internas

Las auditorías internas puede efectuarlas personal de la propia empresa o bien se puede contratar a una organización externa. Gerencia y el responsable de Calidad deciden en cada caso quién será el auditor.

Requisitos del equipo auditor

En principio la persona designada por Gerencia para llevar a cabo las auditorías internas es el Responsable del SGI, aunque el equipo auditor puede ser cualquier otra persona, como se ha indicado anteriormente, siempre que cumpla los siguientes requisitos:

- Tener conocimientos acreditados sobre el contenido y el uso de la Norma de referencia: ISO 9001:2008, ISO 14001 OHSAS 18001. (Curricular universitario, cursos, capacitaciones)
- Conocer el Sistema de Gestión Integrado de América del Transporte SRL.
- Ser validado por Gerencia para realizar la auditoria.

El Jefe de Auditoria puede designar los ayudantes que considere convenientes siempre que éstos tengan la debida formación, pero en ningún caso, ni el equipo auditor ni estos ayudantes pueden tener responsabilidad directa en la ejecución de las actividades que auditan.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Planificación y periodicidad de las auditorias

El responsable de Calidad (SGI) es quien coordina todas las actividades relacionadas con las auditorías internas se asegura de que, al menos anualmente, se realiza una auditoria a cada departamento de la empresa que cubra todas las actividades que realizan. (Puede ser una auditoria general unas veces al año a toda la empresa en una misma fecha)

Para planificar la realización de las auditorías internas, el responsable de calidad (SGI), tiene en cuenta que la intensidad y frecuencia de las auditorias debe depender de las necesidades de los procesos, centrandose en los procesos más inestables o con peores resultados, con la finalidad de obtener información que permita impulsar mejoras.

Preparación de la auditoria

Calidad, como coordinador de las actividades relacionadas con las auditorias, informa a los responsables de las áreas a auditar con la debida antelación, consultado con ellos las fechas y horas más indicadas.

Si la auditoria la realiza una organización externa, el responsable de calidad se encarga de fijar con esta organización el calendario de acuerdo con la disponibilidad de cada departamento y de coordinar el envío de la documentación que con antelación pueda requerir el equipo auditor.

Una vez se ha acordado la fecha y el horario de la auditoria interna, el responsable de Calidad crea un expediente documental y digital donde archivar toda la documentación relacionada con la auditoria. El conjunto de expedientes está catalogado, dicho catálogo lo actualiza y controla Calidad.

Resultados de la auditoria y acciones

El informe de auditoría es el resultado inicial de la auditoria, y contiene las conclusiones y resultados del equipo auditor. Cuando las auditorias son

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

efectuadas por personal de la propia empresa, se dispone de un formato estándar para facilitar su realización.

Con el informe de auditoría, Calidad inicia un proceso de corrección de todos los problemas identificados. Las correcciones se realizan con la máxima celeridad, participando en ello el responsable de calidad coordinando y verificando los resultados obtenidos.

Cuando las soluciones aplicadas son sencillas, es decir, que la acción no requiere múltiples etapas por la asignación de responsabilidades a varias personas, entonces la gestión de dichas correcciones finaliza indicando los resultados obtenidos y la fecha en el mismo informe de Auditoría. En cambio cuando las correcciones implican ir a las causas, o realizar cambios estructurales o de gran alcance, entonces se inician procesos de acción correctiva o preventiva, procedimiento descrito más adelante en este Manual.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTOS

El seguimiento y la medición técnica y objetiva de los procesos y los servicios que componen el Sistema de Gestión de la Calidad de América del Transporte SRL, se realiza mediante la utilización de una serie de Indicadores de gestión. La información para el cálculo de los indicadores se extrae de la información que reside en el sistema informático de la empresa.

El cálculo de los indicadores así como su presentación es responsabilidad del SGI. Con el conjunto de los indicadores se construye un informe que se utiliza para manifestar a Gerencia y a los principales responsables de la empresa de la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión. Este informe se presenta como mínimo una vez a año antes de realizar la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. La lectura del informe así como su contraste con informes anteriores permite realizar un análisis de los resultados más fundamentado.

Código: SGI-C-MC Rev.: 00 Fecha 1era edición: 2-ene-2014	MANUAL MANUAL DE CALIDAD
--	---

Los indicadores establecidos y que podrían aplicarse (previa selección) en la empresa han sido aprobados por Gerencia, mediante la aprobación de este Manual. Su definición se muestra en el siguiente apartado.

Indicadores.

Nota: Estos Indicadores se emplearán después de 10 meses a partir del 2 de enero del 2012, mientras tanto se emplearán indicadores sobre objetivos en formación, esto, a fin de crearse un banco estadístico de información para ser procesada. Mientras tanto se utilizarán indicadores aislados relacionados a datos en formación.

Á R E A	INDICADOR	PRESENTACIÓN
PROCESOS CLIENTE	Nº de ofertas realizadas al cliente por mes	Gráfica anual de evolución mensual
	Suma del Importe de las ofertas presentadas por mes	
	Proporción en % de las ofertas aceptadas por el cliente frente a las presentadas por mes	
	Proporción en % de los importes de las ofertas aceptadas frente a las presentadas	
	Nº de pedidos y ofertas aceptadas por mes	
	Importe medio de las ofertas aceptadas por mes.	
FACTURACIÓN	Distribución de la facturación según los productos y servicios: <input type="checkbox"/> Acometidas. <input type="checkbox"/> Telefonía. ...	Pareto de las categorías
PROCESOS PROVEEDOR	Suma del importe (o de las horas) de los servicios subcontratados a proveedores por mes (Alquiler de vehículos, alquiler de equipos de precisión).	Gráfica anual de evolución mensual
	Tanto por mil de incidencias por mes con los proveedores de servicios expresado como: X incidencias / (1000S/. o 1000horas subcontratadas)	Gráfica anual de evolución mensual

Código: SGI-C-MC Rev.: 00 Fecha 1era edición: 2-ene-2014	MANUAL DE CALIDAD
--	--------------------------

PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO	Listado donde se exprese el Ranking de los proveedores de servicios según el valor “tanto por mil” de cada uno	Tabla ordenando los proveedores de mejor a peor
	N° de horas facturadas en servicios por mes (albaranes)	Gráfica anual de evolución mensual
	Desviación en horas, materiales y servicios subcontratados por mes “tanto por mil” por mes, expresado en horas, de incidencias (no conformidades) en el servicio. Ejemplo: en el mes de febrero hemos tenido X incidencias por cada mil horas de trabajo.	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Valoración del cliente a las cuestiones:	Pareto con los resultados y Puntuación media
Valoración del cliente respecto a la calidad de los productos y servicios recibidos de América del Transporte SRL, en comparación con la competencia: Opinión & Puntuación Mucho mejor -> 10 Mejor -> 7 Igual -> 5 Peor -> 3 Mucho peor -> 0 No sabe / no contesta -> No cuenta para media		

8.3 GESTIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

2.2. América del Transporte SRL, ha establecido un sistema de gestión de los productos no conformes cuyo procedimiento se detalla en este apartado.

La metodología descrita se aplica con todos los incumplimientos de requisitos que sean relevantes con independencia de que éstos hayan sido detectados por personal de la propia empresa o por el Cliente.

Este procedimiento es igualmente de aplicación con las quejas del Cliente. En estos casos, aunque se demuestre al final o al principio que América del

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

Transporte SRL, no es responsable de los problemas, se crean expedientes para poder atender e informar al cliente de la evolución.

8.3.1 COMUNICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

La responsabilidad de comunicación de las no conformidades recae en todo el personal de la empresa.

Si la No Conformidad está relacionada con el servicio prestado al cliente, la primera persona que es informada del problema es el Responsable asignado al servicio, quien es responsable de tomar la iniciativa para su corrección y de transmitir al Trabajador responsable la incidencia que se ha producido y éste a su vez informar a Gerencia, si es apropiado, y al Departamento administrativo y al Responsable de Calidad.

Si la No Conformidad no está relacionada con el servicio, la persona que detecta el problema lo comunica al Responsable de Calidad, quien decide sobre las acciones a emprender.

8.3.2 ACCIONES DE CONTENCIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

Las acciones de contención ante No Conformidades son acciones realizadas por las personas para minimizar los impactos de la No Conformidad tan pronto se detectan.

Entre las acciones de contención destacan, la identificación de riesgos en nuestras propias oficinas o en campo del cliente, ello para prevenir accidentes; el retiro de información defectuosa para evitar daños al servicio. El personal está sensibilizado y formado para actuar de acuerdo con un criterio de seguridad para minimizar los riesgos para la salud de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Cuando la No Conformidad se haya en alguna de las áreas del cliente, América del Transporte SRL, dispone de acciones inmediatas relacionadas a cambios de personal, cambios de Maquinaria/equipos, cambios de planes técnicos de acometida. Asimismo en instalaciones propias se cuenta con un sector logístico

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

donde se registran los Productos no conformes ya sean materiales o de servicio, hasta que según corresponda, el proveedor responsable proceda con las acciones y reposición.

8.3.3 REGISTRO Y CIERRE

El Departamento administrativo tiene la responsabilidad de crear expedientes de las no conformidades detectadas.

Estos expedientes se actualizan hasta su cierre final registrando las correcciones aplicadas y los resultados obtenidos. Por tanto, el Responsable de Calidad mantiene informado al miembro de la administración de todas las “faltas de calidad” del Sistema de Gestión.

Esta metodología es muy positiva ya que permite que el Cliente esté puntualmente informado cuando la falta de calidad le afecta a él.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos se efectúa en América del Transporte SRL, de forma continua para controlar las actividades diarias y también de forma puntual en las reuniones que tienen lugar entre los miembros de la empresa.

En el segundo caso el análisis tiene un alcance más general y por ello se requiere disponer de información más completa, sobre todas las áreas de la empresa.

Al menos una vez al año se confeccionará un informe a modo de memoria que recopile información sobre todos los procesos.

Dicho informe lo realizará Calidad en colaboración con los demás departamentos existentes en la empresa. Este informe debe contener:

- La presentación de todos los indicadores de gestión actuales de la empresa y posibles referencias a indicadores pasados (los indicadores contienen información sobre la satisfacción de los clientes, la competencia de los proveedores, y la calidad interna).
- Relación y exposición de los resultados de las auditorías así como el estado de las correcciones y acciones correctivas derivadas.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

- Estado de cumplimiento de los objetivos planteados así como de decisiones anteriores.
- Cualquier otro comentario o sugerencia del departamento de Calidad.

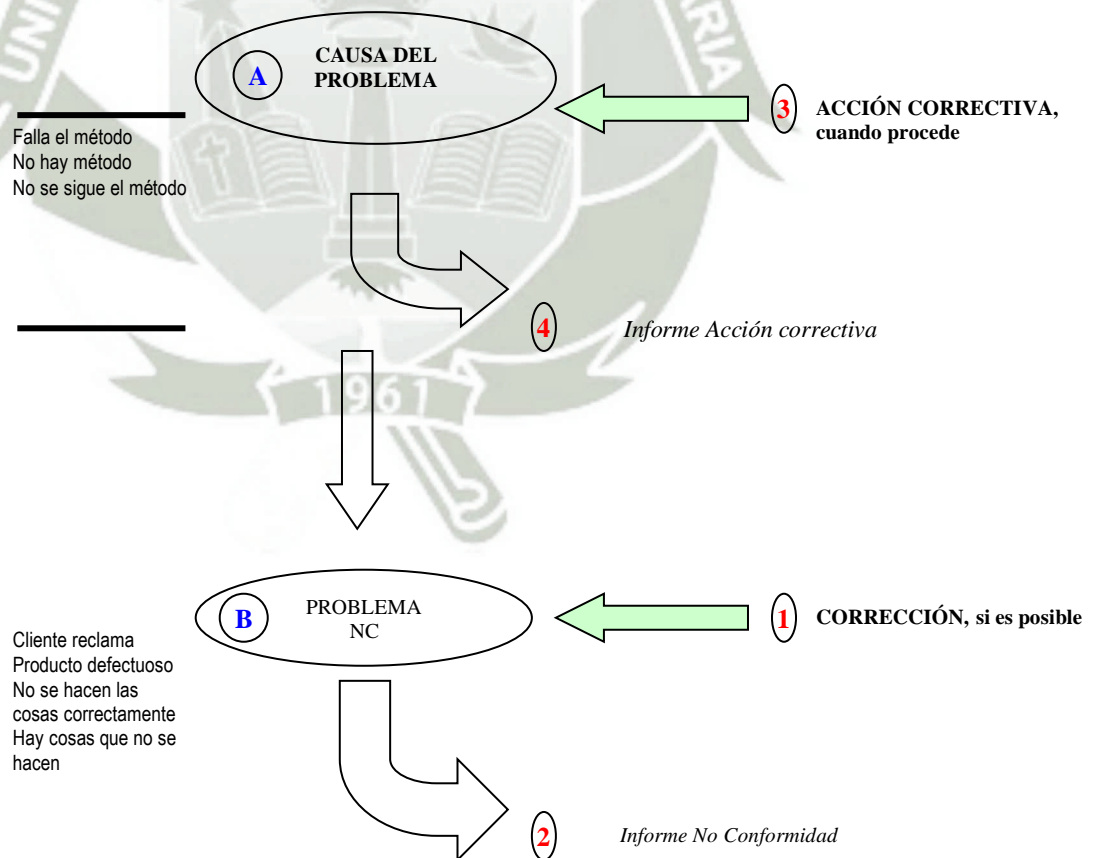
Este informe se presenta en forma de conjunto de documentos y se entrega a las personas que formarán parte de la reunión.

MEJORA

8.4.1 ACCIONES CORRECTIVAS

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

En el siguiente esquema se ilustra el proceso lógico seguido en América del Transporte SRL, para la adopción y el registro de acciones correctivas.



Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

La aparición de los problemas (B), o *No Conformidades* (NC), tiene siempre una causa (A) que los genera.

Los controles aplicados para la identificación, registro, y aplicación de las correcciones sobre el producto no conforme o problema se han descrito en un apartado precedente, este procedimiento detalla los métodos y requisitos para la aplicación de las etapas 3 y 4.

La aplicación de las etapas 3 y 4 se realiza en los siguientes casos:

- Cuando una No Conformidad se ha reproducido con anterioridad en más ocasiones y las acciones aplicadas no eliminaron la causa.
- Cuando el Director de Calidad o Gerencia lo estimen oportuno.

Inicio de acciones correctivas

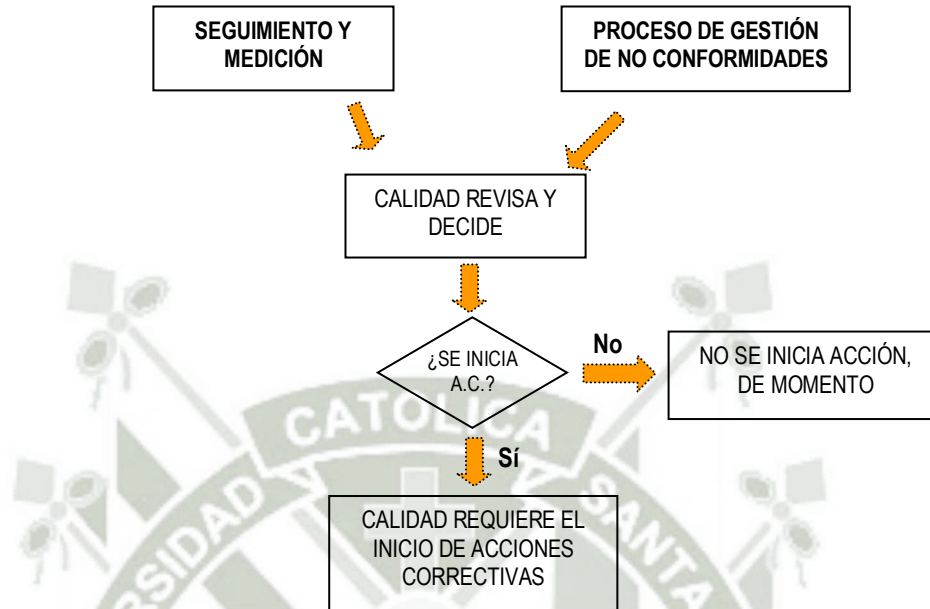
El Responsable de Calidad (SGI) es el responsable de todas las acciones correctivas iniciadas por el personal de la empresa.

Así mismo, el Responsable de Calidad (SGI) (al igual que Gerencia) tiene la autoridad para decidir sobre la necesidad de iniciar acciones correctivas, especialmente en los casos de repetición continuada de los problemas.

