REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍAS FÍSICAS Y FORMALES

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS

"PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA - AREQUIPA, 2016"

ASESOR: **ING. CÉSAR VALDIVIA PORTUGAL**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

CARLOS ENRIQUE CALDERÓN ALARCÓN

PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

Arequipa – Perú

2017

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTOS

A mi Madre, a mi Padre, a mi hermana y a mi hermano que son las personas que más quiero en este mundo, que están conmigo siempre, que me ayudan a ser mejor persona y que serán siempre la principal fuente de inspiración para mis metas en la vida.

A todos los ingenieros y profesores que me enseñaron y ayudaron en mi crecimiento como profesional.

A todos los colaboradores de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales, por la oportunidad de haber aprendido y compartido muchas experiencias en el tiempo que tuve el agrado de estar junto a ellos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

SUMARIO

AGRADECIMIENTOS I

RESUMEN III

ABSTRACT IV

ÍNDICE GENERAL V

ÍNDICE DE CUADROS VIII

ÍNDICE DE GRÁFICOS IX

INTRODUCCIÓN X

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

La búsqueda de la calidad en los servicios y la satisfacción de los clientes por parte de las organizaciones, ha sido el factor común a lo largo de todos los años. Hoy en día, todas las organizaciones se van dando cuenta que para poder competir es necesario crear un sistema de gestión que garantice la satisfacción total de los requerimientos de los clientes.

De ahí la necesidad de aplicar los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para diseñar y proponer la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad como posibilidad de mejora continua y aumento de la satisfacción de los clientes de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

De esta forma, la finalidad del trabajo de investigación será realizar el diagnóstico de todos los procesos actuales involucrados en la realización de los servicios, la creación de un sistema de gestión en base a los resultados del mismo y según los requerimientos del cliente, proponer una metodología de implementación del sistema, analizar los costos de esta y los resultados esperados post implementación.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones respecto al diagnóstico, diseño y propuesta de implementación del Sistema de Gestión basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Palabras Clave: Calidad, Sistema de Gestión, Norma ISO 9001, Servicios, Cliente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The pursuit of quality in services and customer satisfaction by the part of the organizations has been the common factor in the length of all the years. Nowadays, all organizations are realizing that in order to compete, it is necessary to create a management system that guarantees the total satisfaction of the requirements of the customers.

From the need to apply the requirements of the ISO 9001: 2015 Standard to design and propose the implementation of a Quality Management System such as the possibility of continuous improvement and increase of the satisfaction of the clients of the Office of Infrastructure and General Services.

In this way, the purpose of the research work is to diagnose all the processes involved in the realization of the services, the creation of a Management System based on the results of the same and the requirements of the client, to propose a methodology of implementation of the system, to analyze the costs of this and the expected results after the implementation.

Finally, the conclusions and recommendations regarding the diagnosis, design and proposal of implementation of the Management System based on the requirements of ISO 9001: 2015 are presented.

Keywords: Quality, Management System, ISO 9001, Services, Customer.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS I
RESUMEN III
ABSTRACT IV
ÍNDICE GENERAL V
INTRODUCCIÓN X
1. CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES ..... - 2 -
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... - 2 -
1.1.1. Descripción del Problema ..... *- 2 -*
1.1.2. Tipo de Investigación ..... *- 2 -*
1.1.3. Interrogantes Básicas ..... *- 3 -*
1.2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO ..... - 3 -
1.2.1. Objetivo General ..... *- 3 -*
1.2.2. Objetivos Específicos ..... *- 4 -*
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... - 4 -
1.3.1. Justificación Económica ..... *- 5 -*
1.3.2. Justificación Profesional ..... *- 5 -*
1.3.3. Justificación Académica ..... *- 5 -*
1.3.4. Justificación Social ..... *- 5 -*
1.4. VARIABLES E INDICADORES ..... - 6 -
1.5. HIPÓTESIS ..... - 6 -
1.6. ALCANCE ..... - 7 -
1.7. CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ..... - 7 -
1.8. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO: ..... - 7 -
1.8.1. Técnicas de Recopilación de Información ..... *- 7 -*
1.8.2. Instrumentos ..... *- 8 -*
1.8.3. Población ..... *- 9 -*
1.8.4. Estrategia ..... *- 9 -*
1.8.5. Métodos para el manejo de resultados ..... *- 10 -*
1.9. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS ..... - 11 -
2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO ..... - 13 -
2.1. HISTORIA DE LA CALIDAD: ..... - 13 -
2.1.1. Edad media: ..... *- 13 -*
2.1.2. Revolución industrial y finales del siglo XIX ..... *- 13 -*
2.1.3. Administración científica-II Guerra Mundial ..... *- 14 -*
2.1.4. Década de los setenta ..... *- 14 -*
2.1.5. Década de los ochenta y noventa: ..... *- 15 -*
2.2. APORTACIONES DE EXPERTOS AL CONCEPTO DE CALIDAD: ..... - 16 -
2.2.1. Walter Shewhart: ..... *- 16 -*
2.2.2. Edward Deming: ..... *- 16 -*
2.2.3. Joseph Juran: ..... *- 17 -*
2.2.4. Kaoru Ishikawa: ..... *- 18 -*
2.2.5. Taiichi Ohno: ..... *- 18 -*
2.2.6. Philip Crosby: ..... *- 18 -*
2.2.7. Shigeo Shingo: ..... *- 19 -*
2.2.8. Armand V. Feigenbaum: ..... *- 20 -*
2.3. DEFINICIÓN DE CALIDAD: ..... - 20 -
2.4. LOS 7 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: ..... - 25 -
2.4.1. Principio 1: Enfoque al Cliente. ..... *- 26 -*
2.4.2. Principio 2: Liderazgo ..... *- 28 -*
2.4.3. Principio 3: Compromiso de las personas ..... *- 29 -*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.4.4. Principio 4: Enfoque a procesos - 30 -
2.4.5. Principio 5: Mejora - 31 -
2.4.6. Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia - 33 -
2.4.7. Principio 7: Gestión de las Relaciones - 34 -
2.5. CONCEPTO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC): - 35 -
2.5.1. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad - 39 -
2.6. HISTORIA DE LAS NORMAS ISO - 40 -
2.7. ISO 9001 - 42 -
2.7.1. Cambios en la estructura de la Norma ISO 9001 - 43 -
2.7.2. Estructura de la Norma ISO 9001:2015 - 46 -
2.7.3. Beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad - 50 -
2.7.4. Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad - 51 -

3. CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN - 55 -

3.1. PRESENTACIÓN - 55 -
3.2. MISIÓN - 55 -
3.3. VISIÓN - 55 -
3.4. FUNCIONES DE LA OISG - 56 -
3.5. ORGANIGRAMA - 56 -
3.6. ANÁLISIS FODA - 59 -
3.6.1. Fortalezas: - 59 -
3.6.2. Debilidades: - 59 -
3.6.3. Oportunidades: - 60 -
3.6.4. Amenazas: - 61 -
3.7. FODA- ESTRATEGIAS - 61 -

4. CAPITULO IV: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL - 65 -

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS FUNCIONES DE LA OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES: - 65 -
4.1.1. Jefatura - 65 -
4.1.2. Asistencia Administrativa - 66 -
4.1.3. Planificación Y Programación - 67 -
4.1.4. Infraestructura - 68 -
4.1.5. Servicios Generales - 72 -
4.2. CLIENTES: - 77 -
4.3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE - 78 -
4.4. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS: - 78 -
4.5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS CUBIERTAS: - 81 -
4.6. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ACTUAL EN LA OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES: - 87 -
4.6.1. Tratamiento de Información Recolectada: - 88 -
4.6.2. Evaluación: - 123 -
4.6.3. Análisis de los resultados de la evaluación - 125 -

5. CAPITULO V: DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - 140 -

5.1. REQUISITO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - 140 -
5.1.1. 4.3: DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LA NORMA Y APLICABILIDAD: - 140 -
5.1.2. 4.4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS: - 141 -
5.2. REQUISITO 5: LIDERAZGO - 148 -
5.2.1. 5.1: LIDERAZGO Y COMPROMISO: - 148 -
5.2.2. 5.2: DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD: - 149 -
5.2.3. 5.3: ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN: - 150 -
5.3. REQUISITO 6: PLANIFICACIÓN - 153 -
5.3.1. 6.1: ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES: - 153 -

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.3.2. 6.2: OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS: - 153 -
5.3.3. 6.2: PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS: - 156 -
5.4. REQUISITO 7: APOYO - 156 -
5.4.1. 7.1: RECURSOS: - 156 -
5.4.2. 7.2: COMPETENCIAS: - 158 -
5.4.3. 7.3: TOMA DE CONCIENCIA: - 159 -
5.4.4. 7.4: COMUNICACIÓN: - 159 -
5.4.5. 7.5: INFORMACIÓN DOCUMENTADA: - 160 -
5.5. REQUISITO 8: OPERACIÓN - 161 -
5.5.1. 8.1: PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL: - 161 -
5.5.2. 8.2: REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS: - 162 -
5.5.3. 8.4: CONTROL DE PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE: - 164 -
5.5.4. 8.5: PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO - 166 -
5.5.5. 8.6: LIBERACIÓN DEL SERVICIO - 168 -
5.5.6. 8.7: CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES - 168 -
5.6. REQUISITO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - 169 -
5.6.1. 9.1: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN: - 169 -
5.6.2. 9.2: AUDITORIA INTERNA: - 171 -
5.6.3. 9.3: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: - 172 -
5.7. REQUISITO 10: MEJORA - 173 -
5.7.1. 10.1: GENERALIDADES: - 173 -
5.7.2. 10.2: NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVAS: - 173 -
5.7.3. 10.3: MEJORA CONTINUA: - 174 -

6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA - 191 -

6.1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN: - 191 -
6.1.1. ETAPA 1: Planificación del proyecto: - 191 -
6.1.2. ETAPA 2: Gestión por procesos y aplicación de requisitos: - 192 -
6.1.3. ETAPA 3: Desarrollo de la Implantación: - 196 -
6.1.4. Etapa 4: Revisión: - 196 -
6.1.5. Etapa 5: Certificación: - 199 -
6.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: - 203 -
6.2.1. Primera Etapa - 203 -
6.2.2. Segunda Etapa - 204 -
6.2.3. Tercera Etapa - 206 -
6.2.4. Cuarta Etapa - 208 -
6.2.5. Quinta Etapa - 208 -
6.3. PROGRAMA DE AUDITORÍAS: - 212 -
6.3.1. Auditorías Internas: - 212 -
6.3.2. Auditorías Externas: - 214 -
6.4. COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: - 223 -
6.5. RESULTADOS ESPERADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN - 225 -

CONCLUSIONES - 228 -

RECOMENDACIONES - 230 -

BIBLIOGRAFÍA - 233 -

ANEXOS - 239 -

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Variables de trabajo ..... - 6 -
Cuadro N° 2: Análisis FODA de la OISG ..... - 62 -
Cuadro N° 3: Necesidades y expectativas de los grupos de interés y clientes de la OISG ..... - 78 -
Cuadro N° 4: Promedio de atenciones diarias respecto a actividades generales realizadas por la OISG ..... - 82 -
Cuadro N° 5: Cantidad de Infraestructura disponible a asignar por la OISG ..... - 84 -
Cuadro N° 6: Criterio de calificación ..... - 88 -
Cuadro N° 7: Checklist basado en la Norma ISO 9001:2015 de la OISG ..... - 89 -
Cuadro N° 8: Resultados del diagnóstico del checklist basado en la Norma ISO 9001:2015 ..... - 125 -
Cuadro N° 9: Plan del Sistema de Gestión de Calidad ..... - 155 -
Cuadro N° 10: Cuadro comparativo de mejora de cumplimiento ..... - 175 -
Cuadro N° 11: Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad .. - 201 -
Cuadro N° 12: Cronograma de Implementación del SGC en la OISG ..... - 211 -
Cuadro N° 13: Costos de Implementación del SGC en la OISG ..... - 224 -

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 1: Los catorce puntos para la gestión de Deming ..... - 17 -
Figura N° 2: Diagrama de la Trilogía de Juran ..... - 17 -
Figura N° 3: Los 14 pasos para la Mejora de la Calidad ..... - 19 -
Figura N° 4: Definiciones de calidad según la literatura ..... - 21 -
Figura N° 5: Calidad total como satisfacción de expectativas y creación de valor para todos los grupos de interés ..... - 23 -
Figura N° 6: Implicancias de la Calidad Total ..... - 24 -
Figura N° 7: Principios de la Gestión de Calidad ..... - 26 -
Figura N° 8: Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA ..... - 32 -
Figura N° 9: Evolución de la Norma ISO 9001 ..... - 41 -
Figura N° 10: Representación esquemática de los elementos de un proceso .. - 44 -
Figura N° 11: Relación Estructura Norma con Ciclo PHVA ..... - 50 -
Figura N° 12: Organigrama Institucional de la UCSM ..... - 57 -
Figura N° 13: Organigrama de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales. - 58 -
Figura N° 14: Ejemplo para evaluación de requisitos del checklist ..... - 124 -
Figura N° 15: Ejemplo para evaluación de resultados del checklist ..... - 125 -
Figura N° 16: Representación gráfica del diagnóstico del checklist basado en la Norma ISO 9001:2015 ..... - 126 -
Figura N° 17: Mapeo de Procesos de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales ..... - 142 -
Figura N° 18: Organigrama Propuesto para la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales ..... - 152 -

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

Las exigencias actuales en nuestro entorno para alcanzar la satisfacción de los requerimientos de los clientes, cambian constantemente, es por tal motivo que las organizaciones deben mejorar continuamente sus procesos para no verse afectados. Siendo importante la innovación de forma actualizada acorde con la realidad para brindar servicios de calidad.

Para tal fin una de las herramientas más adecuadas y eficiente es la aplicación de los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2015 referente a un Sistema de Gestión de Calidad, la cual tiene como propósito el proporcionar productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente, aumentar la eficiencia de las actividades y aumentar las satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

La presente tesis tiene como objetivo el desarrollar una propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales, que integre sus procesos, procedimientos y responsables de cada actividad, lo que le permitirá consolidarse como un área competitiva y de prestigio ante sus clientes.

En el primer capítulo se describen los aspectos generales, que incluyen el planteamiento del problema, los objetivos, justificación, variables, hipótesis y el alcance del estudio.

El segundo capítulo incluye todo los concerniente al marco teórico relativo a la calidad, que contiene su historia y evolución, las aportaciones de expertos de calidad en el tiempo, definiciones, los principios de la gestión de la calidad. Así como también se describe el concepto de Sistema de Gestión de la Calidad, la historia y estructura de las Norma ISO 9001:2015, y finalmente se describe la metodología de implementación de un SGC a utilizarse.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El tercer capítulo se refiere a la descripción de la Organización, con un enfoque en las funciones, se realiza el análisis FODA y se exponen la misión y visión de la OISG, además se muestra el organigrama del área y su ubicación en el organigrama institucional de la UCSM.

En el cuarto capítulo se presenta la descripción de las funciones y responsabilidades en la OISG, desde la Jefatura hasta las actividades de las empresas subcontratadas, se expone las necesidades y expectativas del cliente.
En este capítulo se desarrolla el diagnóstico de la situación actual de los procesos principales de la OISG a partir del checklist basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y la evaluación de los resultados obtenidos.

Al tener el conocimiento del grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, en el quinto capítulo se desarrollará al diseño de la estructura del sistema de gestión de calidad basada en la Norma mencionada, la cual contendrá el contexto de la organización, el liderazgo, el mapeo de procesos, la definición de la políticas y objetivos, la planificación, el plan del sistema de Gestión, los recursos de apoyo y el control operacional, la evaluación del desempeño y la mejora continua de la eficacia del sistema.

En el sexto capítulo se presentará el plan para la implementación del SGC en la OISG mediante etapas, el cronograma de actividades, el programa de auditorías, los costos de implementación y los resultados esperados de la misma.

Finalmente, se presentarán las conclusiones y recomendaciones finales del trabajo en base al desarrollo de la propuesta de implementación del Sistema de Gestión.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I:

ASPECTOS GENERALES

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1. CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al realizar un diagnóstico y una propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de servicio al cliente en el área de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María se logre determinar mejoras en los procesos y así aumentar la satisfacción de los requisitos del cliente.

1.1.1. Descripción del Problema

La oficina de Infraestructura y Servicios Generales ha presentado reclamos por partes de sus clientes: Rectorado, Vicerrectorado Administrativo, Escuelas Profesionales, Oficinas Administrativas, Alumnado, Empresas Tercerizadas; debido a la falta de procedimientos preestablecidos que ocasionan improductividad en los trabajadores de la oficina.

La solución de este problema significará la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad enfocado en la mejora continua, ahorro de tiempo, ahorro de costos por reasignación de actividad y uso de personal, y también generará una ventaja competitiva respecto a otras universidades en la velocidad de respuesta y satisfacción de los clientes.

1.1.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo cualitativa- descriptiva ya que primero se recopilará la mayor cantidad de información existente sobre los servicios brindados a los clientes, la principal ventaja de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

la investigación cualitativa es poder estar presente en el momento que se realizan los procedimientos mediante entrevistas con operarios y supervisores conocedores de los mismos.

La investigación descriptiva nos permitirá especificar las propiedades importantes de todos los recursos que se utilizan, seleccionando una serie de parámetros y midiendo cada uno de ellos para así describir lo que se investiga y llegar a una conclusión.

1.1.3. Interrogantes Básicas

- ¿Cuál es la situación actual de los procesos de los servicios brindados en el área de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María?
- ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan en los servicios brindados a los clientes?
- ¿Cuán efectiva será la propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015?
- ¿Qué beneficios traerá consigo la propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015?

1.2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.2.1. Objetivo General

- Realizar una propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora continua de los procesos de los servicios brindados al

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

cliente en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de servicio al cliente en la oficina de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María.
- Identificar los principales problemas y/o necesidades del cliente para satisfacer sus requisitos.
- Presentar el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora continua de los procesos de servicio al cliente en la oficina de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María.
- Presentar la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar un análisis de los costos y resultados esperados de propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la oficina de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María.

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación pretende hacer un diagnóstico de la situación actual de los procesos de servicios brindados al cliente en la oficina de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María y con esto diseñar y proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 enfocada en la mejora continua de los procesos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El enfoque de mejora continua de los procesos será beneficioso para la realización de todos los procesos en la oficina de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María así como también para la misma universidad al disminuir los costos, aumentar la velocidad de respuesta, y el aprovechamiento óptimo de sus recursos.

1.3.1. Justificación Económica

Económicamente la Universidad Católica de Santa María podrá ahorrar costos en reasignación de personal para cumplir las labores solicitadas, así como también incrementará ingresos al realizar una mejor distribución de la infraestructura y planificación del mantenimiento.

1.3.2. Justificación Profesional

La presente investigación pretende cumplir con todos los objetivos planteados por la OISG de la Universidad Católica de Santa María en cuanto a brindar y proponer mejoras en infraestructura y servicios generales..

1.3.3. Justificación Académica

Con esta investigación se busca plasmar todo el aprendizaje en Ingeniería Industrial durante los cinco años cursados en la Universidad Católica de Santa María.

1.3.4. Justificación Social

El enfoque en la mejora continua nos permitirá brindar un mejor servicio a los clientes de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.4. VARIABLES E INDICADORES

Cuadro N° 1: Variables de trabajo

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
Independiente	Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001	Todos los elementos referentes a la calidad, mediante los cuales la Jefatura logra los objetivos preestablecidos.	Cantidad de observaciones
			Cantidad de no conformidades
Dependiente	Mejora del desempeño de los colaboradores de la OISG	Competencias, habilidades y responsabilidad de funciones en la realización de los procesos necesarios para brindar los servicios y lograr objetivos.	Tiempos de entrega del servicio
			Solicitudes atendidas correctamente
			Validez de la información entregada
			Satisfacción del cliente
	Mejora de la gestión de la OISG	Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.	Eficiencia de los procesos necesarios para la realización de un servicio
			Cumplimiento de metas preestablecidas
			Tiempo de respuesta a los requerimientos del cliente

Fuente: Elaboración propia

1.5. HIPÓTESIS

Al proponer el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la oficina de Infraestructura y Servicios Generales será posible mejorar los procesos de realización de servicios según los requerimientos del Cliente y aumentar su satisfacción.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.6. ALCANCE

El presente trabajo de investigación analizará todos los procesos involucrados en la realización de los servicios que brinda la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales con el fin de desarrollar el diseño y la propuesta de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

El presente trabajo inició su desarrollo en las instalaciones de la Universidad Católica de Santa María, en el año 2016.

La metodología comprende:

- El diagnóstico de los procesos y su situación actual.
- Diseño de la estructura del sistema de gestión de calidad
- Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales.
- Análisis de los costos de implementación del sistema de gestión y sus resultados esperados.

1.7. CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CAMPO: Ingenierías
ÁREA: Ingeniería Industrial
LÍNEA: Gestión de Calidad

1.8. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO:

1.8.1. Técnicas de Recopilación de Información

La presente investigación pretenderá la recolección de información para el diagnóstico del servicio de atención al cliente, para lo cual

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

se utilizarán instrumentos tales como entrevistas, observación directa, análisis documental y eficiencia de los procesos.

Con la finalidad de que estos instrumentos aseguren un diagnóstico completo y de tal manera concluir la investigación.

1.8.2. Instrumentos

1.8.2.1. Entrevistas

Las entrevistas serán realizadas a todo el personal de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales que está involucrado en los procesos de servicio de atención al cliente.

El fin será determinar la manera como se vienen realizando los distintos procedimientos asignados a cada colaborador además de localizar los puntos débiles y principales problemas en la realización de los mismos con el objetivo de mejorarlos.