El proceso seguido en América del Transporte SRL, para la adopción de acciones correctivas se inicia como sigue:

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD



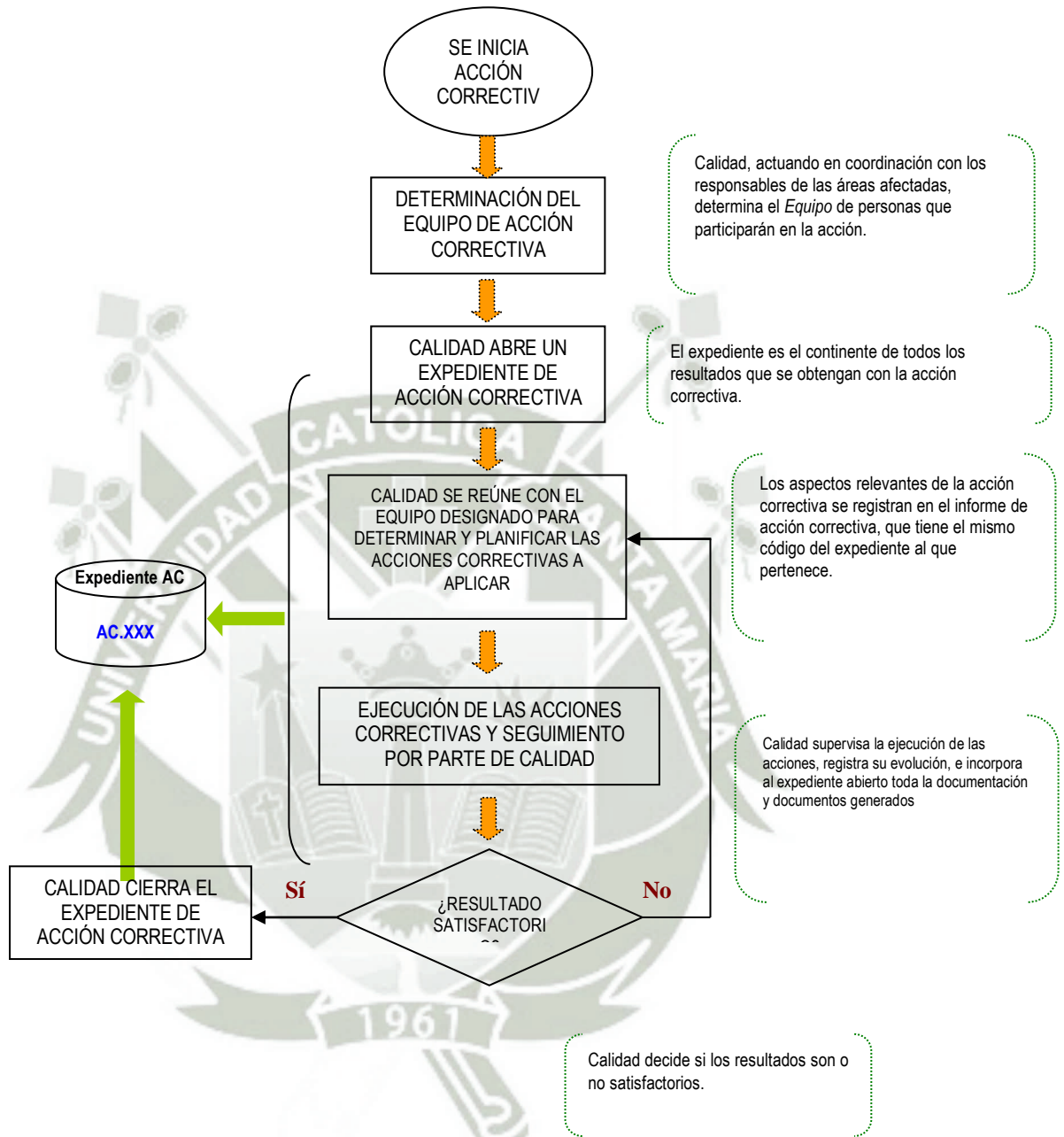
Las acciones correctivas efectuadas por la empresa las inicia y supervisa Calidad.

Desarrollo y cierre de las acciones correctivas

El siguiente proceso define el método y los criterios para controlar el desarrollo de las acciones correctivas y decidir sobre su cierre.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD



El modelo empleado para la elaboración de los Informes de acción correctiva incorpora los campos de introducción de información mínimos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa para documentar las acciones correctivas.

Los expedientes de acción correctiva los codifica calidad aplicando la siguiente regla:

AC.XXX donde: XXX es un número correlativo

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL DE CALIDAD

A cada expediente de acción correctiva le corresponde un Informe de acción correctiva codificado con el mismo número de expediente.

La planificación de las acciones correctivas a emprender se puede registrar sobre el mismo Informe de acción correctiva o sobre otros documentos, utilizando por ejemplo un formato de planificación de acciones.

8.4.2 ACCIONES PREVENTIVAS

Las acciones preventivas son un tipo especial de acción que está enfocada hacia la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir fuentes de no conformidades en el futuro.

Inicio de las acciones preventivas

Las acciones preventivas se inician cuando algún miembro de la empresa identifica aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad que pueden provocar No Conformidades. El proceso para iniciar acciones preventivas es el mismo que en caso de las acciones correctivas con la salvedad de que no hay una No Conformidad (ver punto 6.1.2 de este procedimiento).

Desarrollo y cierre de las acciones preventivas

Los métodos y criterios para el desarrollo y cierre de las acciones preventivas es análogo al de las acciones correctivas con la excepción de que los expedientes de acción preventiva se identifican como:

AP.XXX donde: XXX es un número correlativo

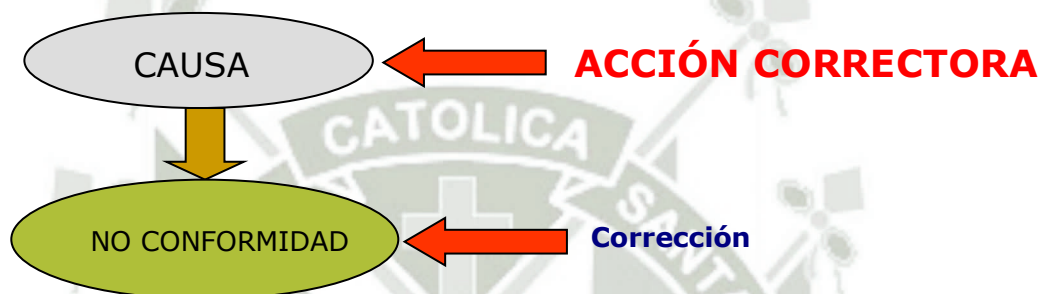
Y por otro lado, la empresa dispone de un Informe específico para documentar las acciones preventivas. Con excepción de estos detalles, tanto la metodología para nombrar Equipos para la realización de las acciones, como la metodología de cierre de las mismas es análogo al de las acciones correctivas.

Código: SGI-C-MC
Rev.: 00
Fecha 1era edición: 2-ene-2014

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

Además de iniciar acciones para mejorar el sistema de gestión de la calidad, otra forma de mejorar es corregir los errores y problemas recurrentes o puntuales mediante la adopción de acciones encaminadas a la eliminación de las causas que provocan dichos errores y problemas (no conformidades). Este tipo de acciones se denominan en el sistema Acciones correctora



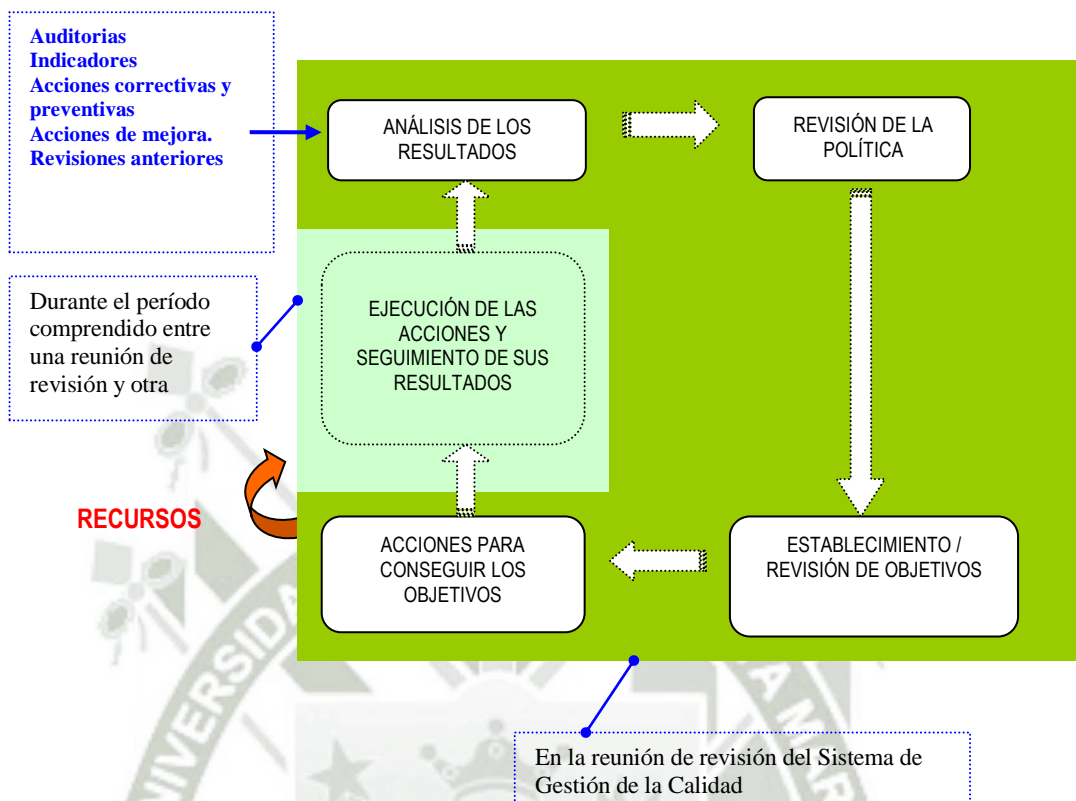
Las acciones correctoras tienen un alcance e importancia diferente a las correctivas. Mientras las correctoras eliminan la No Conformidad, las acciones correctivas atacan la raíz del problema (las causas que la originaron).

El desarrollo de estos procesos tiene como finalidad aumentar la satisfacción de nuestros clientes y ser más eficaces en el cumplimiento de sus requisitos.

8.4.3 MEJORA CONTINUA

El proceso de mejora continua, coordinado por América del Transporte SRL, utiliza estos instrumentos de gestión para orientar la mejora en la dirección apropiada, definida en la Política de Calidad. El esquema del proceso de mejora continua es el siguiente:

Código: SGI-C-MC Rev.: 00 Fecha 1era edición: 2-ene-2014	MANUAL DE CALIDAD
--	--------------------------



Registro de modificaciones

Edición	Descripción	Fecha
1	Primera edición del Manual de Calidad ISO 9001:2008	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES - PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		
Código del Manual : A-MF		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
Edición : 01	Publicación :	
Revisión : 00	Colaborador : SGI-GA/001	

Denominación del Puesto	Administrador	NOMBRE	
Supervisado por:	Gerente General		
Supervisa a:	Contabilidad, Logística, RRHH,		
Relaciones Internas	Todos los puestos		
Relaciones Externas	Clientes y Proveedores		
Objetivo del puesto	Planificar, ejecutar y controlar los servicios de apoyo a la Gerencia		

Funciones y responsabilidades:

- Definición de términos contractuales y concreción de objetivos para satisfacer proyectos en coordinación con la Gerencia
- Definición del proyecto y actividades a realizar utilizando los recursos sin poner en juego, los plazos y los costes previstos.
- Dirección y coordinación de todos los recursos empleados para los proyectos a su cargo. (Personal, Maquinaria, suministros diversos)
- Coordina con área de operaciones los requerimientos del cliente para el envío de la maquina
- Coordinación de mantenimiento permanente de las relaciones externas del proyecto: clientes, proveedores, subcontratistas, otras direcciones, etc.
- Toma de decisiones necesarias para conocer en todo momento la situación en relación con los objetivos establecidos por la Gerencia General.
- Adopción de las medidas correctoras pertinentes para poner remedio a las desviaciones que se hubieran detectado en el proyecto en coordinación con el Gerente Planeamiento y Operaciones y Gerente de Producción y Mantenimiento.
- Ordenar se generen las compras y reportar los sistemas contables a la matriz de la empresa
- Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos de los proyectos a su cargo cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen.

PERFIL DEL PUESTO	
Instrucción Necesaria	Cargo de confianza
Requerimiento Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de procesos empresariales • Dominio de procedimientos contables, presupuesto y otros. • Conocimientos de procesadores de textos y hoja de cálculo, en ambiente Windows. • Conocimiento de presupuestos, cronogramas valorizados • Desarrollo de planes integrales • Entrenamiento y capacitación • Dominio de presupuesto y control de personal integral.
Experiencia	
Función	Cargos Similares. Trabajo en equipo
Tiempo	2 años
Idiomas	Español
Paquetes Computacionales	Conocimientos de procesadores de textos y hoja de cálculo, en ambiente Windows. Word, Excel, Power Point , Correo Electrónico
COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Alta adaptabilidad / flexibilidad • Capacidad de aprendizaje • Orientación al cliente (interno y/o externo) • Colaboración • Franqueza / Confiabilidad /Integridad • Iniciativa • Desarrollo de relaciones con clientes (internos y/o externos) • Capacidad de planificación y organización • Resolución de problemas • Responsabilidad • Tolerancia a la presión 	<p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Importante</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p>

MANUAL DE FUNCIONES - PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Código del Manual : A-MF		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
Edición : 01	Publicación :	
Revisión : 00	Colaborador :SGI-JRH/001	
Denominación del Puesto	RECURSOS HUMANOS	
Supervisado por:	Gerencia	
Supervisa a:	Personal especificado por la Gerencia Administrativa	
Relaciones Internas	Seguridad, personal de Mantenimiento, Operadores	
Relaciones Externas	Especificado por la Administración	
Objetivo del puesto	Determinar con la Gerencia Administrativa la dotación de Recursos humanos para el óptimo funcionamiento de la empresa, evaluarlos constantemente y, verificar sus requerimientos y necesidades en cumplimiento a la ley.	

Funciones y responsabilidades:

- Controlará la asistencia, puntualidad y permanencia de todo el personal de la empresa, determinando su jornada laboral, faltas, tardanzas dentro del plazo de tolerancia, inasistencias sin goce de haber, licencia sin goce de haber o con goce a cuenta de vacaciones. Aplicando el sistema de control de asistencia y puntualidad instrumentado o físico en la empresa.
- Elaborar el reporte quincenal de asistencia e incidencias del personal y remitirlo al área de contabilidad para su validación y respectivo pago de haberes
- Llevará un file por cada uno de los trabajadores, donde se archivará la FICHA PERSONAL DEL TRABAJADOR, CV DOCUMENTADO y todos los memorándum e informes que emitan las áreas correspondientes sobre accidentes, faltas leves, faltas graves , incidentes por diversas circunstancias. Actualizando permanentemente el file de cada personal en cada unidad de trabajo.
- Emitirá: Informes, certificados, constancias de trabajo, permisos, adelanto de remuneraciones autorizados por GERENCIA, etc.
- Tramitar según requerimientos del cliente las tarjetas de identificación (Fotocheck), licencias, etc. para el respectivo ingreso del personal a obra según términos contractuales
- Efectuar el reclutamiento y selección del personal necesario para el adecuado funcionamiento de la empresa, para cada una de las áreas y autorizadas por Gerencia de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal fin.
- “SGI” Programar y Ejecutar programas de desarrollo y capacitación al personal (Seguridad, Mantenimiento, y Operaciones) programando en coordinación con la Gerencia General los cursos de capacitación y adiestramiento necesarios para el óptimo desarrollo del personal en todas las áreas de la empresa.
- “SGI” Vigilar que el pago de las remuneraciones, así como las prestaciones y servicios a que tiene derecho el personal, lleguen a ellos en tiempo y forma adecuados.
- “SGI” Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones del Departamento, optimizando la utilización periódica de los recursos.
- “SGI” Participar en el planteamiento de políticas y estrategias de administración de recursos

humanos de la Empresa.

- “SGI” Participar en las reuniones de Junta Mixta, atender los planteamientos de los trabajadores y resolver los conflictos
- “SGI” Determinar las necesidades de la organización en lo que se refiere a registros, archivos, información comunicaciones y otros servicios comunes.
- Coordinar y participar con la Gerencia general, Sub-gerente y los jefes de otros departamentos en la elaboración de la política administrativa.
- Planear y organizar los servicios administrativos y los servicios comunes.
- Establecer los procedimientos que han de seguirse para asegurar el buen funcionamiento de los servicios de información y comunicación entre los diferentes departamentos de la Empresa.
- Velar por observancia y el cumplimiento de las obligaciones legales de la organización.
- Preparar memorias e informes de labores cuando el caso lo requiera.
- Negociar con los proveedores de los diversos servicios comerciales y otros como seguro médico, seguro de vida, seguro de accidentes.
- Coordina la colocación de avisos de puestos vacantes de las diferentes divisiones administrativas. Establecer los procedimientos de avisos de puestos vacantes. Coordina el publicación de dichas vacantes.
- Distribuir las políticas y procedimientos nuevos o revisados de recursos humanos entre todos los empleados y mandos medios a través de boletines, juntas, memorando y/o contacto personal.
- Llevar a cabo la contratación de personal en base a los informes y pruebas psicotécnicas aportadas y test psicológicos.
- Aplicar las medidas disciplinarias vigentes en la Empresa y velar porque se cumplan las normas de personal establecidas en el reglamento Interno de Trabajo.
- Controlar la adecuada administración de las prestaciones que se tienen dentro de la Empresa.
- Colaborar con el Departamento de Seguridad Industrial para la verificación de medidas adecuadas para Mejorar la productividad de los empleados
- Obtener una adecuada rentabilidad de cada trabajador
- Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral
- Monitorear las actividades y actitudes de los subordinados
- Contribuir a mejorar las condiciones laborales que resguarden la integridad de los trabajadores.