1.8.2.2. Análisis documental

Se realizará el análisis de toda la documentación y procedimientos realizados por la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales, entre ellas:

Propuesta de proyectos, procesos de planificación, de coordinación, de ejecución y de supervisión.

1.8.2.3. Observación directa

Se realizará la observación directa de todos los procedimientos realizados a diario en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales para brindar el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

servicio de atención al cliente con la finalidad de definir las principales debilidades ya sean procedimientos mal realizados o incumplidos.

1.8.2.4. Eficiencia de los procesos

Se realizará mediante indicadores de gestión que nos permitirán reflejar las consecuencias de acciones tomadas, con la finalidad de sentar las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro, además de determinar si la organización está cumpliendo con los objetivos los cuales deben ser utilizados de manera frecuente para la evaluación de desempeño y resultados.

1.8.3. Población

La población que tomaremos son todos los sucesos y resultados obtenidos en el proceso de realización de los distintos servicios brindados por la OISG. Además se incluirá a todos los colaboradores participes de los procesos solicitados. La finalidad será el diagnóstico de la situación actual del servicio de atención al cliente.

1.8.4. Estrategia

La estrategia nos permitirá definir la estructura de la investigación:

1.8.4.1. Contacto con el área de investigación

Preparación de los instrumentos para la recolección de información de los diferentes procesos realizados en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Organización con los miembros de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales para la identificación de los principales problemas y/o necesidades del cliente para satisfacer sus requisitos.

1.8.4.2. Recolección de información

La recolección de información será realizada mediante el diagnóstico de los procedimientos, entrevistas con el personal involucrado, observación directa y mediante la eficiencia de los procesos.
Se realizara el diagnóstico de la situación actual mediante la información recolectada.

1.8.4.3. Análisis y procesamiento de Información

El análisis y procesamiento de la información se efectuará según las técnicas e instrumentos antes definidos.
Los cuáles serán ingresados tanto el MS Office Word, MS Office Excel, MS Office Visio para la elaboración de cuadros, diagramas, indicadores, gráficos y demás como sustento para la propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001.

1.8.5. Métodos para el manejo de resultados

Se desarrollará de acuerdo a objetivos específicos planteados, después de la aplicación de técnicas de recolección de datos, donde se obtendrá información que se analizará y se hará la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

respectiva interpretación de cada proceso. Relacionado con la recolección de información, serán presentados mediante cuadros de indicadores, gráficos y tablas que nos permitirán dar un diagnóstico de la situación actual de cómo se realiza el servicio de atención al cliente, además no permitirán sentar las bases para la elaboración de la propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María.

1.9. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

No se tiene ningún registro de análisis previos realizados en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales respecto a la gestión de sus procesos, funciones y procedimientos, así como ninguna investigación acerca de que como mejorarlos.

Es por este motivo que se tomó como antecedente investigativo la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los Requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa Lumicentro. Publicado en el Año 2014. En la Universidad Tecnológica de Pereira.

Este proyecto tuvo como fin, documentar un sistema de gestión de la calidad en la empresa Lumicentro basado en los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015; asegurando el cumplimiento de sus requisitos a través de la documentación de los elementos que hacen parte de la misma.

De esta manera el propósito del proyecto radicó en la medición, control y mejora permanentemente de la calidad en el servicio de la empresa a través de la comercialización de los productos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. HISTORIA DE LA CALIDAD:

Desde tiempos remotos la calidad está ligada con la humanidad, ya que el hombre al producir sus productos observa sus características y procura mejorarlos.

Según (Tarí Guilló, 2007) para comprender el significado actual del término resulta conveniente analizar el proceso histórico que lo ha desarrollado hasta alcanzar el actual enfoque integral o «sistémico», distinguiendo cinco etapas claves:

2.1.1. Edad media:

Lo que hoy denominamos calidad inicia con la aparición de los primeros gremios artesanales. Los artesanos eran los que realizaban tanto el trabajo directivo como el manual, elaborando en pequeños talleres cantidades reducidas de productos destinados al mercado local, existiendo una estrecha relación con los consumidores, lo cual permitía que los productos se ajustarán lo más posible a sus requisitos.

A partir del siglo XVII empieza la separación entre la ciudad y el mundo rural, y el desarrollo del comercio internacional, lo cual provoca que los artesanos se concentren en las ciudades. Es aquí donde adquiere gran importancia la figura del mercader que compraba la producción a los artesanos para posteriormente comercializarla, permitiéndoles dedicarse exclusivamente a su tarea productiva.

2.1.2. Revolución industrial y finales del siglo XIX

Con la Revolución Industrial los artesanos siguieron caminos diferentes, algunos continuaron como hasta entonces, otros se transformaron en empresarios y el resto se convirtió en operario de las nuevas fábricas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Asimismo, desde finales del s. XVIII a finales del s. XIX se produce la incorporación de las máquinas, produciendo una reestructuración interna en las fábricas con el fin de adaptarse a los requerimientos de las nuevas tecnologías y a los mayores volúmenes de producción.
Durante esta etapa, los productos manufacturados aún se ajustaban a los gustos de la época, de manera que el comprador diseñaba y especificaba los requisitos, definiendo la calidad del producto para que el artesano u operario con sus habilidades, lo fabricara.

2.1.3. Administración científica-II Guerra Mundial

A finales del siglo XIX, en los Estados Unidos desaparece la comunicación que existía entre fabricante y cliente, iniciándose un proceso de división y estandarización de las condiciones y métodos de trabajo. Aparece la visión de Frederick W. Taylor, implicando la separación entre la planificación y la ejecución del trabajo con la finalidad de aumentar la productividad, cambio que provoca perjuicios en la calidad del producto.

Con la producción en serie, era fácil que se produjera errores, olvido de piezas, o que se entregara un artículo defectuoso, surgiendo los primeros problemas relacionados con la calidad en la industria. Como solución, se adoptó la creación de la función de inspección, donde se determinaba qué productos eran buenos y cuáles malos, eliminando la responsabilidad de los operarios por la calidad y traspasándola al inspector.

2.1.4. Década de los setenta

Finalizada la II Guerra Mundial, la calidad siguió dos caminos diferentes.
En Japón se empieza a aplicar el control de calidad con amplia difusión en los métodos estadísticos, en Occidente su aplicación era más limitada debido a la aceptación del mercado y facilidad de venta de sus productos. Hasta este momento, el control de calidad se centraba principalmente en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

la planta productiva. Sin embargo, las lecciones del Dr. Juran sobre el arte del quality management y el significado de la calidad ampliaron el enfoque más allá de la simple inspección de productos.

Estas premisas fueron escuchadas principalmente en la administración de las empresas japonesas, las que abrieron sus puertas para el establecimiento del control total de calidad, comprendiendo que para no vender productos defectuosos era necesario producir artículos correctos desde el principio, pasando a la prevención como forma de controlar los factores del proceso que ocasionaban productos defectuosos, de esta manera surge la necesidad por un programa de control de calidad, concluyendo que para desarrollar un producto de calidad era preciso que todas las divisiones de la empresa y todos sus colaboradores participaran.

Por otro parte, Occidente se concentraba en proporcionar rápidamente la tecnología y el volumen creciente de productos/servicios que una economía en continuo desarrollo exigía, usando las técnicas de control de calidad basadas en la inspección del producto final para determinar su idoneidad, siendo la eliminación o retrabajo del producto defectuoso práctica habitual, repercutiendo estas ineficiencias y costes al cliente. La consecuencia fue que en Japón se requerían menos horas y era más barata la fabricación de productos exactamente iguales que en los países occidentales.

2.1.5. Década de los ochenta y noventa:

A mediados de los años setenta, Occidente empieza a darse cuenta del liderazgo que iba consiguiendo Japón, debido a la construcción paso a paso de una cultura de calidad frente a la estadounidense basada en la productividad. Junto a esto, el incremento del precio del petróleo incentiva que la competencia comience a ser cada vez más fuerte, los mercados se

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

globalizan y la industria occidental, particularmente la estadounidense, comienza a perder el liderazgo en sectores donde había disfrutado de una posición ventajosa, ante clientes cada vez más informados y con una oferta variada, la calidad se convierte en un factor crítico.

Finalmente, la prevención en vez de la inspección, es el enfoque que se utiliza ahora. La calidad pasa a ser un requisito necesario para la competitividad de la empresa, y la comunicación entre esta y el cliente, recupera su importancia.

2.2. APORTACIONES DE EXPERTOS AL CONCEPTO DE CALIDAD:

Entre las aportaciones más importantes tenemos a:

2.2.1. Walter Shewhart:

Introduce el concepto de control estadístico de calidad y aporta el ciclo de mejoramiento PDCA (Plan-Do, Check, Act; Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), el cual es un proceso metodológico básico para la resolución de problemas de calidad y conduce al mejoramiento continuo.[1]

2.2.2. Edward Deming:

Aporta “Los catorce puntos para la gestión”-Fig.1, enfocado en la importancia de las personas y especialmente de la dirección en la competitividad de las empresas.[2]

Además, da a conocer y promueve el ciclo PDCA, incitando a los japoneses a su adopción, es por eso que a este ciclo también se le conoce como ciclo Deming.

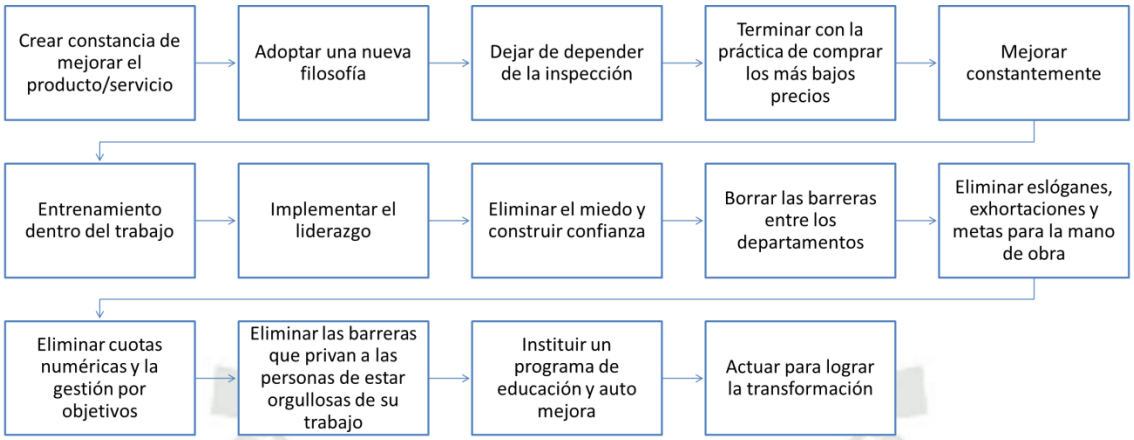
1http://admindeempresas.blogspot.pe/2014/10/walter-andrew-shewhart-y-sus-aportes-la.html

2http://slideplayer.es/slide/5812374/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura N° 1: Los catorce puntos para la gestión de Deming

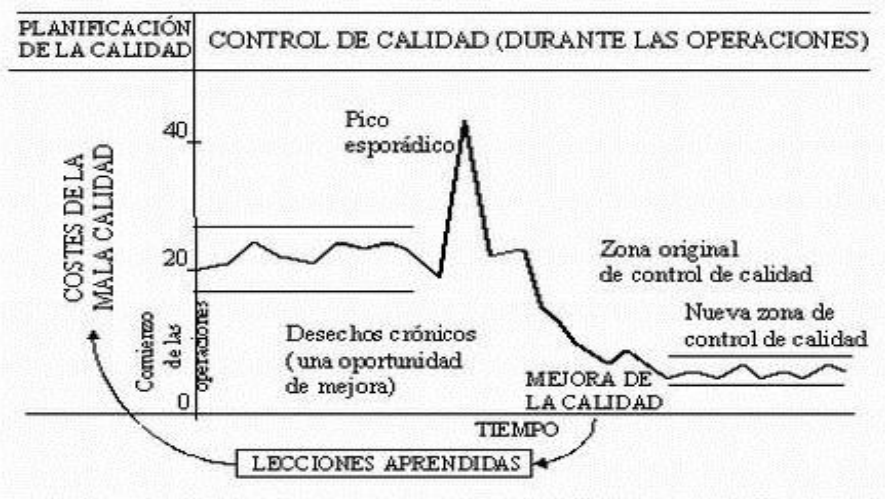


Fuente: Elaboración Propia (Ponce Nava, 2015)[2]

2.2.3. Joseph Juran:

Su principal aporte fue la trilogía, como se aprecia en la Fig.2, "La planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad son los instrumentos del Directivo en la gestión de la calidad", que es un esquema de administración funcional cruzada, compuesta por tres procesos administrativos: Planear, Controlar y Mejorar.[3]

Figura N° 2: Diagrama de la Trilogía de Juran



Fuente: (Orellana, maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe, 2012)[3]

3 http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-joseph-juran.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2.4. Kaoru Ishikawa:

Su mayor contribución fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. A nivel técnico su trabajo enfatizó la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizó los diagramas de Pareto para priorizar las mejoras de calidad.[4]

Entre sus aportes destaca el desarrollo de los círculos de calidad que tienen como objetivo el desarrollo y mejora de la empresa en base de que los trabajadores se sientan satisfechos en su entorno y el descubrimiento de sus capacidades para mejorar su potencial.[5]

2.2.5. Taiichi Ohno:

Su mayor aporte fue el sistema “Just in Time”, que se define como un sistema de gestión de producción que permite entregar al cliente el producto con la calidad exigida, en la cantidad precisa y en el momento exacto, orientado a mejorar los resultados de la empresa con la participación de los empleados a través de la eliminación de todas las tareas o actividades que no agreguen valor.[6]

2.2.6. Philip Crosby:

Su principal aporte fue la filosofía de cero defectos que se enfoca a elevar las expectativas de la administración y motivar y concientizar a los trabajadores por la calidad, basada en cuatro principios absolutos:

- Calidad es cumplir los requisitos.

4http://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/

5http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.pe/p/maestros-y-sus-aportes.html

6http://maestrosquality.blogspot.pe/p/blog-page_108.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

Y los 14 pasos para la mejora de la calidad de la Fig. 3.

Figura N° 3: Los 14 pasos para la Mejora de la Calidad

Fuente: Elaboración Propia (Maestros de la calidad: Philip Crosby)

2.2.7. Shigeo Shingo:

Su principal aporte es el método SMED (Single-Minute Exchange of Die-Cambio de herramienta en un solo dígito de minutos), este concepto introduce la idea de que en general cualquier cambio de máquina o inicialización de un proceso debería durar no más de 10 minutos y funciona de manera óptima si se cuenta con un proceso de cero defectos, para lo cual propuso la creación del Sistema Poka-Yoke.[7]

7 http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-shigeo-shingo.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2.8. Armand V. Feigenbaum:

Su principal aporte fue el concepto de Control total de calidad que abarca toda organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente.

Su filosofía se resume en tres pasos hacia la calidad:

- Liderazgo de calidad: la administración debe basarse en una buena planeación, manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.
- Tecnología de calidad moderna: los problemas de calidad no pueden ser atendidos sólo por el departamento de calidad. No se requiere fomentar una integración de todos los que participan en el proceso para que evalúen e implementen nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.
- Compromiso organizacional: debe de llevarse a cabo una capacitación y de una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso. Esto acompañado de una integración de la calidad.[5]

2.3. DEFINICIÓN DE CALIDAD:

Para realizar un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario definir el concepto de calidad, el cual tiene diferentes perspectivas según cambios en la historia, pensamiento de autores y problemas empresariales a lo largo de los años.

El concepto de calidad tiene diversas definiciones según autores tales como J.M. Juran que la define como adecuación al uso, para P.B, Crosby es el cumplimiento de los requisitos, para G. Taguchi es la pérdida que el uso del producto causa a la sociedad y para A. Feigenbaum es la satisfacción de las expectativas del cliente.

5 http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.pe/p/maestros-y-sus-aportes.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Las definiciones propuestas en literatura se pueden condensar en seis conceptos que se muestran a continuación en la Fig. 4.

Figura N° 4: Definiciones de calidad según la literatura

AUTORES	ENFOQUE	ACENTO DIFERENCIAL	DESARROLLO
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (productos)	Excelencia como superioridad absoluta, «lo mejor», asimilación con el concepto de «lujo», analogía con la calidad de diseño.
Shewhart, Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada/controlada (proceso)	Establecer especificaciones, medir la calidad por la proximidad real a los estándares, énfasis en la calidad de conformidad, cero defectos.
Deming, Teguchi	Estadístico: perdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad es inseparable de la eficacia económica, un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, la calidad exige disminuir la variabilidad de la características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente, optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Feigenbaum, Jurán, Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones, la calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente, énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
Parasuraman, Berry, Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar o superar las expectativas de los clientes, énfasis en la calidad de servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y sus sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés, énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Fuente: Elaboración Propia (Comison, Cruz, & González, 2006)

Según (Fontalvo & Vergara, 2010), la calidad se define como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

Según (Griful & Canela, 2002), la calidad es un concepto difícil de definir de modo universal ya que puede tener significado distinto para diferentes personas, es decir, la calidad es algo cualitativo y subjetivo según el contexto:

- Aplicada al producto, referido a atributos deseables.
- Aplicada al uso del producto, es decir adecuado a la aplicación prevista.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Aplicada a la producción, es decir que los parámetros del proceso tomes unos valores determinados.
- Aplicada al valor del producto, se refiere a que el comprador quede satisfecho con lo obtenido por el precio pagado, relación calidad-precio.

Según (ISO 9000:2015, 2015), calidad es el grado que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. Además, define que: Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Así como también menciona que la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. Finalmente menciona que la calidad de los productos y servicios incluye no solo sus funciones y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

Según (Comison, Cruz, & González, 2006), la calidad de servicio se da por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido, es decir mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido.
Además, incluso cuando los requisitos del cliente se han pactado y la empresa los haya cumplido, no se asegura una elevada satisfacción, dependiendo la calidad final del servicio de factores tales como:

- La eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes.
- La experiencia de los clientes con los servicios de la competencia y de la propia empresa.
- La estrategia de comunicación de la empresa.
- Las opiniones de terceros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

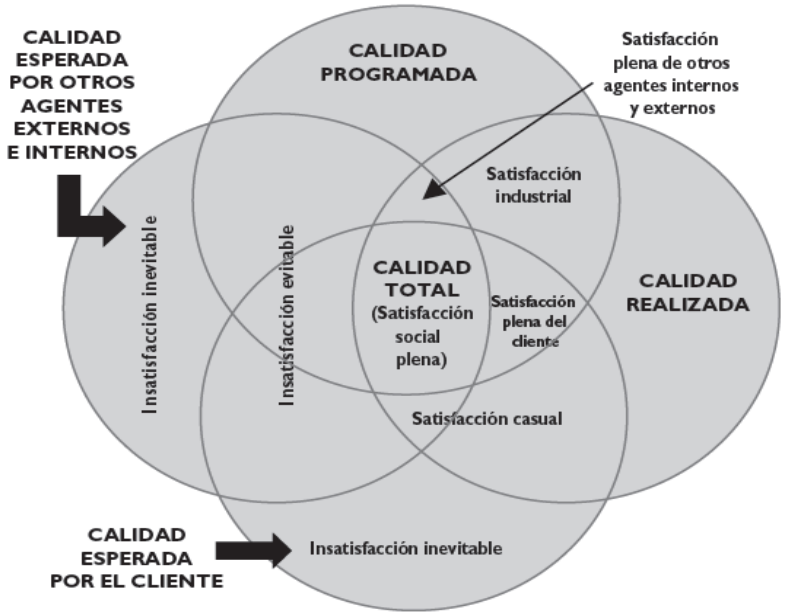
Como se ha podido apreciar, la calidad ha experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy se conoce por Calidad Total, como sinónimo de sistema de gestión empresarial para conseguir la satisfacción de los clientes, los empleados, los accionistas y de la sociedad, en su sentido más amplio.

Actualmente calidad se puede definir como:

"Todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general". [8]

Según (Comison, Cruz, & González, 2006), la calidad total significa optimizar la creación de valor para todos los grupos de interés, la misma no está orientado solo a la satisfacción del cliente ni de los grupos de interés internos y externos, sino a la satisfacción social plena de todas las partes interesadas.

Figura N° 5: Calidad total como satisfacción de expectativas y creación de valor para todos los grupos de interés



Fuente: (Comison, Cruz, & González, 2006)

8 www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Es importante que se defina los siguientes conceptos:

- Satisfacer: según la (RAE, 2016), satisfacer es cumplir y llenar ciertos requisitos o exigencias.
- Las necesidades: según la (RAE, 2016), necesidad es un impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido. Además pueden ser explicitas o implícitas, fijas o cambiantes, personales o funcionales, etc. Para poderlas satisfacer es necesario conocerlas bien (escucharlas) y traducirlas al lenguaje técnico de la empresa.
- Del cliente: Según (ISO 9000:2015, 2015), cliente es la persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Según (ISO 9000:2015, 2015), satisfacción del cliente es la percepción del mismo sobre el grado que se han cumplido sus expectativas.

La Calidad Total implica:

Figura N° 6: Implicancias de la Calidad Total

Implicancias de la Calidad Total	
¿Qué?	Satisfacción de cliente internos y externos
¿Cómo?	Utilización eficiente de recursos
¿Método?	Mejora continua
¿Dónde?	Aplicable a todos los procesos y actividades
¿Quién?	Participación de todas las personas de la empresa
¿Cuándo?	Siempre

Fuente: Elaboración Propia (La Calidad y su evolución-planificar-ge.com.ar)

Para poder cumplir con los objetivos de la calidad total con eficacia se necesita:

- Liderazgo: la dirección tiene que concluir el proceso.
- Participación de las personas para conseguir eliminar el despilfarro y aportar ideas que den valor al cliente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Organización para que el sistema apoye las iniciativas y no las frene.
- Herramientas a utilizar por todas las personas para su aplicación inmediata y eficaz.
- Buena conexión entre las acciones diarias propuestas y la política global de la compañía a través del despliegue de objetivos.
- Integración de clientes y proveedores en el proceso para añadir valor al cliente final.