PERFIL DEL PUESTO	
Instrucción Necesaria	Afines administrativos
Requerimiento Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio técnico de los Métodos de Administración de Personal. • Conocimiento de Derecho Laboral • Amplia experiencia en Técnicas de Comunicación • Experiencia en el trato y manejo de personal • Conocimientos de Computación e informática • Conocimientos de Psicología • Amplia Cultura General.
Función	Cargos Similares. Trabajo en equipo
Tiempo	1 año
Idiomas	Español
Paquetes Computacionales	Conocimientos de procesadores de textos y hoja de cálculo, en ambiente Windows. Word, Excel, Power Point , Correo Electrónico
Competencias	
<ul style="list-style-type: none"> • Alta adaptabilidad / flexibilidad • Capacidad de aprendizaje • Orientación al cliente (interno y/o externo) • Colaboración • Franqueza / Confiabilidad /Integridad • Iniciativa • Desarrollo de relaciones con clientes (internos y/o externos) • Capacidad de planificación y organización • Resolución de problemas • Responsabilidad • Tolerancia a la presión 	<p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Importante</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p>

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		
Código del Manual : A-MF		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
Edición : 01	Publicación :	
Revisión : 00	Colaborador : SGI- CG/001	

Denominación del Puesto	CONTADOR GENERAL
Supervisado por:	Gerencia Administrativa
Supervisa a:	Auxiliar de contabilidad
Relaciones Internas	Gerencia Administración
Relaciones Externas	Las coordinadas por la Gerencia Administrativa
Objetivo del puesto	Reflejar la estructura financiera de la empresa

Funciones y responsabilidades:

- Examinar y evaluar los resultados de la gestión, con la finalidad de expresar una opinión objetiva sobre los estados financieros y la gestión que los generó apegados a una ética del ejercicio profesional.
- Diseñar sistemas de información (contable y gerencial) mejorándolos y documentándolos.
- Analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras.
- Llevar a cabo estudios de los problemas económicos y financieros que aquejen a la empresa
- Asesorar a la gerencia en planes económicos y financieros, tales como presupuestos.
- Asesorar en aspectos fiscales y de financiamientos sanos a la gerencia.
- Crear un banco de información básica que haga posible darle seguimiento económico actualizado a la empresa, sus planes y cumplimiento de metas.
- Elaborar la PLANILLA DE REMUNERACIONES, de acuerdo a las Normas Legales Vigentes, teniendo en cuenta las inasistencias, descuentos por adelantos de remuneraciones o judiciales, reportándola al Área de Contabilidad con cinco (5) días antes de finalizado el mes, cualquier situación que se presente durante estos cinco días (faltas, tardanzas, adelantos u otros) serán considerados en la planilla del mes siguiente.
- solicitar y tramitar ante la Gerencia, las altas, bajas y cambios de personal, así como solicitudes de licencias y permisos.

PERFIL DEL PUESTO	
Instrucción Necesaria	Título profesional universitario en contabilidad.
Requerimiento Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Contador público colegiado. • Dominio de sistemas contables y financieros en áreas afines. • Dominio de procedimientos contables , presupuesto y otros. • Conocimientos de procesadores de textos y hoja de cálculo, en ambiente Windows. • Conocimiento de presupuestos, cronogramas valorizados y chek list de herramientas y equipos • Control de personal de menor cualificación
Experiencia	
Función	Cargos Similares. Trabajo en equipo
Tiempo	3 años
Idiomas	Español
Paquetes Computacionales	Conocimientos de procesadores de textos y hoja de cálculo, en ambiente Windows. Word, Excel, Correo Electrónico
Competencias	
<ul style="list-style-type: none"> - Alta adaptabilidad / flexibilidad - Capacidad de aprendizaje - Orientación al cliente (interno y/o externo) - Colaboración - Franqueza / Confiabilidad /Integridad - Iniciativa - Desarrollo de relaciones con clientes (internos y/o externos) - Capacidad de planificación y organización - Resolución de problemas - Responsabilidad - Tolerancia a la presión 	<p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Importante</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p> <p>Imprescindible</p>
Grado	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		
Código del Manual : A-MF		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
Edición : 01	Publicación	
Revisión : 00	Colaborador :SGI-ALM/001	

Denominación del Puesto	OPERACIONES
Supervisado por:	Gerencia y Administración
Supervisa a:	Personal de logística , personal operador, personal de mantenimiento, Personal de almacén.
Relaciones Internas	Encargado de logística y personal de mantenimiento y almacen
Relaciones Externas	Encomendadas por Gerencia y encargado de Administración
Objetivo del puesto	Controlar el martenimiento , logística y almacen.

Funciones y responsabilidades:

- Dirigir, organizar, coordinar y controlar las actividades del área de operaciones acorde con las normas técnicas de abastecimiento y requerimiento de la empresa.

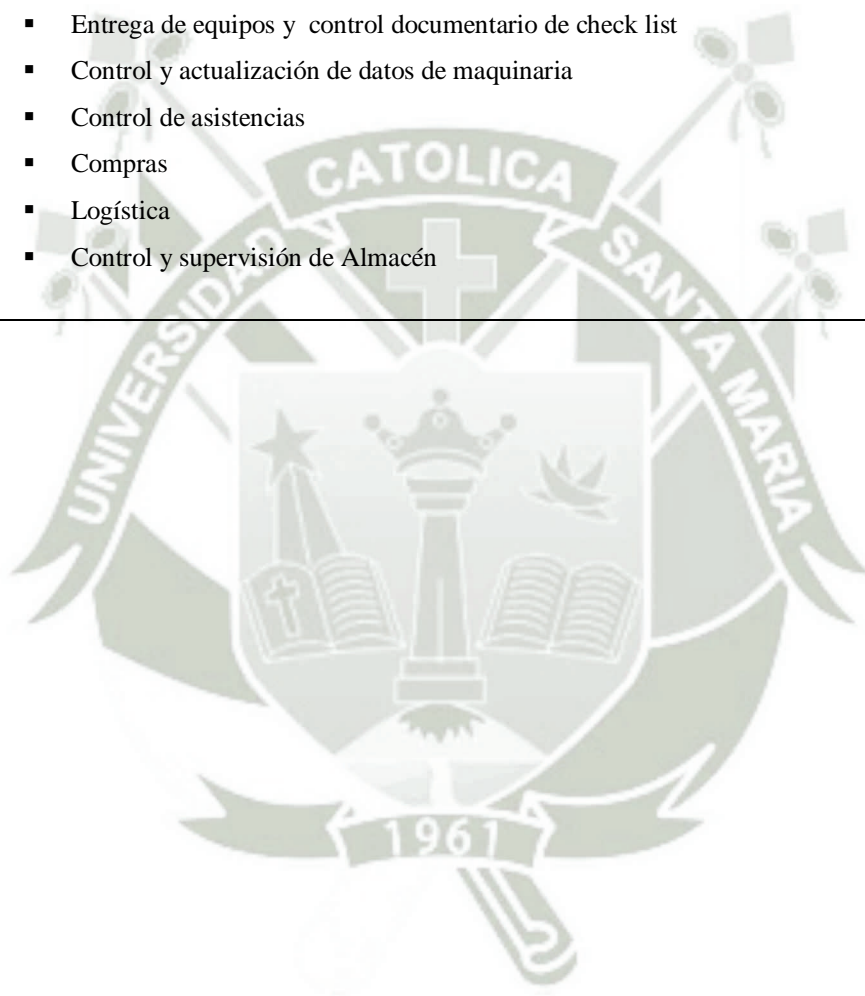
ENVIÓ Y RECEPCIÓN LA MAQUINARIA

- Coordinación con el área de administración de acuerdo a los requerimientos del cliente para la implementación y mantenimiento del equipo (ya sea de línea blanca como amarilla) requerido para la respectiva supervisión y envió a obra determinada.
- Antes de la movilización del equipo verificar la situación en la que sale de las oficinas acompañado el reporte con un registro fotográfico de diferentes ángulos y partes importantes como horometro, interior de cabina estado de llantas y herramientas de desgaste, etc. junto al despacho con el respectivo Check-list* y Guía de Remisión el cual será firmado por el responsable de la movilización o el cliente como conformidad de los elementos enviados y el estado del equipo.
- Implementar mecanismos de custodia permanente para la conservación de los materiales.
- Disponer la distribución de los materiales en base a los pedidos y comprobantes de salida.
- Efectuar la acción de control en cada tarea que se ejecutan en el Área de Almacén.
- Solicitar la reposición del stock de los materiales de almacén que ha llegado al mínimo de su existencia.
- Informar al Jefe de la Unidad de Abastecimiento cualquier informalidad que pueda suceder en el ámbito de su competencia.
- Colaborar con la supervisión y control que el Jefe de Unidad debe realizar periódicamente al Almacén.
- Ejecutar todas las acciones necesarias para coadyuvar en el control y supervisión del ingreso y salida de todo tipo de mercaderías.
- Verificar y visar las guías de remisión y remitirlas al Área de Contabilidad.
- Comunicar a las áreas usuarias el internamiento de bienes en caso de compras directas.
- Verificar las Órdenes de Compra con las guías de remisión.
- Elaborar guías internas entregando los bienes solicitados.
- Visar las guías y entregarlas al Jefe de Unidad.

Otras funciones que le asigne el Jefe de Unidad.

FUNCIONES DESCRITAS POR EDER MALAZQUES ABRIL 2014

- Control documentario de partes diarios
- Control documentario de guías de remisión
- Control documentario de orden de pedidos
- Control de consumo de combustible
- Control documentario de órdenes de trabajo interno
- Control de entrega de epp's
- Entrega de equipos y control documentario de check list
- Control y actualización de datos de maquinaria
- Control de asistencias
- Compras
- Logística
- Control y supervisión de Almacén



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		
Código del Manual : A-MF		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
Edición : 01	Publicación :	
Revisión : 00	Colaborador : SGI-EL/001	

Denominación del Puesto	ENCARGADO DE LOGISTICA
Supervisado por:	Jefe de Operaciones Administración
Supervisa a:	Almacenero
Relaciones Internas	Jefaturas y personal de las unidades usuarias
Relaciones Externas	Bajo órdenes estrictas coordinar con proveedores, personal operador y personal de mantenimiento
Objetivo del puesto	Coordinar el Kárdex y el desarrollo de proveedores para la adquisición de bienes y suministros diversos.
<p>Funciones y responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la compras bajo procedimiento Selectivo de proveedores • Intervenir en la suscripción de contratos de los proveedores a fin de someterlos a seguimiento. • Presentar al sistema contable las partidas correspondientes de acuerdo con los requerimientos de la unidad usuaria, Kárdex físico-virtual y Registro de Proveedores. • Actualizar de manera periódica la relación de proveedores por rubros o partidas contables. • Control de documentos y Archivo documentario de los procesos de compras. • Análisis y reporte estadístico de productos no conformes a fin de examinar a los proveedores • Mantener permanentemente informado a la Gerencia Administrativa acerca del desarrollo de sus actividades. • Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo que le sean asignados por la Gerencia Administrativa 	

PERFIL DEL PUESTO	
Instrucción Necesaria	Afines administrativos
Requerimiento Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitado para la Coordinación del personal de menor cualificación técnica, en su caso. • Control de stocks de seguridad a efectos de comunicación a sus superiores jerárquicos para la reposición de los mismos. • Control y organización de locales bajo llave, donde se almacenen materiales, aparatos e instrumental de utilización y cuyo cuidado tiene encomendado. • Recepción de bienes almacenables y organización de la distribución de material, equipos y/o instrumental, utilizando para ello los medios adecuados, a las unidades que se lo requieran. • Realización de inventarios (por medios informáticos o de cualquier otro tipo), y propuesta -en su caso- de adquisiciones (especialmente en lo referido a repuestos, soldaduras, aceites, filtros, grasas, lubricantes, combustibles y materiales considerados con alta rotación,) cuando resulte necesario. • Disciplinado para el Control, conservación y limpieza del material a su cargo. • En general, capacitado para cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por la Gerencia Administrativa y resulten necesarias por razones del servicio.
Experiencia	
Función	Cargos Similares. Trabajo en equipo
Tiempo	1 año
Idiomas	Español
Paquetes Computacionales	Conocimientos de procesadores de textos y hoja de cálculo, en ambiente Windows. Word, Excel, Power Point , Correo Electrónico
Competencias	
<ul style="list-style-type: none"> • Alta adaptabilidad / flexibilidad • Capacidad de aprendizaje • Orientación al cliente (interno y/o externo) • Colaboración • Franqueza / Confiabilidad /Integridad • Iniciativa • Desarrollo de relaciones con clientes (internos y/o externos) • Capacidad de planificación y organización • Resolución de problemas • Responsabilidad • Tolerancia a la presión 	Grado
	Imprescindible
	Imprescindible
	Imprescindible
	Imprescindible
	Imprescindible
	Importante
	Imprescindible
	Imprescindible
	Imprescindible
	Imprescindible
	Imprescindible
	Imprescindible

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		
Código del Manual : A-MF		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
Edición : 01	Publicación	
Revisión : 00	Colaborador :SGI- ALM/001	

Denominación del Puesto	ALMACENERO
Supervisado por:	Encargado de Logística
Supervisa a:	Personal de menor cuantía, personal operador, personal de mantenimiento.
Relaciones Internas	Encargado de logística y personal de las unidades usuarias
Relaciones Externas	Encomendadas por El encargado de logística y/o Administración
Objetivo del puesto	Controlar el almacén, Coordinar el Kárdex y prevenir el stock crítico.

Funciones y responsabilidades:

- Dirigir, organizar, coordinar y controlar las actividades del área de almacén acorde con las normas técnicas de abastecimiento.
- Recepcionar la mercadería entregada por el proveedor en el almacén.
- Verificar cada una de las mercaderías según las especificaciones, en la orden de compra.
- Implementar mecanismos de custodia permanente para la conservación de los materiales.
- Disponer la distribución de los materiales en base a los pedidos y comprobantes de salida.
- Efectuar la acción de control en cada tarea que se ejecutan en el Área de Almacén.
- Solicitar la reposición del stock de los materiales de almacén que ha llegado al mínimo de su existencia.
- Informar al Jefe de la Unidad de Abastecimiento cualquier informalidad que pueda suceder en el ámbito de su competencia.
- Colaborar con la supervisión y control que el Jefe de Unidad debe realizar periódicamente al Almacén.
- Ejecutar todas las acciones necesarias para coadyuvar en el control y supervisión del ingreso y salida de todo tipo de mercaderías.
- Verificar y visar las guías de remisión y remitirlas al Área de Contabilidad.
- Comunicar a las áreas usuarias el internamiento de bienes en caso de compras directas.
- Verificar las Órdenes de Compra con las guías de remisión.
- Elaborar guías internas entregando los bienes solicitados.
- Visar las guías y entregarlas al Jefe de Unidad.
- Otras funciones que le asigne el Jefe de Unidad.

PERFIL DEL PUESTO	
Instrucción Necesaria	Practicante afines administrativos
Requerimiento Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitado para la Coordinación del personal de menor cualificación técnica, en su caso. • Control de stocks de seguridad a efectos de comunicación a sus superiores jerárquicos para la reposición de los mismos. • Control y organización de locales bajo llave, donde se almacenen materiales, aparatos e instrumental de utilización y cuyo cuidado tiene encomendado. • Recepción de bienes almacenables y organización de la distribución de material, equipos y/o instrumental, utilizando para ello los medios adecuados, a las unidades que se lo requieran. • Realización de inventarios (por medios informáticos o de cualquier otro tipo), y propuesta -en su caso- de adquisiciones (especialmente en lo referido a repuestos, soldaduras, aceites, filtros, grasas, lubricantes, combustibles y materiales considerados con alta rotación,) cuando resulte necesario. • Disciplinado para el Control, conservación y limpieza del material a su cargo. <p>En general, capacitado para cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por la Gerencia Administrativa y resulten necesarias por razones del servicio.</p>
Experiencia	
Función	Cargos Similares. Trabajo en equipo
Tiempo	1 año
Idiomas	Español
Paquetes Computacionales	Conocimientos de procesadores de textos y hoja de cálculo, en ambiente Windows. Word, Excel, Power Point , Correo Electrónico
Competencias	
<ul style="list-style-type: none"> • Alta adaptabilidad / flexibilidad • Capacidad de aprendizaje • Orientación al cliente (interno y/o externo) • Colaboración • Franqueza / Confiabilidad /Integridad • Iniciativa • Desarrollo de relaciones con clientes (internos y/o externos) • Capacidad de planificación y organización • Resolución de problemas • Responsabilidad • Tolerancia a la presión 	<p style="text-align: center;">Grado</p> <ul style="list-style-type: none"> Imprescindible Imprescindible Imprescindible Imprescindible Imprescindible Importante Imprescindible Imprescindible Imprescindible Imprescindible Imprescindible Imprescindible

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		
Código del Manual : C-MF		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
Edición : 01	Publicación :	
Revisión : 00	Colaborador : SGI-M/001	

Denominación del Puesto	MECANICO
Supervisado por:	Mantenimiento
Supervisa a:	Personal de menor cualificación
Relaciones Internas	Gestión en su unidad
Relaciones Externas	Sólo en caso de emergencias mecánicas fuera de la matriz
Objetivo del puesto	Ejecutar y controlar tareas productivas en el sector industrial de acuerdo a especificaciones técnicas y volúmenes de producción.