Según (Carro Paz & González Gómez, 2008) La importancia de la calidad en una organización se da de cuatro maneras:

1. Costos y participación del mercado: las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.
2. Prestigio de la organización: la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por la práctica de los empleados y relaciones con los proveedores.
3. Responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y elaboran productos y servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera.
4. Implicaciones internacionales: en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio.

2.4. LOS 7 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Los principios de gestión de la calidad son aquellos que toda organización ha de seguir si quiere obtener los beneficios esperados. De nada sirve que una

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

organización implante un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requerimientos detallados en la norma ISO 9001:2015, si no sigue estos principios.

Actualmente, los principios han sido revisados cuidadosamente, se ha mejorado su redacción haciéndolos más comprensibles y se han reducido de ocho a siete principios. Estos siete principios aparecen recogidos y definidos en la norma ISO 9001:2015 como una adecuación de los ocho anteriores principios.
La Fig. 7. Muestra el cambio de los cambios de los principios de la gestión de la calidad:

Figura N° 7: Principios de la Gestión de Calidad

8 principios de la gestión de calidad ISO 9000:2000	7 principios de la gestión de calidad ISO 9000:2015
PGC 1: Enfoque en el cliente	PGC 1: Enfoque en el cliente
PGC 2: Liderazgo	PGC 2: Liderazgo
PGC 3: Participación de las personas	PGC 3: Compromiso y Competencia de las personas
PGC 4: Enfoque basado en procesos	PGC 4: Enfoque basado en procesos
PGC 5: Enfoque de sistema para la gestión	
PGC 6: Mejora Continua	PGC 5: Mejora Continua
PGC 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	PGC 6: Toma de Decisiones informadas
PGC 8: Relaciones mutuamente beneficiosas	PGC 7: Gestión de las relaciones

Fuente: Elaboración Propia, (ISO 9000:2015, 2015)

Según (ISO 9000:2015, 2015) los principios son los siguientes:

2.4.1. Principio 1: Enfoque al Cliente.

> “El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente”.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La organización debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además que cada vez son más exigentes y están más informados. Por ello, la organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerles soluciones a través de sus productos/servicios, gestionarlas e intentar superar esas expectativas.

2.4.1.1. Beneficios clave:

- Incremento del valor para el cliente;
- Incremento de la satisfacción del cliente;
- Mejora de la fidelización del cliente;
- Incremento de la reputación de la organización;
- Incremento de las ganancias y la cuota de mercado.

Las acciones posibles para la aplicación del principio de enfoque al cliente incluyen:

- Reconocer a los clientes directos e indirectos;
- Entender y comunicar las necesidades y expectativas actuales y futuras del cliente;
- Relacionar los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas del cliente;
- Planificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y dar soporte a los productos y servicios para cumplir las necesidades y expectativas del cliente;
- Medir y realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente ;
- Determinar y tomar acciones sobre las necesidades y expectativas apropiadas de las partes interesadas pertinentes que puedan afectar a la satisfacción del cliente;

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Gestionar de manera activa las relaciones con los clientes para lograr el éxito sostenido.

2.4.2. Principio 2: Liderazgo

"Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización."

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.

2.4.2.1. Beneficios clave:

- Aumento de la eficacia y eficiencia al cumplir los objetivos de la calidad de la organización;
- Mejora en la coordinación de los procesos de la organización.
- Mejora en la comunicación entre los niveles y funciones
- Desarrollo y mejora de la capacidad de la organización y de sus personas para entregar los resultados deseados.

Las acciones posibles para la aplicación del principio de liderazgo incluyen:

- Comunicar en toda la organización la misión, la visión, la estrategia, las políticas y los procesos de la organización;
- Crear y mantener los valores compartidos, la imparcialidad y los modelos éticos para el comportamiento;
- Establecer una cultura de la confianza e integridad;
- Fomentar un compromiso con la calidad;

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Asegurarse de que los líderes en todos los niveles son ejemplos positivos para las personas de la organización;
- Proporcionar a las personas los recursos, la formación y la autoridad requerida para actuar con responsabilidad y obligación de rendir cuentas;
- Inspirar, fomentar y reconocer la contribución de las personas.

2.4.3. Principio 3: Compromiso de las personas

"Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor".

La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación en la consecución de los mismos, donde todos puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora.

2.4.3.1. Beneficios clave:

- Mejora de la comprensión de los objetivos de la calidad de la organización por parte de las personas de la organización y aumento de la motivación para lograrlos;
- Aumento de la participación activa de las personas en las actividades de mejora;
- Aumento de la satisfacción de las personas;
- Aumento de la confianza y colaboración;
- Aumento de la atención a los valores compartidos y a la cultura en toda la organización.

Las acciones posibles para la aplicación del principio de compromiso de las personas incluyen:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Comunicarse con las personas para promover la comprensión de la importancia de su contribución individual;
- Promover la colaboración en toda la organización;
- Empoderar a las personas para determinar las restricciones que afectan al desempeño y para tomar iniciativas sin temor;
- Reconocer y agradecer la contribución, el aprendizaje y la mejora de las personas posibilitando la autoevaluación del desempeño frente a los objetivos personales;
- Realizar encuestas para evaluar la satisfacción de las personas, comunicar los resultados y tomar acciones.

2.4.4. Principio 4: Enfoque a procesos

"Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente".

El cambio de la noción de 'organización', que ha dejado de ser una por departamentos o áreas funcionales para ser una por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para el cliente.

2.4.4.1. Beneficios clave:

- Aumento de la capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave las oportunidades de mejora;
- Resultados coherentes y previsibles mediante un sistema de procesos alineados;
- Optimización del desempeño mediante la gestión eficaz del proceso, el uso eficiente de los recursos y la reducción de las barreras interdisciplinarias;

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Posibilidad de que la organización proporcione confianza a las partes interesadas en lo relativo a su coherencia, eficacia y eficiencia.

Las acciones posibles para la aplicación del principio de enfoque a procesos incluyen:

- Definir los objetivos del sistema y de los procesos necesarios para lograrlos;
- Establecer la autoridad, la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas para la gestión de los procesos;
- Entender las capacidades de la organización y determinar las restricciones de recursos antes de actuar;
- Gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema para lograr los objetivos de la calidad de la organización de una manera eficaz y eficiente;
- Asegurarse de que la información necesaria está disponible para operar y mejorar los procesos, y para realizar el seguimiento, analizar y evaluar el desempeño del sistema;
- Gestionar los riesgos que pueden afectar a las salidas de los procesos y a los resultados globales del SGC.

2.4.5. Principio 5: Mejora

"Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora".

La mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PHVA: Planificar – Hacer– Verificar – Actuar.

Todo trabajo realizado a conciencia permite un autocontrol permanente. La implementación de ideas de revisión PHVA, asiste a la implementación de mejoras inmediatas, económicas y

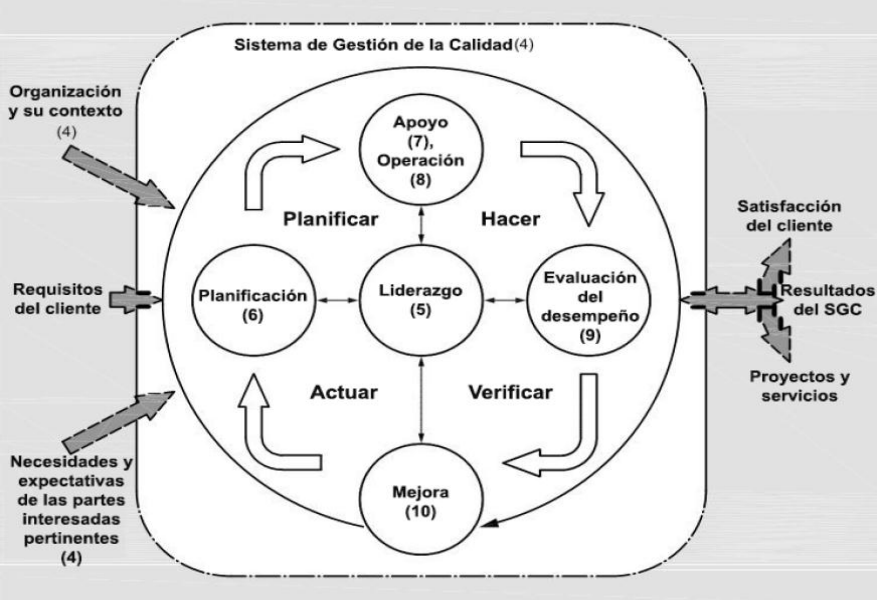
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

preventivas, que cercioran no solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución.

Figura N° 8: Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA



Fuente: (ISO 9001:2015, 2015)

2.4.5.1. Beneficios clave:

- Mejora del desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción del cliente;
- Mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz seguido de la prevención y las acciones correctivas;
- Aumento de la capacidad de anticiparse y reaccionar a los riesgos y oportunidades internas y externas;
- Mayor atención tanto a la mejora progresiva como a la mejora abrupta;
- Mejor uso del aprendizaje para la mejora;
- Aumento de la promoción de la innovación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Las acciones posibles para la aplicación del principio de Mejora incluyen:

- Promover el establecimiento de objetivos de mejora;
- Educar y formar a las personas en todos los niveles sobre cómo aplicar las herramientas básicas y las metodologías para lograr los objetivos de mejora;
- Asegurarse de que las personas son competentes para promover y completar los proyectos de mejora exitosamente;
- Desarrollar y desplegar procesos para implementar los proyectos de mejora en toda la organización.

2.4.6. Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia

"Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados".

La toma de decisiones es un proceso complejo que implica cierto grado de incertidumbre. Es importante entender las relaciones de causa y efecto, así como las posibles consecuencias no deseadas. Los hechos, las pruebas y análisis de datos permiten obtener mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

2.4.6.1. Beneficios clave:

- Mejora de los procesos de toma de decisiones;
- Mejora de la evaluación del desempeño del proceso y de la capacidad de lograr los objetivos;
- Mejora de la eficacia y eficiencia operativas;
- Aumento de la capacidad de revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y las decisiones;

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Las acciones posibles para la aplicación del principio de toma de decisiones basada en la evidencia incluyen:

- Determinar, medir y hacer el seguimiento de los indicadores clave para demostrar el desempeño de la organización;
- Poner a disposición de las personas pertinentes todos los datos necesarios asegurando su precisión y seguridad;
- Analizar y evaluar los datos y la información utilizando métodos adecuados, asegurando la competencia de las personas encargadas;
- Tomar decisiones y tomar acciones basadas en la evidencia, equilibrando la experiencia y la intuición.

2.4.7. Principio 7: Gestión de las Relaciones

"Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores"

Es necesario conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, ya sea realizando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, el rendimiento, la rentabilidad y la relación con la sociedad.