Funciones y responsabilidades:

- Bajo la supervisión de superiores jerárquicos, realizar todas las actividades propias de la profesión de Técnico Mecánico.
- Coordinación, dirección, supervisión y control de todos los trabajos técnicos en el área de Mecánica, que se realicen en el Servicio de Mantenimiento de la empresa.
- En su área de competencias, elaboración de todo tipo de trabajos mecánicos, memoria de costos a requerimiento de sus jefes competentes de la empresa.
- Asesoramiento en todo tipo de reparaciones e instalaciones mecánicas.
- Realizar orden y limpieza en su sector
- Impartir cursos de reciclaje y/o formación, en relación con sus conocimientos profesionales, dirigidos al personal de la empresa, siempre que dicha tarea no tenga carácter exclusivo o principal.
- Supervisión, organización y control de los trabajos del personal de menor cualificación en su área funcional.
- Asesoramiento al Equipo de mantenimiento en toda tarea nueva para otro personal del giro
- Bajo la supervisión de superiores jerárquicos, relacionarse con estudios de capacitación, con entidades públicas o privadas que, en su caso, requiera la actividad profesional, para el mejor cumplimiento de los objetivos y fines de la empresa
- Atención en caso de emergencias mecánicas, fuera de la matriz (Auxilio en campo)
- En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

PERFIL DEL PUESTO	
Instrucción Necesaria	Estudios técnicos en mantenimiento
Requerimiento Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico experimentado en mecánica de maquinaria pesada, especializado en construcción, reparación limpieza y mantenimiento de estructuras y dispositivos industriales • Conocimiento en el mantenimiento de Motores petroleros de tractos en diferentes marcas, ranflas y partes críticas de maquinaria y/o vehículos livianos. • Conocimiento de repuestos • Capacitado totalmente para el Mantenimiento preventivo de instalaciones a su cargo, en el área de su especialidad. • Que pueda efectuar la Elaboración de proyectos menores, y en su caso realización de los mismos, en el ámbito de su especialidad, bajo la adecuada supervisión de superiores jerárquicos. • En el caso de oficios, fabricación de objetos en el ámbito de la especialidad ostentada. • Que tenga don de mando para la Coordinación del personal de menor cualificación técnica, en su caso. • Capacitado en Transporte de material y equipos, utilizando para ello los medios adecuados. • Con conocimientos en la Elaboración y trámite de adquisiciones en el ámbito de su competencia. • Que sea disciplinado para el Control, conservación y limpieza del material a su cargo. • En general, capacitado para cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.
Experiencia	
Función	<ul style="list-style-type: none"> • Con experiencia para la Realización de todo tipo de trabajos relacionados con la especialidad ostentada, Motores, cajas de cambio, ranflas etc. especialmente los de mayor dificultad técnica, con un perfecto acabado de los mismos, que le sean

	<p>encomendados por superiores jerárquicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con experiencia en Trabajos técnicos de reparación en las instalaciones a su cargo.
Tiempo	1 año
Idiomas	Español
Paquetes Computacionales	Conocimientos de procesadores de textoPower Point , Correo Electrónico

Competencias	Grado
• Alta adaptabilidad / flexibilidad	Imprescindible
• Capacidad de aprendizaje	Imprescindible
• Orientación al cliente (interno y/o externo)	Imprescindible
• Colaboración	Imprescindible
• Franqueza / Confiabilidad /Integridad	Imprescindible
• Iniciativa	Importante
• Desarrollo de relaciones con clientes (internos y/o externos)	Imprescindible
• Capacidad de planificación y organización	Imprescindible
• Resolución de problemas	Imprescindible
• Responsabilidad	Imprescindible
• Tolerancia a la presión	Imprescindible



**PROCEDIMIENTOS MAS IMPORTANTES
QUE EXIGE LA NORMA**

PROCEDIMIENTO: CONTROL Y MANTENIMIENTO DE DOCUMENTOS		
CÓDIGO: SGI-C-CMD	REV: 00	
FECHA 1era EDICIÓN		
FECHA DE PUBLICACIÓN		
TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL ACTIVO		5 años
TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL PASIVO		3 años
RESPONSABLE		

Copia Controlada Nro: CC-SGI-Nro: _____

Firma Receptor:


Nombre : _____

Área : _____

Copia No controlada Nro: _____

ELABORADOR	REVISOR	APROBADOR
RESPONSABLE S.G.I.	ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN

REV. Nro	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIOS REALIZADOS



AMERICA DE TRANSPORTES SRL

AREQUIPA - PERÚ

Objetivo

Establecer el procedimiento de control y mantenimiento de la documentación del Sistema de gestión de la empresa.

Alcance

Entran dentro del alcance de este procedimiento todos los documentos que, estén en soporte papel o informático, que constituyen la base del Sistema de gestión de la Empresa, tanto de los reglamentos obligatorios, como aquellos que no son exigidos por la legislación tiene como fin la mejora de la gestión de la empresa, de la salud laboral y en general, de las condiciones de trabajo.

Responsabilidades

Gerente

Asegurarse de que los documentos del Sistema estén actualizados y a disposición de los usuarios.

Establecerá al responsable de elaboración, revisión, aprobación, distribución, actualización, conservación y eliminación de cada documento del Sistema.

Jefes-Supervisores

Detectar la carencia o deficiencia en la documentación del Sistema.

Proponer necesidades de elaboración o corrección de documentos del Sistema.

Velar por el buen uso y conservación de los Documentos del Sistema que se le entreguen.

Trabajadores

Conservar y comprender los documentos del Sistema que se les alcance.

Control de la documentación

El control de la documentación es uno, de los aspectos más importantes del Sistema.

Una documentación actualizada, correctamente distribuida y disponible cuando se necesite es un punto clave en el éxito de la implantación del sistema y su seguimiento. El procedimiento de control de la documentación deberá contemplar las siguientes etapas:

Elaboración del documento o registro

Cuando la organización detecte la necesidad de elaborar un documento nuevo, o de reeditar o actualizar uno ya existente, deberá definirse en cada caso el responsable de la elaboración del documento en función del tipo de documento, contenido y unidad funcional de la empresa a la que afecte. Los documentos deberán ser nominados e identificados mediante código y, en los mismos, debe figurar su autor y su fecha de realización, siguiendo el formato establecido. La estructura del procedimiento seguirá el mismo esquema establecido en los sistemas de calidad y que se ha aplicado en este procedimiento:

- **Objetivo:** es lo que regula o para lo que sirve. Da una breve descripción de los objetivos que se pretenden lograr con este procedimiento.

- **Alcance:** define a qué procesos, departamentos, funciones, etc. afecta, y, en su caso, a cuáles excluye, puede establecer igualmente sus limitaciones de uso.
- **Definiciones:** se incluirán aquellos términos técnicos que faciliten la comprensión del documento.
- **Responsabilidades:** aquellas personas afectadas por el procedimiento.
- **Normas Generales/ Desarrollo/ Metodología:** la forma en que debe llevarse a la práctica la actividad.
- **Registros/ Formularios/ Anexos:** relación de indicadores y elementos documentales a utilizar en el desarrollo del procedimiento, incluyendo una muestra de cada uno de ellos.

Codificación

Tal como se ha citado, todos los documentos y registros del sistema deberán ser codificados de manera que puedan ser identificados adecuadamente dentro de la organización.

SIGLAS: **SGI**

1. PRIMERAS LETRAS BÁSICAS: Ej. ADMINISTRACION DE DESECHOS: **AD**

2. En el centro se coloca una sigla: caso de: CALIDAD “**C**”, en caso de SEGURIDAD “**S**”, en caso de MEDIO AMBIENTE “**MA**”, en caso de REGLAMENTO “**R**”, en caso de POLÍTICA “**P**”, en caso de MANUAL “**M**”.

EJ: **SGI-MA-AD** (Administración de desechos) del sistema de medio ambiente

En la práctica a la hora de archivar la documentación se recomienda utilizar hojas impresas o fotocopiadas unidas por anillas. De esta manera se podrán intercalar fácilmente hojas nuevas o reemplazar las obsoletas cuando se producen revisiones o suplementos, sin necesidad de volver a imprimir todo el Manual. También es conveniente indicar el número de la página respecto al número total de páginas del documento (por ejemplo: página 1 de 12 o "1/12").

Revisión

Una vez elaborado y codificado el documento o registro deberá ser revisado por otra o la misma persona que lo elaboró indicando en el documento el número, la fecha y el responsable de la revisión y quién la ha realizado modificándose aquellos aspectos que se crea conveniente. Dado que los representantes de los trabajadores deben ser consultados sobre las diferentes actividades preventivas y sobre los elementos fundamentales del sistema sería recomendable que los representantes de los trabajadores revisaran los procedimientos, previa aprobación. (Revisión: 1 vez al año)

Aprobación

El documento no será válido hasta que no haya sido aprobado por la persona autorizada. El Manual de Prevención y los Procedimientos de Gestión que deberán ser aprobados siempre por la Gerencia General.

Distribución

Una vez revisados y aprobados los documentos deberán estar disponibles en todos aquellos puntos de la organización necesarios para la correcta implantación del sistema.

Cabe distinguir dos tipos de distribución de los documentos: mediante copias controladas y copias no controladas.

Las copias controladas Son aquellas que llevan especificados los requisitos para su desarrollo, revisión, aprobación, mantenimiento, uso, obsolescencia y eliminación. Se deberá establecer una Lista de Distribución de dichas copias controladas, en la que se identifiquen las copias de documentos distribuidas, los destinatarios y la versión vigente. Esto implica que a la copia del documento, que ya posee un número serial o código, se le asigna una persona particular, con acuse de recibo, de manera que quede asegurado que dispone de la versión más actualizada de dicho documento.

La copia no controlada Es aquella que se emite sólo por razones de información general y no requiere actualizarse a medida que transcurre el tiempo.

Debe estar claramente indicado que se trata de una copia no controlada. Estas copias no forman parte de la Lista de Distribución.

Revisión y actualización

Los documentos deberán mantenerse actualizados. Para ello, cuando exista algún cambio o modificación del sistema, se deberá cuestionar la vigencia de los documentos relacionados con dicho cambio y actualizarlos cuando sea necesario. Estas actualizaciones de documentos deberán seguir el mismo circuito de codificación, revisión; aprobación y distribución que el documento antiguo.

Los documentos no válidos u obsoletos serán retirados del sistema sin demora, de manera que no se haga de ellos un uso no previsto. Se deberán archivar y almacenar, adecuadamente identificados y seguros (contra el fuego, robo...), los registros o documentos que se guarden con fines legales y/o por preservación acordada. Todos los documentos tipo utilizados dentro del Sistema serán recogidos en un archivo centralizado en el que se especifique para cada uno de ellos, debidamente codificados, fechas y responsables de elaboración y aprobación y las revisiones previstas de los mismos.

- **LOS DOCUMENTOS DEBEN PERMANECER: TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL ACTIVO: 5 años**
- **LOS DOCUMENTOS DEBEN PERMANECER: TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL PASIVO: 3 años**

Anexo: ANEXO 1: Lista Maestra cod: SGI-FOR-LM

Lista Maestra cod: SGI-FOR-LM

Primera Edición <input type="checkbox"/>			Segunda Edición <input type="checkbox"/>		
Elaborador	Revisor	Aprobador	Elaborador	Revisor	Aprobador
FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA

MANUAL DE FUNCIONES			Fecha 1era edición:		fecha 2da Edición:	
Edición: 1	Revisión: 0	Cod: SGI-MF	Accion Corect/Prev: ninguna	Pags:	Aprobador:	Tiempo de conserv: 1 año



PROCEDIMIENTO: PRODUCTO NO CONFORME

CÓDIGO: SGI-C-PNC

REV:

00

FECHA 2da EDICIÓN

FECHA DE PUBLICACIÓN

TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL ACTIVO

5 años

TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL PASIVO

3 años

RESPONSABLE

Copia Controlada Nro: CC-SGI-Nro: _____

Firma Receptor:

Nombre : _____

Área : _____

Copia No controlada Nro: _____

ELABORADOR	REVISOR	APROBADOR
RESPONSABLE S.G.I.	ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN

REV. Nro	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIOS REALIZADOS



AMERICA DE TRANSPORTES SRL

AREQUIPA - PERÚ

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para detectar, controlar, notificar, evaluar y disponer los productos no conformes (materiales y servicios) (PNC).

2. ALCANCE

Se aplica a los PNC detectados durante su recepción (materia prima e insumos), servicios en proceso, servicio final. Asimismo, manipulación, almacenamiento, despacho y entrega de materiales, insumos, repuestos, herramientas, servicios mal ejecutados

3. DEFINICIONES

Productos no Conformes (PNC) Materiales, materia prima, servicios, insumos o productos terminados que no cumplen con las exigencias especificadas. Asimismo servicios mal ejecutados.

No Conformidad: Incumplimiento de requisitos especificados. La definición se aplica a la desviación o ausencia, con respecto a los requisitos especificados de una o más características de la calidad, incluyendo los referentes a la seguridad de funcionamiento o de uno o más de los elementos del Sistema de Calidad.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme de modo que satisfaga los requisitos especificados.

Concesión: Autorización escrita para utilizar o liberar un producto no conforme con los requisitos especificados.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

No conformidades, Acciones Correctivas y preventivas
Atención de Reclamos de Clientes
Requisitos 8.3, 8.5.2, 8.5.3 de la Norma ISO 9001: 2008

5. RESPONSABILIDADES

El Gerente

Es responsable de la supervisión y correcta aplicación de este procedimiento y según el caso lo amerite de decidir y autorizar el tratamiento de los productos no conformes.

El Jefe de Logística

Responsable del manejo y disposición de los insumos y atención de servicios no conformes, de acuerdo a las especificaciones técnicas en contraste

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Detección de Productos/ servicios no Conformes

6.1.1 *Los productos no conformes son identificados por el personal responsable de ejecutar y supervisar los procesos durante:*

- *La inspección de materia prima e insumos siguiendo lo contemplado en la relación de insumos,*
- *La producción e inspección de producto (Servicio) en proceso y producto final, según los Planes de Calidad.*
- *En la manipulación, almacenamiento, despacho y entrega de producto terminado.*

6.1.2 Los productos materiales no conformes son registrados en el formato Informe de Materiales/Productos No Conformes.

6.1.3 A fin de facilitar la detección de los Productos No Conformes las diferentes áreas verificarán la validez de sus productos/servicios refiriéndose a los valores expuestos en los Planes de Calidad

6.1.4 Todos los productos no conformes, cualquiera sea la etapa del proceso en donde son detectados, deben ser identificados a fin de evitar su uso inadvertido o consecución de servicio de acuerdo a lo establecido en una: Identificación, Trazabilidad y Estado del Producto.

6.2 Disposición de los Productos no Conformes

6.2.1 Las acciones a tomar para evitar la ocurrencia de los productos no conformes (materiales) y el tratamiento de los mismos, serán registradas según corresponda por los responsables de ejecutar y supervisar los procesos en los formatos: Informe de Materiales/Productos/ No Conformes.

6.2.2 Los responsables que decidirán el tratamiento y la disposición de los productos no conformes estarán definidos por las etapas del proceso en las que son identificados, según lo establecido en la siguiente tabla:

PUNTO DE INSPECCIÓN	RECHAZO
INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN	Responsable asignado.
ADMINISTRACIÓN	Administrador
LOGÍSTICA	Responsable de logística
PLANTA/CAMPO	Responsable asignado
SERVICIO EN ACCIÓN	Responsable asignado

6.2.3 Las decisiones tomadas sobre los productos no conformes dependerán de la criticidad del defecto identificado para lo cual los responsables deben tomar en cuenta los límites permisibles definidos para cada etapa del proceso en los Planes de Calidad; criterios de aceptación para los servicios, materiales e insumos definidos en el procedimiento.

6.2.4 En el caso de insumos no conformes identificados durante la inspección en recepción el Responsable de la Recepción, debe remitir una copia del registro: Informe de Materiales/Productos/ No Conformes, al área de Logística y proceder a gestionar la devolución de los productos no conformes en caso de rechazo.

6.2.5 El área de Logística toma en cuenta esta información para la evaluación del desempeño de los proveedores tal como se establece en el procedimiento “Evaluación y seguimiento de Proveedores”.

6.3 Identificación de la Necesidad de Acciones Correctivas y/o Preventivas:

6.3.1 Los Jefes involucrados revisan mensualmente la incidencia de Productos No Conformes por tipo de producto y de defecto e identifican la necesidad de generar una baja inmediata del proveedor tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

Cuando la cantidad de Productos defectuosos supere al porcentaje máximo de No Conformes.