2.4.7.1. Beneficios clave:

- Aumento del desempeño de la organización y de sus partes interesadas pertinentes respondiendo a las oportunidades y restricciones relacionadas con cada parte interesada;
- Entendimiento común de los objetivos y los valores entre las partes interesadas;

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Aumento de la capacidad de crear valor para las partes interesadas compartiendo los recursos y la competencia y gestionando los riesgos relativos a la calidad;
- Una cadena de suministro bien gestionada que proporciona un flujo estable de productos y servicios.

Las acciones posibles para la aplicación del principio de gestión de las relaciones incluyen:

- Determinar las partes interesadas pertinentes y su relación con la organización priorizando relaciones necesarias a gestionar;
- Reunir y compartir la información, la experiencia y los recursos con las partes interesadas pertinentes;
- Medir el desempeño y proporcionar retroalimentación del desempeño a las partes interesadas, cuando sea apropiado, para aumentar las iniciativas de mejora;
- Fomentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores y los socios.

2.5. CONCEPTO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC):

Según (Comison, Cruz, & González, 2006) el sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.

El sistema de gestión de una organización comprende diversos sistemas de gestión para áreas especializadas, es decir, para la planificación, la ejecución y el control de una parte de sus actividades, que están entre sí relacionados y coordinados por las directrices del sistema de gestión global.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En este sentido, considera que un sistema de gestión se puede definir como: Una composición, a cualquier nivel de complejidad, de personas, recursos, políticas y procedimientos que interactúan de un modo organizado para asegurar que se lleva a cabo una tarea determinada o para alcanzar y mantener un resultado.

La eficacia de cada sistema, así como de su conjunto, está inexorablemente ligada a la integración de cada uno en el sistema general de gobierno de la organización, buscando las sinergias y la optimización de la toma de decisiones.

Según la (ISO 9000:2015, 2015), define sistema de gestión como un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
Este criterio parte de entender el Sistema de Gestión de la Calidad como un componente del sistema de gestión de una organización. Así, la norma en el punto 2.2.2, define un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como: Aquella parte de la organización que comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. Además gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes y proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

En el apartado (2.4.2), la norma define SGC como: Un sistema dinámico que evoluciona en el tiempo mediante periodos de mejora. Cada organización tiene actividades de gestión de la calidad, planificadas formalmente o no.

Un SGC no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.[9]

Otra manera de definir un Sistema de Gestión de la Calidad, es descomponiendo cada una de sus palabras y definirlas por separado:

> Sistema: Según la (RAE, 2016), sistema es un conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.[10]
>
> Gestión: Según la (RAE, 2016), gestión es la acción o efecto de llevar adelante una iniciativa o un proyecto.[11]

De estas definiciones se puede concluir que un Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de actividades planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

Definido el concepto de Sistema de Gestión de Calidad, nos enfocaremos en la implementación del mismo, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

1. La Estructura Organizacional, que es la jerarquía de funciones y responsabilidades definidas para lograr los objetivos. Además es la manera en que la organización organiza a su personal.
2. La Planificación, que es el conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.
3. Los Recursos, son todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización: personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.
4. Los Procesos, son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en productos o servicios. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos

9http://qualitytrends.squalitas.com/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html

10http://dle.rae.es/?id=Y2AFX5s

11http://dle.rae.es/?id=JAOmd4s

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables.

5. Los Procedimientos, son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí y su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión, según Juran: Planear, Controlar y Mejorar.[11]

La Planificación de la calidad consta de actividades para establecer los requisitos y los objetivos de calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema. Este proceso contará con las siguientes etapas:[14]

1. Establecer el proyecto: El equipo debe contar con un objetivo concreto, debe revisarlo y asegurarse de que su definición es clara y detallada.
2. Identificar los clientes: Tener identificados a los clientes. Se debe tener en cuenta a los clientes finales pero también a los clientes internos, puesto que de todos ellos dependerá el éxito del trabajo realizado
3. Identificar los requisitos del cliente: Establecer las necesidades de los clientes. El equipo tiene que ser capaz de determinar y diferenciar entre las necesidades que expresan los clientes y las necesidades reales. Muchas veces éstas no se manifiestan en forma clara o explícita.
4. Desarrollar el producto o servicio: Cuando se trate de bienes y servicios, una vez comprendidas las necesidades de los clientes, el equipo deberá identificar lo que requiere el bien/servicio, para satisfacer esas necesidades.

11 http://qualitytrends.squalitas.com/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html

14 http://www.clubcalidad.es/planificar.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5. Desarrollar el proceso: Llevar a cabo el proceso. Se considera capaz a un proceso cuando satisface en todo momento las características y objetivos detallados del producto o servicio.
6. Desarrollar los controles y enviar a operaciones: El traslado a la operativa diaria. Este será un proceso planificado y ordenado que buscará maximizar la eficacia de las operaciones minimizando problemas.

El Control de la calidad, es el conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se medirán el desempeño actual y estos se compararán con las metas establecidas para tomar acciones según las diferencias encontradas.

La Mejora de la Calidad, compone al grupo de actividades que llevan a la organización a lograr mayores niveles de desempeño.

Para que un Sistema de Gestión de la Calidad falle, solo bastará con que uno de los elementos lo haga, o que se realice una mala gestión sobre ellos. No es posible tener un Sistema de Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos citados anteriormente esté presente.[11]

2.5.1. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad[12]

La adopción de un sistema de gestión de calidad orientado a procesos posibilita:

Para el Cliente:

- Recibir servicios oportunos, eficientes y de calidad.
- Ahorrar esfuerzos y dinero al no tener que repetir pasos y documentación.

11http://qualitytrends.squalitas.com/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html

12http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Para el personal:

- Reducir el esfuerzo tanto físico como mental.
- Aumentar el grado de satisfacción en sus actividades diarias.
- Mejorar el clima organizacional.
- Reducir las molestias derivadas de las sobrecargas o subcargas de trabajo.

Para la Universidad:

- Mejorar la imagen y aumentar la satisfacción de clientes y colaboradores.
- Brindar un servicio caracterizado por la cordialidad, la tolerancia y la responsabilidad.
- Disminuir la cantidad de trámites.
- Mejorar la utilización de los recursos.
- Contar con manual de procesos y procedimientos.
- Potenciar los procesos de mejoramiento continuo.
- Valorizar y comprometer a los líderes en cada una de las sedes y para cada proceso.

2.6. HISTORIA DE LAS NORMAS ISO[13]

La primera edición de la norma ISO 9001 se publicó en el año 1987, y durante todo el tiempo transcurrido la familia de normas ISO 9000 se ha transformado en la más popular de todas las familias de normas publicadas por la organización internacional de normalización ISO, siendo los requisitos y características para un sistema de calidad, revisados tres veces:

En 1994 se revisaron las normas de la serie, manteniendo los requisitos prácticamente sin cambios, pero se añadieron algunos elementos (para facilitar la aplicación) y algunos párrafos (para evitar ambigüedades).

13http://asesordecalidad.blogspot.com/2014/08/historia-norma-iso-9001-y-su.html#.WDR9jdLhDcv

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

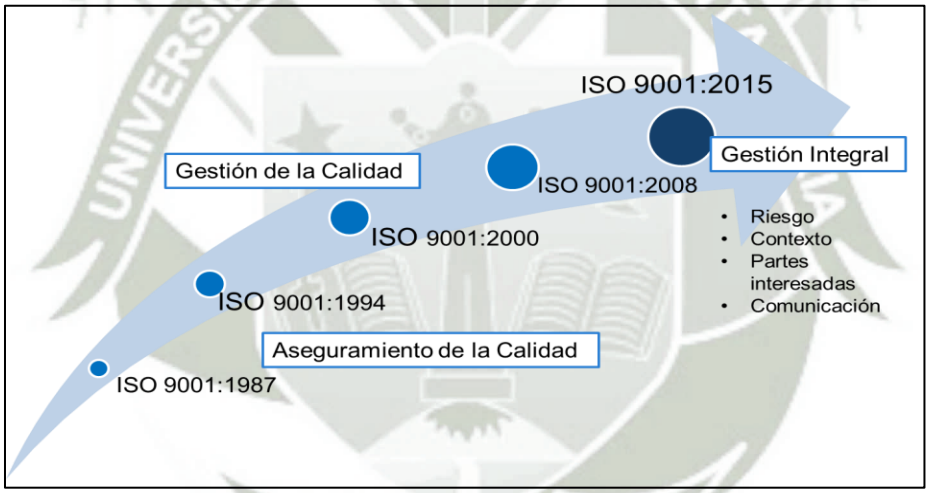
REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En 2000 se produce la segunda modificación. En este caso se trató de un cambio profundo en cuanto al contenido y el enfoque de las normas. Desde esta revisión se consolidó una sola norma a efectos de certificación: la ISO 9001. Hasta entonces, para la certificación se utilizaban tres normas, ISO 9001, ISO 9002 o ISO 9003, en función de las características del sistema de calidad a certificar.

En 2008 se realizó una revisión enfocada fundamentalmente a aclarar la aplicación de algunos requisitos, facilitar su aplicación, mejorar su compatibilidad con otras normas como la ISO 14001 de gestión ambiental y aumentar su coherencia con otras normas de la familia ISO 9000, manteniendo la estructura inicial, los apartados y los requisitos de la versión anterior.

Figura N° 9: Evolución de la Norma ISO 9001



Fuente: Elaboración Propia (Bureau Veritas, 2015)

Actualmente se ha desarrollado una actualización de la norma que se publicó el 23 de Septiembre de 2015 con los siguientes objetivos principales:

- Conseguir que la norma aporte un cuerpo de requisitos para los próximos diez años.
- Seguir siendo una norma genérica que pueda ser aplicable por organizaciones de cualquier tamaño o sector.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Mantener la orientación actual de que la gestión por procesos es el camino para la obtención de los resultados deseados por las organizaciones.
- Tener en cuenta la evolución de los sistemas de calidad y la tecnología relativa a los sistemas de calidad desde la revisión de 2000.
- Adaptarse a entornos cada vez más complejos y dinámicos en los que las organizaciones operan.
- Fomentar la alineación con otras normas elaboradas por ISO para facilitar su integración.
- Facilitar la interpretación de los requisitos por parte de las organizaciones para su implantación, así como la realización de auditorías.

Con el lanzamiento de la norma ISO 9001:2015, las organizaciones tienen un período de transición de tres años a partir de la fecha de publicación (septiembre 2015), toda organización necesitará actualizar su sistema de gestión de calidad a la nueva edición de la norma y buscar la certificación, de lo contrario a finales de septiembre de 2018, su certificado ISO 9001:2008 ya no será válido.

2.7. ISO 9001[14]

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad, considerándose una ventaja competitiva para las organizaciones.

14htpp://www.formasys.es/estructura-de-alto-nivel-de-las-normas-iso-140012016

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.7.1. Cambios en la estructura de la Norma ISO 9001

Tras la publicación en 2012 del Anexo SL, todas las normas ISO que estén siendo elaboradas o sometidas a revisión tendrán la misma estructura.