6.3.2 Las Solicitudes de Acciones Correctivas y Preventivas serán tratadas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.

6.3.3 Los jefes involucrados están en la obligación de remitir al Responsable del SGC y al Gerente en forma mensual un Informe detallando la cantidad de los servicios ó productos no conformes producidos en cada área.

6.3.3 El Gerente y el Responsable del SGI evaluarán la información recibida y en los casos en que lo amerite establecerá la necesidad de implantar acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de Mejora para evitar la aparición y repetición de los productos o servicios no conformes, cuando estas no hayan sido generadas previamente.

7. REGISTROS

- Informe de Materiales /Productos/Servicios No Conformes
- Informe mensual (Remitido por los Jefes de campo al Responsable del SGI y Gerente)
- E-mail reportados a Logística sobre el desempeño de proveedores

8. ANEXOS

- Informe de Materiales /Productos/Servicios No Conformes SGI-FOR-IMPSNC

INFORME DE MATERIALES – PRODUCTOS- SERVICIOS NO CONFORMES

SGI-FOR-IMPSNC

INFORME DE MATERIALES – PRODUCTOS- SERVICIOS NO CONFORMES																	
INFORME Nro. _____	AREA _____	FECHA _____															
NOMBRE DEL PRODUCTO NO CONFORME : _____	FIRMA RESPONSABLE DE AREA _____	VB LOGISTICA _____															
<u>DESCRIPCIÓN DETECTADA EN EL PRODUCTO / SERVICIO</u> 																	
<u>OBSERVACIONES IMPORTANTES</u> 																	
<u>SUGERENCIA DE LAS MEDIDAS A ADOPTAR</u> 																	
<u>LUGAR DE DISPOSICIÓN :</u> <table> <tr> <td>1. ALMACÉN</td> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>2. LUGAR CONFINADO</td> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>3. ADMINISTRACIÓN</td> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>4. ELIMINACIÓN INMEDIATA</td> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>5. OTRO ESPECIFICAR</td> <td colspan="2">_____</td> </tr> </table>			1. ALMACÉN	SI	NO	2. LUGAR CONFINADO	SI	NO	3. ADMINISTRACIÓN	SI	NO	4. ELIMINACIÓN INMEDIATA	SI	NO	5. OTRO ESPECIFICAR	_____	
1. ALMACÉN	SI	NO															
2. LUGAR CONFINADO	SI	NO															
3. ADMINISTRACIÓN	SI	NO															
4. ELIMINACIÓN INMEDIATA	SI	NO															
5. OTRO ESPECIFICAR	_____																
<u>ACALARACIONES SOBRE LA DISPOSICIÓN Y TIEMPO EN ESPERA :</u> 																	

PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CÓDIGO: SGI-C-ACP

REV:

00

FECHA 2DA EDICIÓN

FECHA DE PUBLICACIÓN

TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL ACTIVO

5 años

TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL PASIVO

3 años

RESPONSABLE

Copia Controlada Nro: CC-SGI-Nro: _____

Firma Receptor:

Nombre

: _____

Área

: _____

Copia No controlada Nro: _____

ELABORADOR	REVISOR	APROBADOR
RESPONSABLE S.G.I.	ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN

REV. Nro	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIOS REALIZADOS



AMERICA DE TRANSPORTES SRL

AREQUIPA - PERÚ

ÍNDICE

1. OBJETO	90
2. ALCANCE	90
3. DEFINICIONES	90
4. REFERENCIAS	90
5. RESPONSABILIDADES	91
5.1. Responsable de Calidad	91
5.2. Miembros del equipo que ejecuta la acción	91
5.3. Comité de calidad	91
6. SISTEMA OPERATIVO	92
6.1. Acciones correctivas	92
6.1.1. Descripción general del proceso	92
6.1.2. Desarrollo y cierre de las acciones correctivas	93
6.2. Acciones preventivas	95
6.2.1. Inicio de las acciones preventivas	95
6.2.2. Desarrollo y cierre de las acciones preventivas	95
7. DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO	95
ACCIÓN PROPUESTA	1
8. CONCLUSIONES	1

3. OBJETO

Establecer las pautas para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas.

4.

5. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las siguientes tipologías de acciones:

- aquellas que tienen una importancia relevante para la empresa,
- todas las acciones correctivas y preventivas, y
- todas las acciones que el Comité de Calidad decida.

6. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta pueda repetirse.

Acción preventiva: Acción encaminada a eliminar las causas potenciales de no conformidades, para prevenir la aparición de estas.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

7. REFERENCIAS

- Procedimiento Control de No Conformidades.
- Formato Informe de acción correctiva.
- Formato Informe de No Conformidad.
- Formato Seguimiento de acciones

8. RESPONSABILIDADES

Responsable de Calidad

- Revisar la no conformidad, y determinar/decidir sobre el inicio de acciones correctivas o preventivas.
- Realizar el seguimiento de las acciones con los responsables de llevarlas a cabo.
- Informar a Gerencia o al Comité de Calidad de los resultados de las acciones y su evolución.
- Dirigir a los miembros del equipo que efectúa la acción y solicitar los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- Establecer planes para la ejecución de las acciones y realizar informes sobre las mismas.

Miembros del equipo que ejecuta la acción

- Aportar soluciones y trabajar en equipo para llevar a buen término las acciones correctivas, preventivas, o de mejora.
- Realizar las acciones que el responsable de la acción les ha encomendado en la fecha prevista, solicitar los recursos necesarios, e informarle sobre cualquier incidencia que afecte a dicha acción o a su cumplimiento.

Comité de calidad

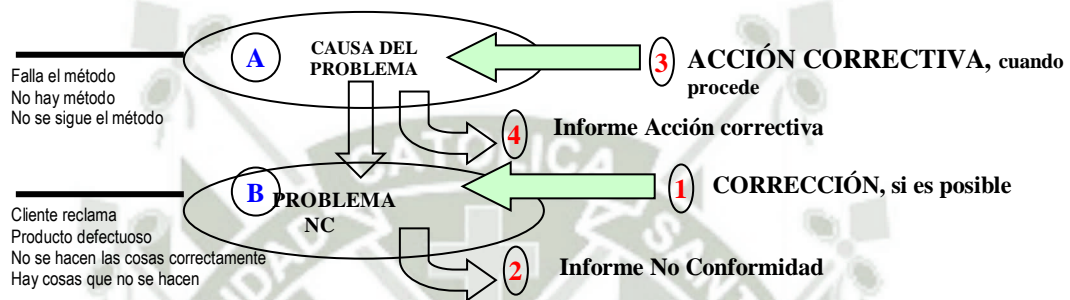
Hacer un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas. Analizar los problemas y plantear soluciones.

10.
11. SISTEMA OPERATIVO

Acciones correctivas

Descripción general del proceso

En el siguiente esquema se ilustra el proceso lógico seguido en la empresa para la adopción y el registro de acciones correctivas.



La aparición de los problemas (B), o No Conformidades (NC), tiene siempre una causa (A) que los genera. Los controles aplicados para la identificación, registro, y aplicación de las correcciones sobre el producto no conforme o problema se definen en el procedimiento PR.03 Productos No Conformes. Este procedimiento detalla los métodos y requisitos para la aplicación de las etapas 3 y 4.

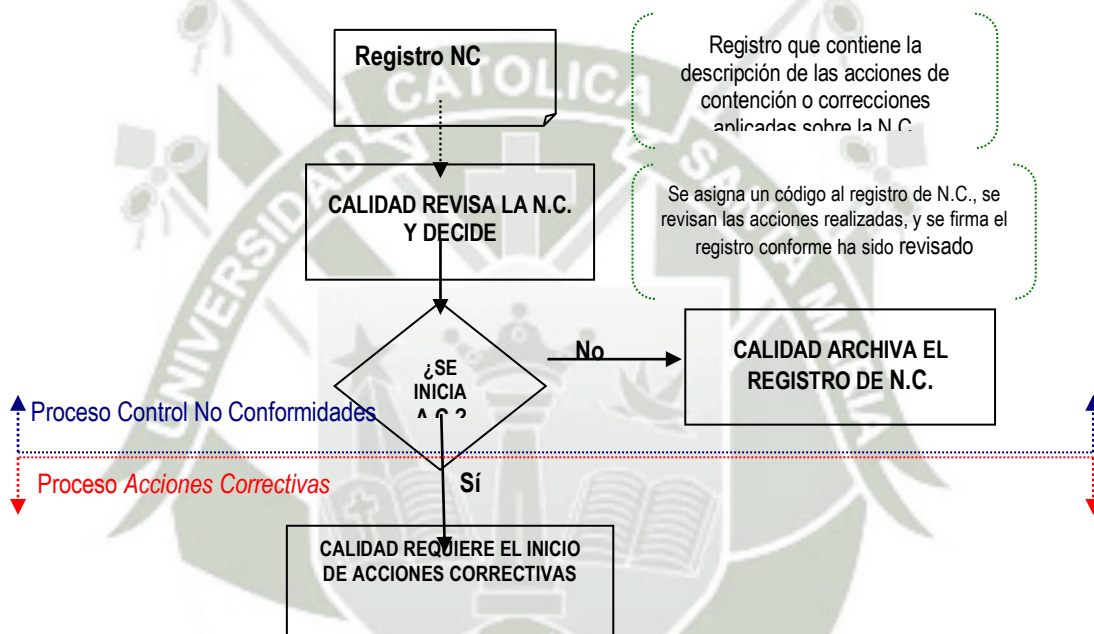
La aplicación de las etapas 3 y 4 se realiza en los siguientes casos:

- Cuando una No Conformidad se ha reproducido con anterioridad en más ocasiones y las acciones aplicadas no eliminaron la causa.
- Cuando un cliente se queja y tiene razón en sus argumentos.
- Cuando la No Conformidad se detecta en una auditoria.
- Cuando el Responsable de Calidad o Gerencia lo estimen oportuno.

Inicio de acciones correctivas

El Responsable de Calidad es el que responde de todas las acciones correctivas iniciadas por el personal de la empresa. Así mismo, el Responsable de Calidad (al igual que Gerencia) tiene la autoridad para decidir sobre la necesidad de iniciar acciones correctivas, especialmente en los casos de repetición continuada de los problemas.

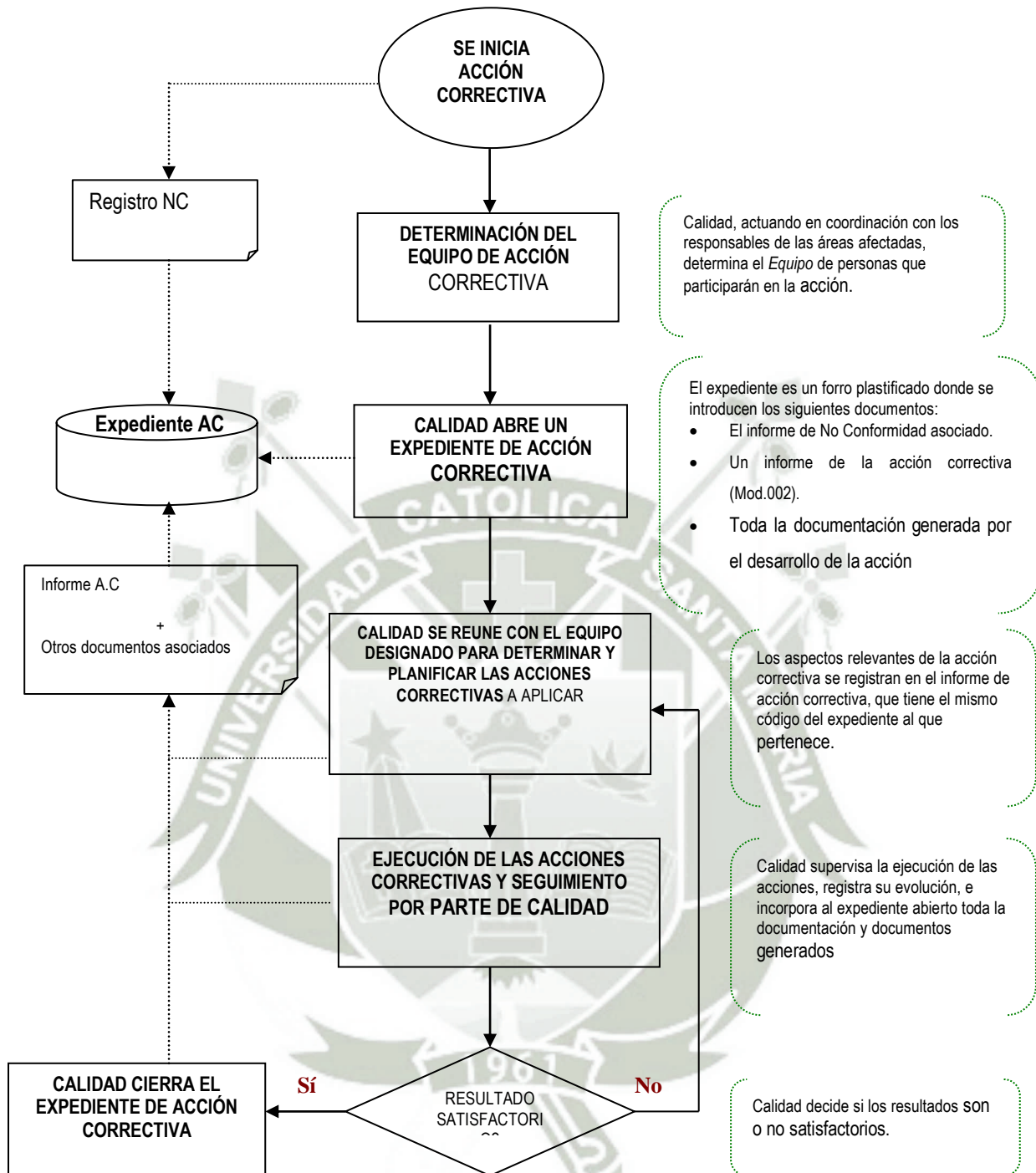
El proceso seguido en la empresa para la adopción de acciones correctivas se inicia como sigue:



Las acciones correctivas efectuadas por la empresa las inicia y supervisa Calidad.

Desarrollo y cierre de las acciones correctivas

El siguiente proceso define el método y los criterios para controlar el desarrollo de las acciones correctivas y decidir sobre su cierre.



El modelo empleado para la elaboración de los Informes de acción correctiva (FORMATO) incorpora los campos de introducción de información mínimos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa para documentar las acciones correctivas.

Los expedientes de acción correctiva los codifica calidad aplicando la siguiente regla:

AC.XXX donde: XXX es un número correlativo

A cada expediente de acción correctiva le corresponde un Informe de acción correctiva codificado con el mismo número de expediente.

La planificación de las acciones correctivas a emprender se puede registrar sobre el mismo Informe de acción correctiva o sobre otros documentos, utilizando por ejemplo un formato de planificación de acciones (Mod.030).

Acciones preventivas

Las acciones preventivas son un tipo especial de acción que está enfocada hacia la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir fuentes de no conformidades en el futuro.

Inicio de las acciones preventivas

Las acciones preventivas se inician cuando algún miembro de la empresa identifica aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad que pueden provocar No Conformidades. El proceso para iniciar acciones preventivas es el mismo que en caso de las acciones correctivas con la salvedad de que no hay una No Conformidad (ver punto 6.1.2 de este procedimiento).

Desarrollo y cierre de las acciones preventivas

Los métodos y criterios para el desarrollo y cierre de las acciones preventivas es análogo al de las acciones correctivas con la excepción de que los expedientes de acción preventiva se identifican como:

AP.XXX donde: XXX es un número correlativo

Y por otro lado, la empresa dispone de un Informe específico para documentar las acciones preventivas (Mod.XXX). Con excepción de estos detalles, tanto la metodología para nombrar Equipos para la realización de las acciones, como la metodología de cierre de las mismas es análogo al de las acciones correctivas.

12. DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

ANEXO 1: Cuaderno de acciones correctivas y preventivas

PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN DE PERSONAL, PROFESIONAL, TÉCNICO Y OPERATIVO

CÓDIGO: SGI-C-SPPTO

REV:

00

FECHA 2da EDICIÓN

FECHA DE PUBLICACIÓN

TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL ACTIVO

5 años

TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL PASIVO

3 años

RESPONSABLE

Copia Controlada Nro: CC-SGI-Nro: _____

Firma Receptor:

Nombre : _____

Área : _____

Copia No controlada Nro: _____

ELABORADOR	REVISOR	APROBADOR
RESPONSABLE S.G.I.	ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN

REV. Nro	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIOS REALIZADOS



AMERICA DE TRANSPORTES SRL

AREQUIPA - PERÚ

INDICE

1.0	OBJETIVO	2
2.0	ALCANCE	2
3.0	DEFINICIONES	3
4.0	RESPONSABILIDADES	3
5.0	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
6.0	PROCEDIMIENTO	4
7.0	REGISTROS	5
8.0	ANEXOS	5
	A.1 DIAGRAMA DE FLUJO	6
	A.2 SELECCION Y EVALUACION DE PERSONAL (SIG-FOR-FSEP)	7
	A.3 REQUERIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO(SIG-FOR-RPT)	8

1.0 OBJETIVO.-

Establecer el procedimiento adecuado para la selección y evaluación del personal: profesional, técnico y operativo requeridos por la empresa.

2.0 ALCANCE.-

Aplicable a todo el personal profesional, técnico y operativo a laborar en la empresa.

3.0 DEFINICIONES.-

3.1 PERSONAL PROFESIONAL.-

Es todo profesional requerido para el desarrollo de actividades de la gestión de la empresa (nivel Universitario)

3.2 PERSONAL TECNICO.-

Es todo profesional requerido para el desarrollo de actividades operativas y de supervisión. (Nivel técnico).

3.3 PERSONAL OPERATIVO.-

Es toda persona necesaria para el apoyo en los servicios, mantenimiento y operación de vehículos (nivel secundaria completa, brevet correspondiente, permisos etc).

3.4 PROGRAMA DE INDUCCION.-

Programa de inducción básica que se aplica al personal nuevo, antes del inicio de sus operaciones en el puesto de trabajo. Este programa corresponde conocimientos de los siguientes temas:

- * Política de calidad, seguridad y medio ambiente
- * Funciones básicas y especificaciones del puesto
- * Conocimientos básicos de seguridad y medio ambiente
- * Conocimientos básicos del sistema de calidad

4.0 RESPONSABILIDADES.-

4.1 Administración:

Es el responsable de la convocatoria y selección preliminar de postulantes sobre la base de los requerimientos establecidos para cada puesto solicitado.

4.2 Gerente General:

Es el responsable de la evaluación y selección final del personal para el

Puesto requerido.

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.-

* Manual del Sistema de Calidad (MSC)

6.- PROCEDIMIENTO.-

- 6.1 La Gerencia General, identifica las necesidades de personal y comunica su requerimiento a la Administración.
- 6.2 La Administración, realiza la convocatoria a través de las instituciones educativas correspondientes, contactos técnicos y/o profesionales; o en su defecto a instituciones especializadas en la selección de personal adjuntando requisitos para el puesto.
- 6.3 La Administración, al menos con dos expedientes procede a la selección inicial convocando a los candidatos.
- 6.4 La selección inicial se realiza sobre la base de los requerimientos del puesto. Los candidatos que aprueben esta selección inicial son enviados a la Gerencia General para su evaluación final.
- 6.5 La Gerencia General sobre la base de la preselección de candidatos, realiza la evaluación final de acuerdo a los requerimientos para el puesto empleando el formato de selección y evaluación de personal.
- 6.6 La Gerencia General, de acuerdo a la calificación obtenida en la evaluación, selecciona al personal nuevo para los cargos requeridos.
- 6.7 La Gerencia Administrativa en coordinación con la Gerencia General coordina la elaboración del programa de inducción correspondiente para el personal nuevo.

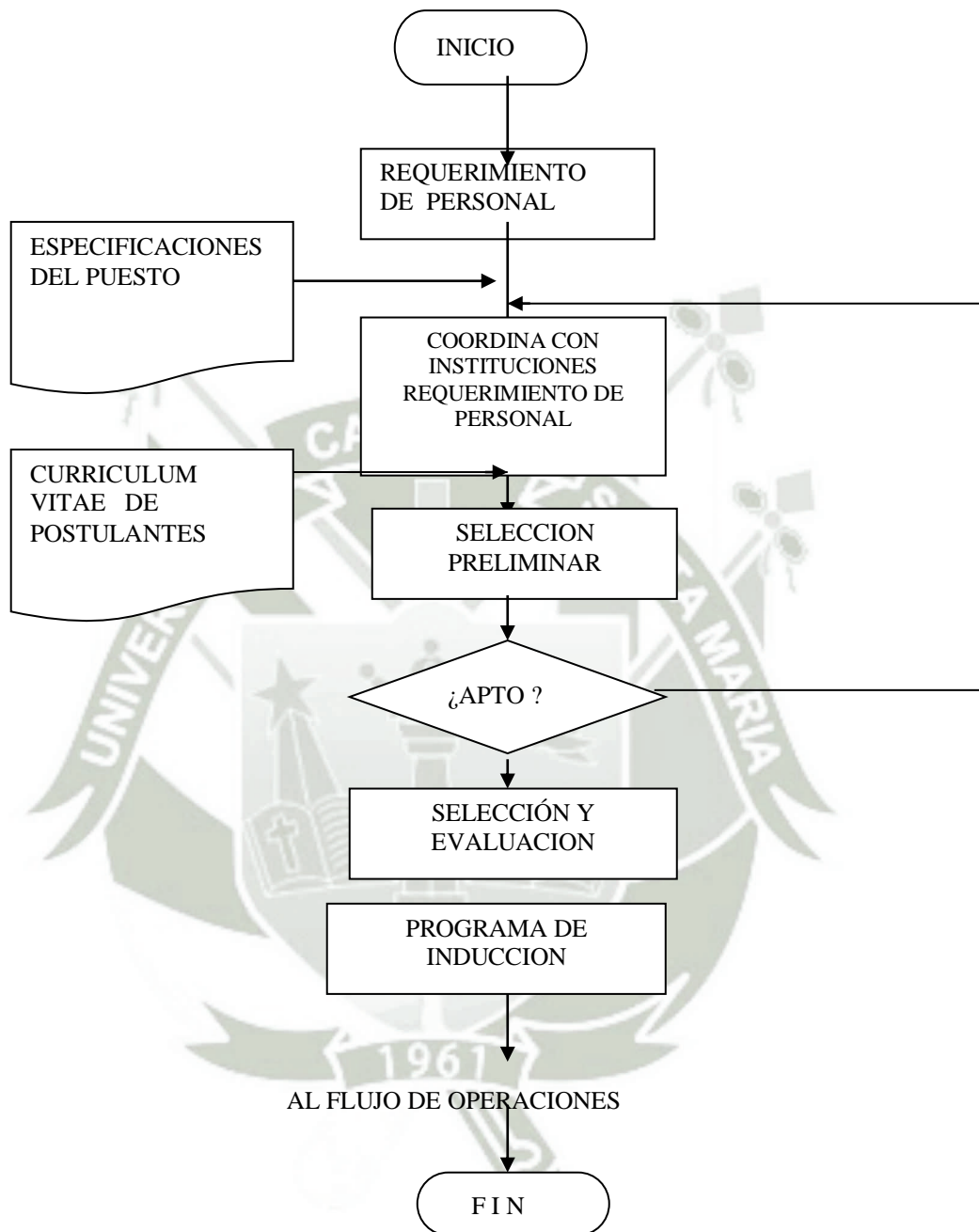
7.0 REGISTROS.-

- 7.1 Ficha de Selección y evaluación del personal (SGI – FOR –FSEP)
- 7.2 Requerimiento del puesto de trabajo (SGI –FOR – RPT)

8.0 ANEXOS.-

- A-1: Diagrama de flujo
- A-2: Ficha de Selección y evaluación del personal (SGI-FOR-FSEP)
- A-3 Requerimiento del puesto de trabajo (SGI-FOR-RPT)

A-1: DIAGRAMA DE FLUJO: SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL



REQUERIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO (SGI-FOR-RPT)

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO

PARTE I:

PUESTO:	SUBORDINADOS DIRECTOS:
AREA:	
REPORTA A:	REEMPLAZABLE POR:
	REEMPLAZA A:

PARTE II: FINALIDAD

PARTE III: FUNCIONES

--	--

PARTE IV:

4.1 REQUERIMIENTOS GENERALES	+ Políticas de la empresa <input type="checkbox"/> + Conocimiento básico del Sistema de Calidad <input type="checkbox"/> + Conocimientos básicos de Seguridad y Medio Ambiente <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	---

4.2 REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS

--	--

4.3 REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

CODIGO	TITULO	CODIGO	TITULO

FICHA DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL (SGI-FOR-FSEP)

FICHA DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL

PUESTO A EVALUAR:	Nº Evaluación:.....	Fecha :	POSTULANTES										OBSERVACIONES			
			P1		P2		P3		P4		P5					
			SCORE	PTJE.	SCORE	PTJE.	SCORE	PTJE.	SCORE	PTJE.	SCORE	PTJE.				
FACTORES	PESO															
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS																
PRUEBA PRACTICA																
EXPERIENCIA																
APTITUDES																
CONOCIMIENTOS GENERALES																
INDICE DE EVALUACION (IE)																
RESULTADO																

NOTA: El score es asignado por los evaluadores en merito al rendimiento del postulante en cada factor, siendo el rango de 0 a 20 pts

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:

CRITERIO	CALIFICACION	RESULTADO
16<IE<=20	Excelente	Aprobado
13<IE<=16	Bueno/Aceptable	Condicionado
11<IE<=13	Malo	Desaprobar

NOTA:

La codificación será según la forma
AA-BB-CC, donde AA puede ser :
AA ... Administración
OP ... Operaciones

EVALUADORES:

PUESTO	FIRMA

CUADERNO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA (R.A.C.P.)

	REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA	R.A.C.P.-A/001-10 Fecha:
ORIGEN DEL ANÁLISIS:		
DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA:		
13. ACCIÓN PROPUESTA		
<input type="checkbox"/>	ACCIÓN CORRECTIVA	<input type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA
Plazo para Implantar la Acción Propuesta:		Firma: Coordinador SGI.
Responsable de su Implantación:		
Plazo para el Cierre de la Acción:		
SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN		
Fecha	Estado de la acción	Firma
	Cierre de la acción	
14. CONCLUSIONES		
Fecha de cierre:		Responsable del cierre:

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DE LOS CLIENTES

CÓDIGO: SGI-C-AQC	REV: 00
FECHA 2 da EDICIÓN	
FECHA DE PUBLICACIÓN	
TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL ACTIVO	5 años
TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL PASIVO	3 años
RESPONSABLE	

Copia Controlada Nro: CC-SGI-Nro: _____

Firma Receptor:

Nombre : _____

Área : _____

Copia No controlada Nro: _____

ELABORADOR	REVISOR	APROBADOR

REV. Nro	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIOS REALIZADOS



AMERICA DE TRANSPORTES SRL
AREQUIPA - PERÚ

RESPONSABLE: Advar Absi Luque.

15.	Establecer los lineamientos para implantar acciones de recepción, seguimiento y cierre de quejas de los clientes de la empresa
16. OBJETIVO	

17. ALCANCE	Todas las quejas de clientes recibidas por la empresa
--------------------	---

18. CONTENIDO	<u>OBJETIVO</u> <u>ALCANCES</u> <u>POLÍTICAS</u> <u>RESPONSABILIDADES</u> <u>CONSIDERACIONES GENERALES</u> <u>DIAGRAMA DE FLUJO</u> <u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u> <u>MATRIZ DE REGISTROS</u> <u>TABLAS/MATRICES</u> <u>REFERENCIAS</u> <u>DEFINICIONES</u> <u>ANEXOS</u> <u>RESUMEN DE CÁMBIOS</u>
----------------------	--

CONCEPTOS

El presente procedimiento atiende los conceptos originales de la norma ISO 9001:2008, relacionada con las quejas de los clientes para el sistema de la administración de la calidad de la empresa.

Involucra además los conceptos relacionados a la atención de los riesgos y quejas dentro de la empresa.

- La empresa, es considerada como una unidad auditable e independiente, motivo por el cual es de carácter mandatario el desarrollo de un ambiente de control interno de sus operaciones
- El sistema de administración de la calidad de la empresa, mantiene controles en cada proceso, que permiten la detección de incumplimientos u oportunidades de mejoras los cuales se pueden obtener con sus clientes.
- Los incumplimientos u oportunidades de mejora son valorados por el responsable de cada proceso; a través de la evaluación de ocurrencia e impacto sobre la empresa o en las actividades de diferentes procesos que se desarrollan en la organización.

Una vez identificada cada debilidad, incumplimiento u oportunidad de mejora, derivado de una queja o de un usuario, esta deberá ser analizada por los responsables de la empresa; es necesario realizar el presente proceso para recavar las quejas de los clientes. Este programa debe incluir a todas las áreas necesarias para participar en la solución. Una vez implantados las acciones, se deben verificar la no ocurrencia de los incumplimientos que dieron origen

POLÍTICAS

1. Toda queja que se recave deberá ser enviada por cualquier medio al responsable de acciones correctivas y preventivas en un plazo máximo de 2 días hábiles.
2. Toda queja tendrá un plazo máximo de cierre de 45 días naturales a partir de la asignación del folio, salvo los casos que de manera justificada se requiera de un plazo mayor (previa revisión del soporte por el representante de acciones correctivas y preventivas quien determina si se justifica o no).

3. El representante de acciones correctivas y preventivas podrá requerir el avance del seguimiento de atención a quejas, así como el soporte documental en el momento que se requiera.
4. Cuando el análisis de una queja requiera llevar acciones correctivas (por magnitud y/o ocurrencia) el responsable de atender la queja las realizará conforme al procedimiento acciones correctivas y preventivas, el tomar acciones correctivas no implica detener el cierre de las quejas.
5. Una vez que se realice el análisis de la queja y se determine si procede o no, el responsable del cierre deberá emitir una respuesta al cliente informando el cierre de la misma.
6. En caso de ausencia del responsable de acciones correctivas y preventivas se podrá asignar un sustituto que realice estas mismas funciones, con autorización o visto bueno del Gerente de la empresa.
7. Se reportará el comportamiento mensual de quejas, así como los conceptos por los cuales fueron ingresadas las quejas, a través del: **Formato: Análisis de quejas mensual.**
8. El responsable de atender las quejas, será quien implemente las acciones correctivas o preventivas necesarias para minimizar el incremento de quejas.

POLITICA ESPECIAL: En caso que una maquinaria resultase con fallas mecánicas en campo, esta falla tiene un periodo de respuesta a la emergencia de 48 horas, caso contrario procederá la queja.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Eliana Puma Chacón

1. Controlar y coordinar el seguimiento a las quejas recibidas en la empresa.
2. Informar a los responsables de las áreas el número de folio asignado y la fecha programada de cierre.
3. Elaboración del reporte mensual a la Gerencia.
4. Conservar y controlar los expedientes de quejas durante el tiempo establecido en este documento.

RESPONSABLE DE ATENDER LA QUEJA

1. Determinar las acciones a seguir para el cumplimiento y respuesta de las quejas.
2. Integrar un expediente con los registros que se generen para la conclusión de la queja y entregar al responsable de acciones correctivas y preventivas para su cierre definitivo.
3. Sustentar la queja con evidencias objetivas.
4. Informar al cliente el resultado de la queja



DESARROLLO DEL MANEJO DE QUEJAS CLIENTES

Personal de la empresa

1.- Recibe queja del cliente por uno de los siguientes medios:

- Personalmente
- Monitoreo
- Teléfono
- E-mail
- Fax
- Correo
- Cualquier otro medio

Nota: En caso de recibirse telefónicamente se documenta la queja, a través de un mail o nota por escrito.

2.- Requisita el formato de “quejas de los clientes “en los espacios correspondientes al apartado 1 “Registro de quejas”

3.- Envía el formato y entrega el soporte de la queja al responsable de acciones correctivas y preventivas.

RESPONSABLE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.- Recibe el formato con anexos correspondientes y asigna número de folio de acuerdo a lo siguiente:

AA – Q – XXXX – YYY

Donde **AA:** es el año
Q: es para identificar que es queja
XXXX: es el número de dirección
YYY: es el número consecutivo en tres dígitos.

5.- registra en el formato **Apartado II** el folio y tipo de la queja de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	TIPO
05	Trato descortés
10	Problemas en Seguridad y/o MA
15	Problemas con el personal
20	Mala atención
25	Falla mecánica de maquinaria

Notas. Se debe explicar en forma detallada el motivo de la queja y, la responsabilidad de atender la queja será del Gerente, el cierre solo podrá ser evaluado y autorizado por el Gerente.

6.- Envía el formato al responsable de atender la queja (por separado entrega anexos).

RESPONSABLE DE ATENDER LA QUEJA

7.- Registra En el formato **apartado III** “acciones de seguimiento” el nombre del responsable de atender la queja

8.- Registra en este mismo apartado las acciones de seguimiento necesarias para evaluar y documentar la queja, incluyendo las acciones que ejecutarán las áreas vinculadas con las actividades de proceso de acuerdo a sus procedimientos documentados.

9.- Una vez concluida las acciones de seguimiento, concluye el resultado de la evaluación y lo registra en el **apartado IV** “Resultado de la investigación”

SI	ENTONCES
Procede queja	Realiza actividad Nro. 10
No procede queja	Realiza actividad Nro. 13

10.- Determina las acciones necesarias para dar solución a la queja del cliente.

11.- realiza acciones para el cierre y los registra en la **sección V** “Acciones de cierre” del formato.

12.- Verifica y recaba evidencia del cumplimiento de las acciones del cierre y de la solución de la queja.

13.- Emite respuesta al solicitante afectado, por cualquier medio de comunicación.

14.- Anexa la documentación soporte al formato que sea aplicable al caso, de manera enunciativa y no limitativa se señala lo siguiente:

- Formato de queja
- Queja del cliente
- Cualquier otro documento
- Evidencia

15.- Firma el formato en el especio (responsable de atender la queja) envía al director responsable.