Con esta "Estructura de Alto Nivel" la integración entre los diferentes Sistemas de Gestión ISO se verá favorecida, logrando que los tiempos y recursos invertidos en su gestión se reduzcan a niveles considerables, esta estructura presenta los siguientes cambios en comparación con la anterior estructura:

2.7.1.1. Mayor compatibilidad con el sector servicios

Debido a su lenguaje simple y un tipo de escritura que facilite la comprensión e interpretación coherente de los requisitos.

2.7.1.2. Análisis del contexto

En la norma ISO 9001:2015 existe un nuevo apartado, el 4. Contexto de la organización. En este capítulo, se trata la necesidad de tener en cuenta y analizar el entorno socio-económico de la empresa y los vínculos existentes con los Stakeholders (internos y externos). Este análisis facilitará la identificación de problemas y necesidades que puedan generar un impacto en la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.7.1.3. Enfoque basado en procesos

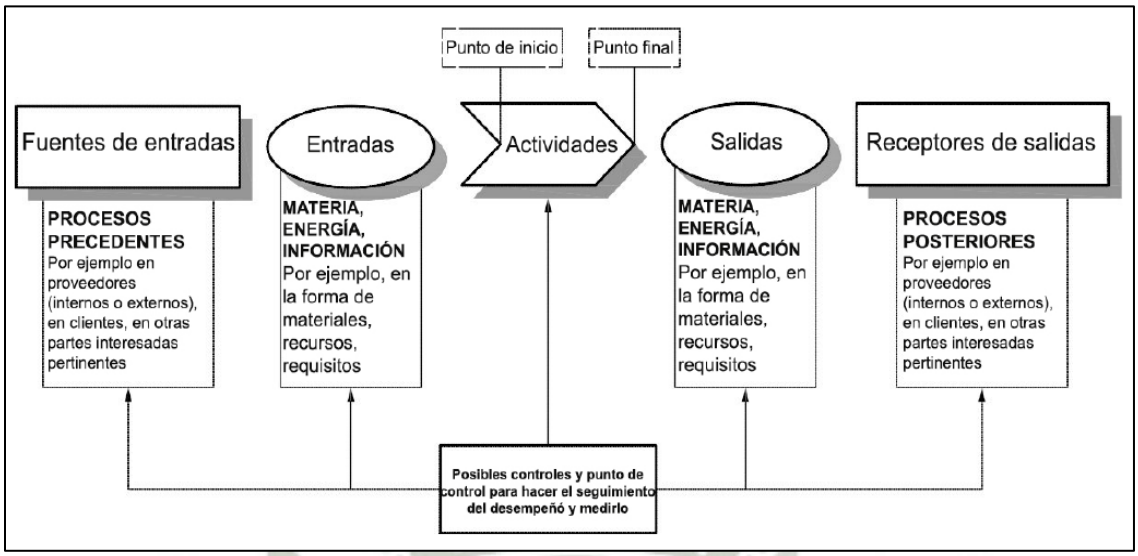
En la nueva versión, el enfoque basado en procesos se convierte en el apartado 4.4 "Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos". La principal ventaja es el incremento de la gestión y control de las interacciones existentes entre procesos y jerarquías funcionales de cada organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura N° 10: Representación esquemática de los elementos de un proceso



Fuente: (ISO 9001:2015, 2015)

2.7.1.4. Pensamiento basado en riesgo

Es uno de los cambios más importantes, ya que este concepto se introduce en la totalidad del sistema de gestión, es decir, durante el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora, y para poder gestionarlo, se pueden adoptar la metodología que más se ajuste a las necesidades de la empresa.

2.7.1.5. Eliminación de las acciones preventivas

Se elimina las acciones preventivas en la nueva edición de la norma ISO9001, ya que el propio Sistema de Gestión de la Calidad debe actuar como herramienta preventiva.

2.7.1.6. Partes interesadas

La norma ISO 9001:2015 no solo se enfoca en clientes, sino que en ella se determinan los requerimientos necesarios para cumplir con las exigencias de las partes interesadas y así lo podremos ver en el apartado 4.2, “Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.7.1.7. Representante de la Dirección

Se da más importancia a la involucración de la alta dirección como se distingue en el capítulo 5 “Liderazgo”.

2.7.1.8. Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento ocupa un nuevo numeral en la norma, en concreto es el 7.1.6 “Conocimiento organizacional”, en el que se indica que es la organización la encargada de establecer qué conocimiento es requerido para que el SGC opere correctamente para lograr productos y/o servicios que satisfagan al cliente.

2.7.1.9. Procesos externalizados

En el apartado 8.4 “Control de los productos y servicios suministrados externamente” se habla sobre que existe la posibilidad de subcontratar procesos o subprocesos a terceras empresas.

2.7.1.10. Competencia del personal

La norma ISO 9001 en su versión 2015 trata en el apartado 7.2 “Competencia” de la necesidad de establecer con criterio cada lugar de trabajo y elaborar criterios que validen dicha competencia.

En resumen, podemos decir que la estructura de alto nivel proporciona un enfoque común para los nuevos y futuros sistemas de gestión como la ISO 45001, sobre gestión de sistemas de seguridad y salud en el trabajo, además de incrementar el valor de las normas para sus usuarios tales como normalizadores, implementadores, auditores y organizaciones.[19]

La estructura de alto nivel (estructura, textos y vocabulario) se describen el anexo SL de Directiva, parte 1 de ISO/EC, siendo sus principales ventajas:[15]

19 http://www.formasys.es/estructura-de-alto-nivel-de-las-normas-iso-90012015-e-iso-140012015

15 http://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Para los normalizadores, mayor utilidad debido a que tienen una plantilla de trabajo, y solo deben adaptarla a las necesidades específicas del sistema de gestión a normalizar.
- Para las personas implementadoras de los sistemas de gestión, permite alcanzar un marco general del sistema de gestión mediante el cual pueden diferenciar entre los requisitos de gestión comunes y los específicos de cada norma de gestión, cuestión muy útil a la hora de la integración de sistemas de gestión.
- Para los auditores, supone la existencia de una serie de requisitos comunes o genéricos que se deben abordar por parte de las organizaciones independientemente de la disciplina que trate la norma del sistema de gestión.
- Para las empresas u organizaciones, este enfoque es útil porque fomenta la integración de sistema de gestión, es decir, unificar en un solo sistema varios sistemas de gestión.

2.7.2. Estructura de la Norma ISO 9001:2015

Según (Burckhardt, Gisbert, & Pérez, 2016) Esta estructura representa un índice básico que tienen que compartir cualquier norma de sistema de gestión, formada por 10 capítulos; los primeros tres hablan de generalidades (en donde se puede aplicar, que normas se pueden tomar como referente y los términos y definiciones adecuadas para interpretarla adecuadamente), a partir del capítulo 4 hasta el 10 se encuentran los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar.

2.7.2.1. Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación

El alcance es específico para cada disciplina, con algún texto idéntico. Define los resultados esperados de la norma del sistema de gestión.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.7.2.2. Capítulo 2: Referencias Normativas

Abarca las Referencias Normativas, cada disciplina contendrá la normativa específica aplicable.

2.7.2.3. Capítulo 3: Términos y Definiciones

Incluye los términos y definiciones comunes básicas más las propias de cada disciplina. Estos conceptos constituyen una parte integral del texto común para las normas de sistemas de gestión.

2.7.2.4. Capítulo 4: Contexto de la Organización

Establece que las organizaciones deben conocer su entorno, conocer las necesidades de las partes interesadas, determinar el alcance del sistema de gestión, alineado con la dirección estratégica de la organización, y su mejora continua.

Según (ISO 9001:2015, 2015), los apartados del capítulo 4 son:

4.1. Comprensión de la organización

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

2.7.2.5. Capítulo 5: Liderazgo

Establece que la alta dirección debe liderar el sistema de gestión y debe establecer la política del sistema, definir las funciones, responsabilidades y compromisos concretos con respecto al sistema de gestión.

Según (ISO 9001:2015, 2015), los apartados del capítulo 5 son:

5.1. Liderazgo compromiso

5.2. Política de calidad

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

2.7.2.6. Capítulo 6: Planificación

Este punto incluye el carácter preventivo de los sistemas de gestión, trata los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización. Además aborda lo qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.

Según (ISO 9001:2015, 2015), los apartados del capítulo 6 son:

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.3. Planificación de los cambios

2.7.2.7. Capítulo 7: Apoyo

Este capítulo está basado en los recursos necesarios para implementar y gestionar el sistema de gestión. También se incluyen requisitos sobre la competencia y toma de conciencia del personal, sobre cómo ha de ser la comunicación y los controles a establecer sobre información documentada.

Según (ISO 9001:2015, 2015), los apartados del capítulo 7 son:

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de conciencia

7.4. Comunicación

7.5. Información documentada

2.7.2.8. Capítulo 8: Operación

Es el punto en el que la organización planifica y controla sus procesos interno y externos, los cambios que se produzcan y las consecuencias no deseadas de los mismos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Según (ISO 9001:2015, 2015), los apartados del capítulo 8 son:

8.1. Planificación y control operativo

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

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

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de los productos y servicios

8.7. Control de salidas no conformes

2.7.2.9. Capítulo 9: Evaluación del Desempeño

Este apartado aborda el seguimiento, la medición, el análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección. Define el momento de comprobar el rendimiento, de determinar qué, cómo y cuándo supervisar o medir algo. En las auditorías internas, se obtiene información sobre si el sistema de gestión se adapta a los requisitos de la organización y la norma se aplica eficazmente.

Según (ISO 9001:2015, 2015), los apartados del capítulo 9 son:

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2. Auditoría Interna

9.3. Revisión por la dirección

2.7.2.10. Capítulo 10: Mejora Continua

Aborda las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. Los sistemas de gestión invitan a hacer cosas realmente para que el sistema sea una verdadera mejora. Es el momento de afrontar no conformidades y emprender acciones correctivas.

Según (ISO 9001:2015, 2015), los apartados del capítulo 10 son:

10.1. Generalidades

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

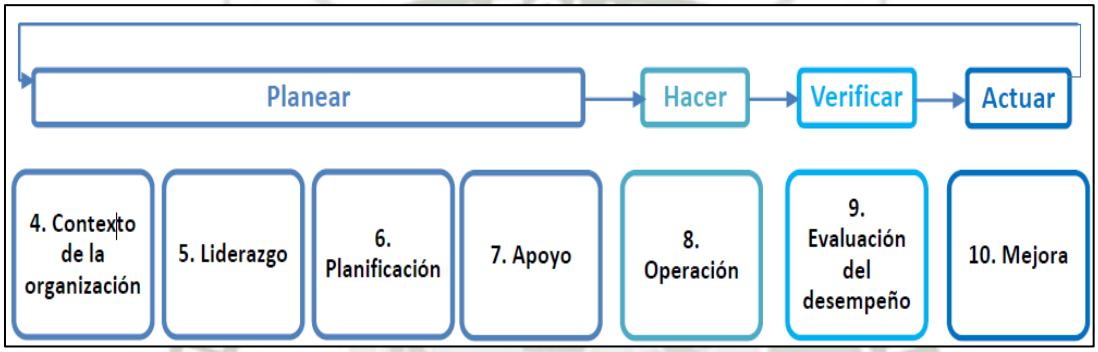
10.2. No conformidad y acciones correctivas

10.3. Mejora

Finalmente cada norma acaba con una serie de anexos que facilitan la compresión de la norma por parte de los lectores.