RESPONSABLE DE ATENDER LA QUEJA

16.- Revisa las acciones de cierre y firma el formato (en señal de conformidad con el cierre) , entrega al responsable de acciones correctivas y preventivas el original y el soporte de la queja.

17.- Dependiendo de la recurrencia, impacto y afectación en la calidad del servicio del resultado de la investigación de la queja procedente, si es necesario aplica una acción correctiva de acuerdo al procedimiento “acciones correctivas y preventivas”.

RESPONSABLE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

18.- Registra en e un archivo de Excel la fecha de recepción de la queja y anota los días transcurridos del inicio de la queja hasta su cierre.

19.- Archiva queja cerrada y documentación soporte.

20.- Los primeros 5 días hábiles del mes elabora reporte mensual en el formato “Reporte de quejas” en el que registra las quejas del mes anterior, las entradas las salidas y el inventario del mes.

21.- Si aplica elabora mensualmente un diagrama de pareto a partir de la información contenida en el formato para identificar la recurrencia de causas de quejas.

22.- Analiza y determina la aplicación de acciones correctivas de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas en caso de requerirse ; Presenta el análisis al comité de calidad y/o Gerencia.

23.- El responsable de acciones correctivas y preventivas, analizará cada 3 meses las recurrencias, tipo, origen de las quejas, esto es para una posible entrada al proceso de auditorías, si los resultados no son deseables.

MATRIZ DE REGISTROS

Nombre del registro	Código del registro	Responsable de su control	Accesible a:	Medio de almacenamiento	Tiempo de retención	Lugar de Resguardo	Disposición
Quejas de los clientes		Responsable de acciones correctivas y preventivas	Personal de la empresa	papel	1 año (a partir del cierre de la queja)	Carpeta de quejas	destrucción
Control de quejas		Responsable de acciones correctivas y preventivas	Personal de la empresa	papel	1 año	Carpeta de quejas	destrucción
Reporte de quejas cerradas y no cerradas		Responsable de acciones correctivas y preventivas	Personal de la empresa	papel	1 año	Carpeta de quejas	destrucción
Reporte análisis de quejas mensual		Responsable de acciones correctivas y preventivas	Personal de la empresa	papel	1 año	Carpeta de quejas	destrucción
Reporte análisis de quejas trimestral		Responsable de acciones correctivas y preventivas	Personal de la empresa	papel	1 año	Carpeta de quejas	destrucción

Tablas / matrices	
Referencias	<p>Procedimiento de manejo de quejas de clientes</p> <p>Este procedimiento de cumplimiento a (los) punto (s) de la norma: 5.6.2, 8.2.3, 8.1, 8.2.1, 8.4, 7.2.3 y 5.5.3 del manual de calidad de la empresa.</p>
Definiciones	<p>CLIENTE: Solicitante que a través de una relación contractual , establece condiciones de entrega del servicio y los requerimientos de calidad específico.</p> <p>USUARIO: Entidad que recibe un servicio como consecuencia de un contrato con el cliente.</p> <p>QUEJA: inconformidad del cliente o usuario manifestado explícitamente, relacionada con el servicio proporcionado por la empresa.</p>



**FORMATO
QUEJAS DE LOS CLIENTES Y/O
USUARIOS**

CLAVE: SGI-FOR-QCU

I REGISTRO DE LA QUEJA

Nro. De Matricula _____ Fecha _____

Nombre del Cliente _____ Recibida por _____

Teléfono / Fax _____

4.2.3 MEDIO POR EL QUE SE RECIBE LA QUEJA

Personalmente		Fax	
Monitoreo		Correo	
Teléfono		Miembros de Dirección	
E-mail		Cualquier otro medio	

4.2.4 DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA

II ASIGNACIÓN DE FOLIO Y RESPONSABLE

FOLIO _____ FECHA _____

MOTIVO DE LA QUEJA _____

DIRECCIÓN _____

III ACCIONES DE SEGUIMIENTO

RESPONSABLE ASIGNADO _____

<u>FECHA</u>	<u>ACCIONES</u>

IV RESULTADO DE INVESTIGACIÓN

Descripción de origen de la queja _____

PROCEDE : SI ___ NO ___ **ACCIONES CORRECTIVAS :** SI ___ NO ___

V ACCIONES DE CIERRE

<u>FECHA</u>	<u>ACCIONES</u>

NOMBRE Y FIRMA DEL
RESPON-
RESPONSABLE DE
CORREC-
ATENDER LA QUEJA

NOMBRE Y FIRMA DEL
GERENTE

NOMBRE Y FIRMA DEL
SABLE DE ACCIONES
TIVAS Y PREVENTIVAS

Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Fecha	fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

CONCLUSIONES

PRIMERA : Las exigencias actuales del mercado y la competitividad de mercado hace que la empresa en estudio tiene la necesidad de implementar un sistema integrado debido a las exigencias del mercado actual y en vista de que tiene objetivos de crecimiento a largo plazo definidos de manera que los resultados puedan ser expresados en productividad y rentabilidad.

SEGUNDA: El estudio realizado, basado en el diagnóstico, ha conllevado a proponer un conjunto de elementos que integran el sistema de homologación, el mismo que se ha realizado a través del levantamiento de procesos, procedimientos y la documentación actual, en base al desarrollo de las actividades de la empresa; producto de ello nos ha permitido conocer y precisar a cabalidad las falencias y virtudes de la organización.

TERCERA: La certificadora SGS para la homologación, propone una serie de exigencias básicas en las dimensiones financiera, mercadológica y de procesos de producción los mismos que han sido diagnosticados tal y conforme se llevan a cabo en la organización estudiada. Producto del diagnóstico el presente estudio ha levantado cada una de estas dimensiones, completando en gran manera las exigencias que declaren expedita a la empresa para su homologación. Para ello en el presente estudio ha propuesto procesos, procedimientos y documentación que exige la homologación

CUARTA: Para poder ser proveedor de Sociedad Minera Cerro Verde, una de las empresas mineras más importantes del sur del país, es necesario contar con un certificado de Homologación otorgado por la una certificado debidamente acreditada de manera que pueda dar fe que la empresa tiene implementado un sistema de gestión de calidad debidamente documentado y en marcha.

QUINTA: Luego del levantamiento de las funciones y procesos realizado en el presente estudio, se ha logrado concretar el diseño de la organización, de tal manera que se pueda cumplir los propósitos de la empresa. Para ello se ha dividido las actividades en las siguientes: Órganos de línea: Gerencia General, Marketing, Operaciones Órganos de apoyo Administración

SEXTA : La presente investigación ha cumplido la doble finalidad, por un lado cumplir con el propósito de la presente investigación, y por el otro cumplir con las expectativas de la gerencia de poder cumplir con los requisitos de homologación que exige la certificadora.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA :** Para lograr una mayor rentabilidad y posibilidades de mejora, América de Transportes debe ampliar su mercado local hacia el mercado regional y nacional llevando a cabo los procesos, procedimientos y documentación de acuerdo a los requisitos básicos que exige la homologación como parte de propuesta de la presente investigación.
- SEGUNDA:** Establecer un programa de capacitación e inducción para el personal para que se adecue al cumplimiento de los requisitos de la homologación sustentado en un sistema integral, de tal manera que todo el personal conozca de manera precisa sus funciones y el ejercicio de cada uno de los procesos que se propone en la presente investigación.
- TERCERA:** La alta Dirección de la empresa debe definir los lineamientos estratégicos en base a una planificación organización y sistema de dirección adecuada para que pueda lograr la calidad de los servicios ofertados y de esta manera cumpla con su misión y objetivos de largo plazo
- CUARTA:** Se debe implementar los procesos y procedimientos establecidos en la presente investigación para poder homologar la empresa y se convierta en la empresa principal de abastecimiento de servicio para el sector minero.
- QUINTA :** Es necesario dar a conocer La Política de Calidad, Misión, Visión y Objetivos de Calidad de la empresa a todos los integrantes de la organización.
- SEXTA:** Implementar el Sistema de Homologación de proveedores como base a implementar el sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008. De tal manera se pueda realizar una gestión de calidad integral.

GLOSARIO DE TERMINOS

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada u otra situación indeseable
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- adecuados antes de iniciar la acción.
- **Calibración:** Comparación entre lo que indica un instrumento y lo que “debería indicar” de acuerdo a un patrón de referencia con valor conocido
- **Calidad :** El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
- **Calidad:** Características del producto que responden a las necesidades del cliente
- **Cliente externo:** Se encuentra fuera de la empresa, compra el producto o
- **Cliente interno:** Se encuentra dentro de la empresa por su ubicación en el
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto/servicio
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Control:** Monitorear las actividades de una organización para comprobar si se ajusta a lo planteado para corregir las fallas o desviaciones
- **Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización

- **Diseño:** Conjunto de procesos que transforman requisitos en características o especificaciones de un producto, proceso o sistema mediante el delineado de dibujos, símbolos o esquemas
- **Documento:** Información y su medio de soporte
- **Eficacia:** Capacidad de lograr un efecto u objetivo deseado o esperado
- **Eficiencia:** Capacidad de lograr un efecto u objetivo con el mínimo de recursos posibles
- **Estrategia:** Esquema que contiene la determinación de objetivos de largo estructurado y en evolución, cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en un ambiente dinámico
- **Exclusión:** Que queda fuera de la norma
- **Gestión de la calidad:** Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y
- **Gestión:** Acciones de administración como planificación, ejecución, control y retroinformación para conseguir los resultados esperados
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Implementación:** Realización de una aplicación o ejecución de un plan
- **Liderazgo:** Influencia interpersonal ejercida en una situación dirigida a la
- **Manual de calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos del cliente
- **Misión:** Propósito final que persigue una organización. Razón de ser de una organización

- **Normas:** Estándares de conducta aceptados en un grupo y compartidos por todos sus miembros
- **Objetivo de la calidad:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Objetivos de la calidad:** Lo que se ambiciona o pretende en relación con la calidad
obtener un resultado
- **Organigrama:** Gráfico de una estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos
- **Organización:** Grupo relativamente estable de personas en un sistema
- **Parte interesada:** Cualquier persona o grupo que tenga un interés en el
- **Planificación:** Proceso para establecer objetivos y cursos de acción
- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Política de la calidad:** Expresión formal de la Dirección sobre las intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad
- **Procedimiento :** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso de trabajo, recibe de otros un producto o documento que debe seguir procesando o utilizando para alguna de sus tareas
- **Procedimiento:** Forma especificada por la organización para llevar a cabo una actividad o un proceso
- **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas que usa entradas específicas para producir salidas específicas
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en elementos de salida. recursos

- **Producto:** Resultado de un proceso
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto/servicio
- **Proveedor:** Persona o empresa que proporciona insumos o servicios para
- **Queja:** Reclamo, Inconformidad de parte de los clientes del Sistema de Gestión de Calidad por un producto o servicio
- **Registro :** Documento que presenta resultados obtenidos o proporcionar evidencia de actividades desempeñadas
- **Requisitos:** Necesidades o expectativas establecidas por las partes interesadas
- **Revisión por la dirección:** Proceso mediante el cual, la dirección de una empresa revisa el Sistema de Gestión de la Calidad
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **SGC (sistema de gestión de la calidad):** Parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad
- **Sistema:** Conjunto de elementos integrados que hacen un todo y permiten
- **Trazabilidad:** Conjunto de procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado a través de herramientas determinadas
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista
- **Verificación:** Confirmación mediante evidencia objetiva de que se han
- **Visión:** Percepción clara del futuro de una organización

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

1. ARTEAGA BASURTO, C. y M. V. González Montaña. (2001). *“Diagnóstico. Para el desarrollo (pp. 82-106)*
2. BADIA GIMÉNEZ, ALBERT (2002): *Calidad: modelo ISO 9001. Versión 2000. Implantación, certificación, transición, auditoría y acreditación*, Ediciones Deusto, Bilbao.
3. BADIA GIMÉNEZ, Albert. *Calidad Modelo ISO 9001 Versión 2000*, Año 2002, Editorial DEUSTO, Bilbao-España.
4. BELLAÏCHE, MICHEL (2009): *Después de la certificación. ISO 9001*, Editorial AENOR ediciones.
5. BERMÚDEZ CORREA, Lilia Teresa; RODRÍGUEZ CAYCEDO, Luis Felipe (2013) *“Investigación en la Gestión Empresarial”* ECOE Ediciones 1º Edición
6. CASTAÑEDA JIMÉNEZ, Juan (1996) *“Métodos de investigación II”* 1º edición Edit. Mc Graw Hill
7. DALE H. BESTERFIELD, Ph. D., P.E., 2009, *Control de calidad*, ISBN, México
8. EVANS, J. R., LINDSAY, W. M. (2005). *Administración y control de la calidad*. Sexta edición, International Thomson Editores S.A., México.
9. FEIGENBAUM, A.V. (2008) *Control de la Calidad Total*. 3º Edic. Mc Graw-Hill.
10. GOMEZ FRAILE, FERMÍN; TEJERO MONZÓN, MIGUEL Y VILAR BARRIO, JOSE F. (2005): *Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001:2000*, Editorial Fc, Madrid.
11. GRÖNROOS, () *“Marketing y Gestión de Servicios. La Gestión de los Momentos de la Verdad y la Competencia en los Servicios”*, editado por Díaz de Santos, Madrid, 1994
12. HERNÁNDEZ GARCÍA José de Jesús *Guía Básica para las Auditorías de la Calidad en la Empresa”* M. en C.

13. HERNÁNDEZ, JOSÉ DE JESÚS García Guía Básica para las Auditorías de la Calidad en la Empresa” (2006)
14. LIKERT. R. (1976) *"Una técnica para medir actitudes. En SUMMERS. G.F (comp.) Medición de actitudes"*. México. Edit. Trillas.
15. LINARES, K. (2010). *Interpretación de la Norma ISO 9001:2008*, Curso Sistema de Gestión de Calidad, SGS del Perú, Lima.
16. MÜNCH, Lourdes; ÁNGELES, Ernesto (1998) *“Métodos y Técnicas de Investigación para Administración e Ingeniería”* 1º Edición Edit. TRILLAS
17. Organización Internacional para la Normalización (ISO), Traducción certificada por Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión de Aseguramiento de la Calidad, 2008. Norma ISO 9001:2008, “Sistemas de Gestión de la Calidad”, Requisitos.
18. PAREDES NÚÑEZ Julio Ernesto (2006) *“Manual para la Investigación Científica”* 6º Edición U.C.S.M.
19. PORTER, Michael. (2003) *“Ventaja Competitiva. Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior”*. Ed. CECSA. México..
20. SIERRA BRAVO, R. (2003) *“TESIS DOCTORALES y trabajos de Investigación Científica”* 5º edición 3º reimpresión Edit. THOMSON pág.351
21. TAFUR P., Raúl: (1997) *“La Tesis Universitaria”*. Edit. Mantaro. 1ra. Edición. Lima Perú.
22. TAMAYO CALDERÓN - GONZÁLES V.M. (1993) *“Fundamentos de la Investigación Científica en los Servicios Médicos”*. UNMSM. Lima - Perú.
23. TAMAYO y TAMAYO Mario, (2003) *“El proceso de la Investigación científica”*, Edit. LIMUSA.
24. THOMPSON, JOHN Y HOYLE, DAVID (2009): ISO 9000. *Las preguntas del auditor*, Editorial AENOR ediciones.

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

1. https://www.microsoft.com/business/smb/es-es/marketing/cliente_misterioso.msp
2. <http://www.viventialvalue.com/>
3. <http://www.mysteryguest.es/index.html>
4. <http://www.andaluciadestinocalidad.es>
5. <http://www.internationalervicecheck.com/>
6. <http://www.iberalta.com/esp/indexalta.php>
7. <http://www.tuv.com>
8. <http://www.bureauveritas.es>
9. <http://www.enac.es>
10. <http://www.aenor.es>
11. https://espanol.druryhotels.com/enes/content/careers_job_descriptions.asp
12. <http://www.conocimientosweb.net/portal/html.php?file=cursos/curso.htm>

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO DE HOMOLOGACION



SGS

Condiciones de Emisión

SGS DEL PERU S.A.C.

de acuerdo a los procedimientos de SGS DEL PERU S.A.C. para el servicio de Homologación de Proveedores. Consiste en el levantamiento de la información y su posterior evaluación, de acuerdo a los requerimientos que la empresa:

SGS DEL PERU S.A.C.

Considera más importantes para su gestión de aprovisionamiento

Ponderación de evaluación de Situación Financiera y Obligaciones Legales; Capacidad Operativa; Gestión de la Calidad; Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente; Gestión Comercial; previamente especificada por la empresa

SGS DEL PERU S.A.C.

El presente Informe del Homologación tiene validez de un año a partir de la fecha de emisión, no pudiendo extenderse el alcance, a otras actividades que las arriba indicadas. Los datos consignados en el presente Informe son fiel reflejo de nuestros hallazgos. La responsabilidad de nuestra empresa se extiende a garantizar únicamente que el proveedor ha sido evaluado y calificado de acuerdo a un procedimiento establecido por SGS. SGS DEL PERU S.A.C. no asume responsabilidad alguna si el proveedor falla en algún producto o servicio que fue objeto de homologación.

Observación en Constancia

Conclusiones

Nombre de Inspector

Fecha de Recepción de la Documentación

Lugar de Visita

Fecha de Visita

Emitido el

INFORMACIÓN ADICIONAL

INFORMACIÓN ADICIONAL

1. Empresas Afiliadas (controlada por los mismos socios)

Nombre	Actividad

2. Sucursales

3. Principales Accionistas o Socios

Nombre	% Actual

4. Principales Ejecutivos / Gerentes

Nombre	Cargo

5. Partida Electrónica / Registral

6. Modificación de Estatutos / Poderes Vigentes

7. Acuerdos con otras firmas

SITUACIÓN FINANCIERA Y OBLIGACIONES LEGALES

ESTADOS FINANCIEROS

14. ¿La empresa presentó los últimos estados financieros?

15. Volumen de Ventas

	Año	Total Sector	Total Ventas	Total Sector / Total Ventas
Año 1				
Año 2				
Año 3				

OBLIGACIONES FINANCIERAS Y BANCOS

16. Lista de Obligaciones Bancarias a Corto y Largo Plazo (Sobregiros, Obligaciones Negociables, Letras)

Tipo de Obligación (Vigente)	Valor en US\$	¿Se encuentra al día en los pagos?

17. ¿De acuerdo al reporte de INFOCORP al :

- la empresa registra obligaciones vencidas y no pagadas?

18. ¿Tiene procesos Administrativos o Judiciales pendientes?

19. Bancos con los cuales trabaja la empresa

Banco	Sucursal	Nro. de Cuenta (US\$ / S/.)	Teléfono

20. ¿ La calificación de la SBS considera a la empresa como normal?

SEGUROS

21. ¿La empresa tiene las siguientes pólizas de seguro vigentes? (Cuando sea aplicable).

- Póliza de sus activos (edificio, planta)

Número de póliza	Poliza vigente

- Póliza de daños contra terceros / Responsabilidad civil

Número de póliza	Poliza vigente

- Pólizas de transporte

Número de póliza	Poliza vigente

- Pólizas de seguro de alto riesgo del personal (SCTR)

Número de póliza	Poliza vigente

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES

22. ¿La empresa evidenció haber cumplido, los seis últimos meses, con los siguientes pagos?

- SUNAT
- ESSALUD
- AFP / SNP
- planillas de personal

SGS

CAPACIDAD OPERATIVA

INSTALACIONES DE LA EMPRESA

23. La empresa cuenta con:

• Oficinas

Área (m2) / Propio	Hipotecado / Propio	Área (m2) / Alquilado	Vigencia de Alquiler / Alquilado	Alquiler o Propiedad Formal

• Almacén

Área (m2) / Propio	Hipotecado / Propio	Área (m2) / Alquilado	Vigencia de Alquiler / Alquilado	Alquiler o Propiedad Formal

• Talleres

Área (m2) / Propio	Hipotecado / Propio	Área (m2) / Alquilado	Vigencia de Alquiler / Alquilado	Alquiler o Propiedad Formal

• Laboratorio

Área (m2) / Propio	Hipotecado / Propio	Área (m2) / Alquilado	Vigencia de Alquiler / Alquilado	Alquiler o Propiedad Formal

• Otros

Área (m2) / Propio	Hipotecado / Propio	Área (m2) / Alquilado	Vigencia de Alquiler / Alquilado	Alquiler o Propiedad Formal

24. Detalle de instalaciones con las que cuenta:

• Taller

Ubicación geográfica	Ciudad	Estado

• Almacén de insumos / materia prima

Ubicación geográfica	Ciudad	Estado

• Almacén de repuestos

Ubicación geográfica	Ciudad	Estado

• Oficinas

Ubicación geográfica	Ciudad	Estado

• Otros

Ubicación geográfica	Ciudad	Estado

25. ¿Cuenta con almacenes bajo condiciones especiales?

26. ¿Los almacenes en general están en buenas condiciones de organización y control?

27. Detallar los turnos y horarios de trabajo

• Horario en la ejecución del servicio

1°	2°	3°	4°

GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

28. Indicar la capacidad de contratación de la línea del servicio que desea homologar. (Ej: Horas/hombre; Toneladas/mes, etc.)

Línea de Productos	Capacidad	Producción actual	Producción actual / Capacidad

29. Descripción del flujo de proceso seguido por la línea de servicios que desea homologar:

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

¿Tiene algún Sistema de comunicación y transmisión de datos?

30. • Teléfono / Teléfono celular / Radio Teléfono

31. • LAN / Intranet (06 PCs)

32. • Red WAN / Extranet

33. • Conexión a Internet con línea dedicada / Correo electrónico

EQUIPAMIENTO Y UNIDADES DE TRANSPORTE

34. Enumerar las 10 principales máquinas y equipamientos utilizados para la actividad homologada

Descripción	Marca	Capacidad	Año de Fabricación	Alquiler o Propiedad Formal

35. Detallar los equipos e instrumentos de medición utilizados (si aplica). Descripción

Marca	Fecha última calibración	

36. ¿Cuenta con unidades de transporte, utilizados para la actividad homologada?

Descripción	Marca	Tipo	Capacidad	Año de Fabricación	Placa	Alquiler o propiedad formal

HARDWARE, SOFTWARE Y EQUIPAMIENTO ESPECIALIZADO

37. ¿Cuenta con equipos de computo y software especializado para el desarrollo de sus actividades?

38. ¿ Los softwares utilizados tienen la licencia correspondiente?

39. ¿ Realiza copias de seguridad de su información?

40. Personal Fijo y Subcontratado

• Fijo

- Subcontratado
 - Nro. Total
42. Media de antigüedad (años)
- Fijo
 - Subcontratado

CLIENTES

42. Principales referencias correspondientes a los tres últimos ejercicios, de la línea homologada:

Razón Social	Sector de actividad del Cliente	Contacto	Antigüedad (años)

GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

43. ¿Tiene la empresa un Manual de Gestión de Calidad, implementado de acuerdo a la norma ISO:9001 u otra norma internacional de calidad?

- Si la empresa ha implementado otra norma de gestión de calidad, indicarla:

44. ¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de la Calidad certificado?

- Si la empresa tiene un Sistema de Gestión de la Calidad certificado, indicar el alcance, Vigencia y entidad certificadora

45. ¿La empresa tiene una política de calidad enunciada, aprobada por la gerencia general?

46. ¿La empresa difunde la Política y Objetivos de Calidad al personal?

47. ¿Tienen un procedimiento escrito e implementado para controlar la revisión, aprobación, control de cambios e identificación de sus documentos y registros?

48. ¿Ha definido objetivos de calidad pertinentes, alineados con las necesidades de la empresa?

49. ¿La empresa ha definido e implementado indicadores de gestión medibles, para la organización; permitiendo monitorear el cumplimiento de los objetivos planteados?

50. ¿La empresa ha designado un representante de la dirección para asegurar que se haya establecido y se mantenga el sistema de gestión de calidad?

51. ¿Se realizan periódicamente, revisiones del sistema de gestión, por parte de la gerencia, generando los registros correspondientes?

52. ¿Se han definido las especificaciones de los productos / servicios ofertados?

53. ¿Cuando algún material o propiedad del cliente se encuentra temporalmente en las instalaciones de la empresa, este material está plenamente identificado y se toman las precauciones requeridas para evitar su deterioro?

54. ¿La empresa tiene un procedimiento escrito e implementado, para controlar los servicios no conformes?

55. La empresa tiene un procedimiento escrito e implementado para la generación de acciones correctivas y acciones preventivas?. En caso de existir, incluye:

56. Revisión de no conformidades

57. Determinación de las causas de la no conformidad

58. Determinación e implementación de las acciones necesarias

59. Registro de resultados de las acciones tomadas

60. ¿La empresa tiene un procedimiento escrito e implementado para la realización de auditorías internas, el mismo que incluye registros de auditorías internas y resultados?

61. ¿Han tenido auditorías internas / externas para comprobar la eficiencia del Sistema, y que hayan incluido todos los procesos?

GESTIÓN DE PERSONAL

62. La empresa ha definido las competencias para las diferentes funciones de la organización?. (Por ejm. Perfiles).

63. ¿Las competencias (perfiles) definidas consideran educación, formación, habilidades y experiencia (de acuerdo a lo requerido por el puesto)?

64. ¿Han implementado un procedimiento sistemático de reclutamiento de personal para evaluar el cumplimiento del perfil requerido?. En caso la respuesta sea positiva, presentar los registros que acrediten esta evaluación.

65. ¿La empresa tiene un Manual de Funciones?

66. ¿Tienen un programa de capacitación del personal, basado en las necesidades de capacitación detectadas?

67. ¿En caso tuvieran un programa de capacitación, este se cumple?.

68. ¿La empresa mantiene archivos del personal en el cual se evidencie la educación, formación y experiencia?

MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN

69. ¿Se realiza un registro del mantenimiento correctivo de la maquinaria / equipo?

70. ¿Tienen implantado un programa de mantenimiento preventivo?

71. ¿Tienen definido e implantado un programa de calibración de los instrumentos de medición?

72. ¿Los equipos de medición se encuentran identificados con etiquetas que indiquen cuando fueron calibrados y cuando es su próxima calibración?

73. ¿La calibración de los instrumentos de medición se realiza con patrones trazables?

COMPRAS, RECEPCIÓN Y ALMACENES

74. ¿La empresa ha implementado un procedimiento sistemático para seleccionar a sus proveedores (de productos y/o servicios), incluyendo criterios de calidad ?.

75. ¿La empresa ha implementado un procedimiento sistemático para evaluar periódicamente el desempeño de sus proveedores?

76. ¿Tienen implantado un procedimiento sistemático de inspección de los productos comprados?

77. ¿Solicitan certificados de calidad por lote de materia prima y/o insumos adquiridos?

En el almacén de materias primas e insumos / productos:

78. • Los productos tienen identificación y se mantiene un control de stock de los mismos.

79. • Se encuentra organizado y su capacidad es la adecuada, para la cantidad de productos almacenados.

80. • Tiene definida un área de productos no conformes

81. • Tienen hojas de seguridad de los productos almacenados, cuando estos representan algún tipo de riesgo para la salud o el medioambiente.

SGS

82. • Se realizan inventarios periódicos.

83. En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que pueda afectar la conformidad del producto/servicio. ¿Se realiza un control de los procesos subcontratados?

PROCESO PRODUCTIVO

84. En caso la empresa declare realizar actividades de diseño. ¿Esta actividad se realiza planificando las etapas del diseño y validando que el resultado del mismo cumple con los requisitos previamente definidos?

85. ¿La empresa tiene un sistema propio de planeamiento y programación de sus obras/servicios?
• Detallar

86. En caso sea positiva la respuesta a la pregunta anterior, ¿Utilizan algún software o medio informático para la actividad de planeamiento y programación de sus obras/servicios?.

87. ¿Tienen especificaciones escritas de los servicios/productos, identificadas como vigentes y disponibles en los lugares pertinentes?

88. ¿La empresa brinda sus servicios de acuerdo a una norma nacional o internacional?
• Detallar

89. ¿Tienen implantado un procedimiento sistemático para realizar el control de calidad durante el proceso de ejecución del servicio? Incluyendo, si corresponde, planes de muestreo, criterios de inspección, etc.

90. ¿Se trabaja con una orden de servicio durante la ejecución de este?

91. ¿Cuenta con documentos que permitan realizar una trazabilidad / seguimiento / rastreo del servicio brindado

92. ¿Tienen implantado un procedimiento sistemático para realizar el control de calidad del servicio brindado, una vez finalizado? Incluyendo, si corresponde, protocolos de pruebas, inspección visual, etc.

SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

93. ¿La empresa tiene una Política de Salud y Seguridad Ocupacional enunciada, aprobada por la gerencia general y difundida al personal?

94. ¿Posee un Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional?

95. ¿Se ha realizado una identificación de peligros y evaluación de riesgos en el área de trabajo e instalaciones?

96. ¿Han definido un listado de tareas peligrosas cuyo riesgo deba ser controlado?

97. ¿Han definido los riesgos de enfermedades ocupacionales que puede sufrir el personal?
¿Tienen implantados los siguientes procedimientos de seguridad y salud ocupacional?

98. • Manipuleo / almacenaje de productos químicos / inflamables

99. • Tareas Críticas (trabajos en altura, caliente, espacios confinados)

100. • Seguridad en operación de vehículos / grúas / montacargas, etc.



- 101. • Inspecciones planeadas (de trabajo en campo / planta)
- 102. • Investigación de accidentes
¿En la empresa cumplen con las siguientes medidas de seguridad?
- 103. • Uso de extintores con carga vigente (en oficinas, vehículos, equipos pesados, frentes de trabajo, etc.)
- 104. • Uso y Mantenimiento de equipos de protección personal.
- 105. • Señalización (advertencia, prohibiciones, obligación, información general), restricción de acceso a áreas de riesgo
- 106. • Equipos de primeros auxilios
- 107. • Simulacros de siniestro
- 108. • Dictado de charlas de seguridad
- 109. ¿La empresa ha establecido y difundido al personal, una Política Ambiental?
- 110. ¿La organización ha definido una metodología para la identificación de aspectos ambientales significativos?
- 111. ¿Ha identificado los aspectos ambientales significativos?
- 112. ¿La organización ha definido e implementado Controles Operacionales para los aspectos ambientales significativos y cuentan con los procedimientos documentados correspondientes?
- 113. ¿Han definido un Plan de Emergencia Ambiental?

GESTIÓN COMERCIAL

GESTIÓN COMERCIAL

114. Previo a la realización de la venta, la empresa evalúa si está en condiciones de satisfacer los requerimientos del cliente (en cuanto a calidad, cantidad y plazo de entrega), proporcionándole alguno de los siguientes documentos:

- Cotización / Proforma
- Propuesta Técnica
- Otros

115. ¿La empresa evalúa la satisfacción de sus clientes, guardando registros de dicha actividad?

116. En caso evalúe la satisfacción del cliente, ¿toma acciones basadas en el resultado de la evaluación realizada?

117. ¿Tienen implantado un procedimiento sistemático para la atención de quejas u observaciones de los clientes?

118. ¿La empresa registra las quejas / observaciones de los clientes y genera una estadística de las mismas?

119. ¿Es posible conocer el plazo de entrega y verificar el cumplimiento del mismo, luego de concluido el servicio / la venta / la entrega del producto?

120. ¿Tiene establecido un procedimiento de trabajo sistemático para afrontar retrasos en la ejecución finalización del servicio / fabricación y/o entrega del producto ?

122. ¿Brinda sus productos / servicios con garantía?

123. ¿La empresa brinda algún tipo de soporte técnico a sus clientes?



ANEXO N° 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTUDIO: “Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad para la Homologación como Proveedor según la Certificadora SGS, normatividad ISO 9001:2008: caso Empresa América de Transportes SRL AQP 2014”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>PROBLEMA</p> <p>problemática de gestión que se encara en los siguientes ambientes:</p> <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competitividad agresiva empresarial sustentada en la gestión de calidad • Exigencia de calidad acreditada por parte de sus clientes que son empresas del sector construcción y minería <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación al cambio de formas de gestión de calidad • Reajuste estratégico de su gestión directiva y de sus operaciones, adecuándose a la implementación del sistema de calidad según las normas de la ISO 9000, 9001:2008, y las exigencias de la acreditadora SGS • Cambio de mentalidad en la concepción de los procesos y procedimientos que exige la acreditadora • Integración de operaciones como requisito para la homologación de proveedores 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer y analizar mediante un diagnóstico la gestión actual de la empresa para Diseñar, desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para la Homologación como Proveedor Según la Certificadora SGS, Normatividad ISO 9001:2008, para que la Empresa América de Transportes SRL pueda acreditarse como proveedora de servicios competitivos en el mercado.</p>	<p>JUSTIFICACIÓN</p> <p>Se justifica por: La presente investigación busca la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la homologación como proveedor según la certificadora SGS en base a la normatividad y los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para la Empresa América De Transportes SRL, se releva información a través de un diagnóstico y posterior análisis de sus procesos actuales con los requerimientos de la Norma... Por lo expuesto el problema a investigar y pretender dar solución tiene carácter relevante Contemporáneo, y de carácter Académico</p>	<p>HIPÓTESIS</p> <p>DADO: las exigencias actuales en el campo de provisión a nivel empresarial exigen que las empresas obtengan certificación homologada de competitividad empresarial.</p> <p>ES PROBABLE: que para la implementación del sistema de gestión de la calidad para la homologación como proveedor es necesario realizar un diagnóstico y evaluar la gestión de la empresa América de Transportes SRL, según la certificadora SGS, normatividad ISO 9001:2008 Arequipa 2014</p>	<p>VARIABLES</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y evaluación del sistema de gestión de calidad <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Homologación como Proveedor Según la Certificadora SGS, Normatividad ISO 9001:2008

FUENTE: Estudio “Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad para la Homologación como Proveedor según la Certificadora SGS, normatividad ISO 9001:2008: caso Empresa América de Transportes SRL”

ELABORACIÓN: Propia