La Fig. 11. Muestra la relación entre la estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo de mejora continua PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar).

Figura N° 11: Relación Estructura Norma con Ciclo PHVA



Fuente: (Burckhardt, Gisbert, & Pérez, 2016)

2.7.3. Beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad[20]

La norma ISO 9001:2015 puede utilizarse para ajustar de forma precisa el desempeño y para gestionar los riesgos al tiempo que se trabaja de un modo más eficaz y con modos más sostenibles. Además permite demostrar la calidad de lo que hace a sus clientes y le ayuda a ver el modo de integrar las mejores prácticas en una organización.

- La norma ISO 9001:2015 le permite a una organización convertirse en un competidor más consistente en el mercado, en este caso

20 http://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

permitiría a la oficina una capacidad de respuesta eficiente para el cumplimiento de sus metas.

- Mejora de la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de todos los clientes.
- Adopción de métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos.
- Mejora del desempeño operativo, reduciendo errores y aumentando los beneficios.
- Motivación y aumento del nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes.

La implementación de ISO 9001 proporciona incontables beneficios tanto tangibles e intangibles. Una organización típica podría disfrutar de lo siguiente:[21]

- Un enfoque sistemático para controlar todos sus procesos y procedimientos bien definidos y documentación de apoyo.
- Mayor conciencia de calidad entre los empleados y reducción de defectos, desechos, reelaboración, fallas y recuperación de servicios.
- Y en última instancia, una reducción de las reclamaciones de los clientes, la retención de clientes y un aumento en su capacidad para penetrar en nuevos mercados.

2.7.4. Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

La metodología a utilizarse será según (Burckhardt, Gisbert, & Pérez, 2016), para la implementación un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015:

21 http://www.nevilleclarke.com/ISO_9001_Quality_Management

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.7.4.1. Etapa 1: Planificación del proyecto:

Se definen los motivos por los cuales se desea realizar la implantación de un SGC, tales como la exigencia de los clientes, la búsqueda de la mejora de la gestión y los resultados de la organización y mejora de la imagen de la organización.
Se selecciona la información adecuada y se definen los tiempos esperados para realizar el proyecto.

2.7.4.2. Etapa 2: Gestión por procesos y aplicación de requisitos:

Se deben determinar los procesos necesarios para llevar a cabo la misión de la organización, realizándose un mapa de procesos genérico de la organización, donde se represente el conjunto de los mismos y sus relaciones a un nivel general, tales como: dirección de la organización, gestión de los recursos, desarrollo del servicio, atención al cliente, entrega del servicio, evaluación y mejora. Una vez determinado estos procesos resulta conveniente realizar el checklist respecto a los requisitos de la Norma, siendo necesario tener una idea general de las actividades que se hacen en cada proceso y los requisitos del apartado, determinando su conformidad, conformidad parcial o no conformidad.

2.7.4.3. Etapa 3: Desarrollo de la Implantación:

Una vez identificado los procesos como parcialmente conformes o no conformes, se deben modificar y se deben crear aquellos que no existen. En esta etapa, la modificación o rediseño de los procesos para hacerlos conformes, es la tarea principal, implantar la ISO 9001 significa el desarrollo del sistema actual de la empresa para cumplir con los requisitos de la norma.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Para que esta implementación sea satisfactoria es recomendable desplegar los requisitos principales de la Norma sobre los diversos procesos y actividades de la organización, los cuáles están contenidos en los apartados 4 al 10 de la norma y en sus sub apartados, en frases con la palabra “debe ”+ un verbo o verbos. Existen otros tipos de requisitos como los condicionados (“cuando sea aplicable”), los que indican finalidad (“para”, “con el fin de”) y los que indican el momento de aplicación (“antes de”). El número total de estos requisitos es aproximadamente 270.

Se desarrollará uno a uno los procesos genéricos de la organización (misión/objetivos y actividades) con los respectivos requisitos principales asociados (descripción del requisito principal, sub apartado de la Norma del cual deriva, otros requisitos relacionados).

2.7.4.4. Etapa 4: Revisión:

Una vez que los cambios en los procesos, política, organización, etc. Estén debidamente implementados y asimilados por la organización será necesario comprobar que se han llevado a cabo según lo previsto y cumplan los requisitos de la ISO 9001:2015 con auditorías internas, además se debe comprobar si son adecuados con los resultados esperados y si existiese alguna deficiencia se debe corregir.

Finalmente con estos datos de comprobación se debe realizar la revisión del sistema de gestión de calidad por la dirección y finalmente determinar si el mismo está preparado para presentarlo a evaluación para conseguir la certificación de la Norma ISO 9001:2015.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III:

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3. CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

3.1. PRESENTACIÓN

La Oficina de Infraestructura y Servicios Generales, es una Unidad Administrativa de apoyo dependiente del Vicerrectorado Administrativo de la Universidad Católica de Santa María.

Los continuos cambios que se dan actualmente, han obligado a oficinas como la de Infraestructura y Servicios Generales a buscar la excelencia competitiva, fijando como objetivo principal lograr una eficiente y oportuno servicio en la atención a las distintas oficinas administrativas, facultades, alumnado y público en general.

3.2. MISIÓN

La Misión de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales es proponer, ejecutar, controlar y evaluar los proyectos de infraestructura de acuerdo con las necesidades académicas y administrativas, determinando acciones, para el mantenimiento preventivo, correctivo y mantenimiento productivo total (TPM) de las instalaciones, muebles y equipos de la Universidad a fin de garantizar conformidad y seguridad para el personal, alumnado y público en general con un enfoque de mejora continua y en constante coordinación con el vicerrectorado administrativo.

3.3. VISIÓN

Ser una oficina que acredite sustentabilidad y alto nivel de servicio con personal calificado para el cumplimiento de su misión institucional, optimización de recursos y contribución a la competitividad y acreditación a nivel nacional e internacional, consolidando su imagen y pertinencia con una concepción humanista cristiana y de servicio con respeto a la normatividad vigente tanto interna como externa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.4. FUNCIONES DE LA OISG

- Proponer proyectos de desarrollo infraestructural, en términos de crecimiento: modificación y mantenimiento.
- Mantener la infraestructura física y el mobiliario de la institución con los estándares de calidad apropiados para cada uso.
- Programar la distribución de las aulas y auditorios de la institución para un uso eficiente de los mismos.
- Organizar el mantenimiento de la infraestructura para un óptimo servicio de los recursos infraestructurales.
- Desarrollar actividades de producción de mobiliario y equipos.
- Coordinar las acciones de services de limpieza, jardinería y vigilancia.
- Proponer políticas adecuadas de gestión de activos.

3.5. ORGANIGRAMA

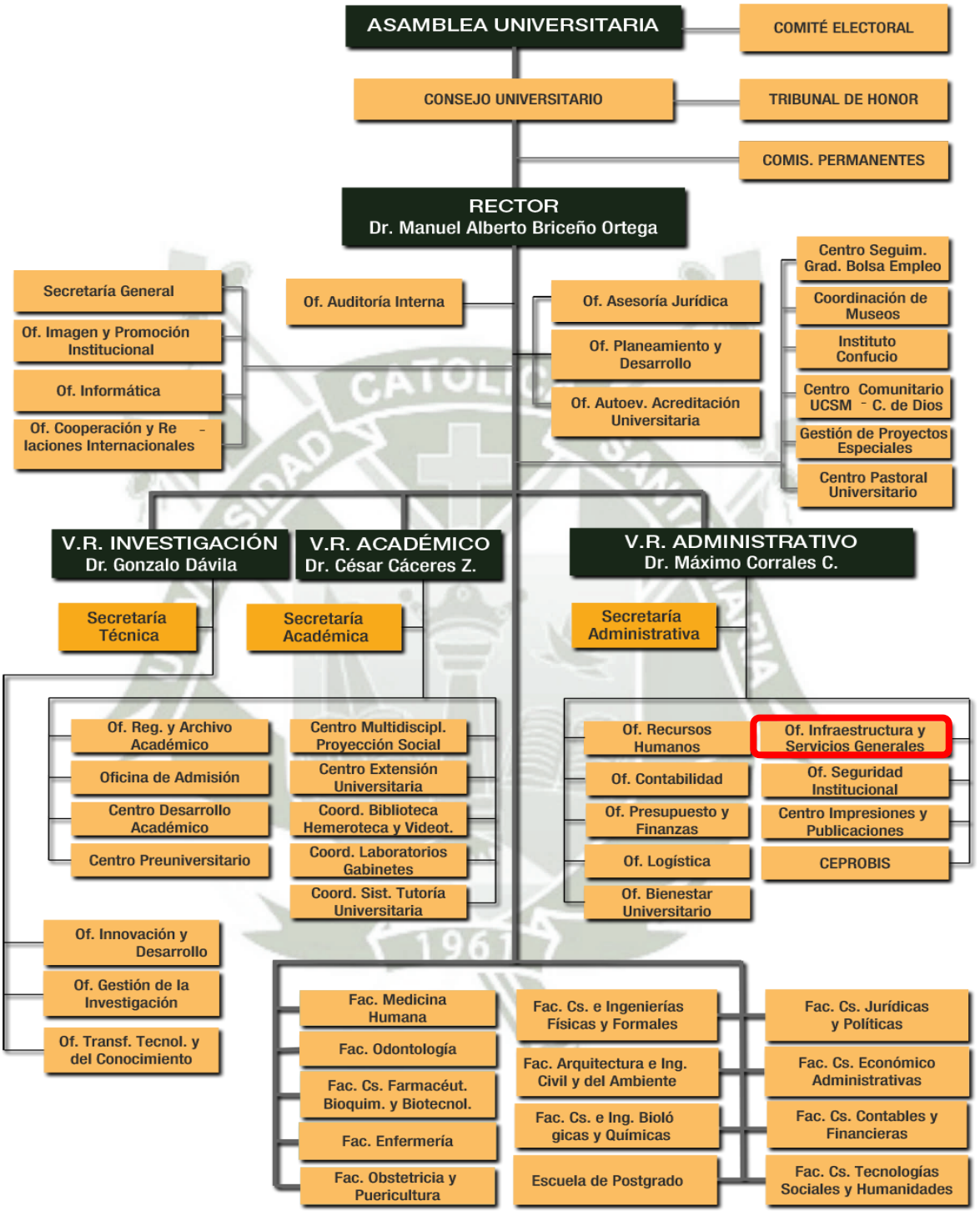
La oficina de Infraestructura y Servicios Generales pertenece al área administrativa como se muestra en la Fig.12., Luego de situar la oficina en su área respectiva, se presenta el organigrama perteneciente a la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales en la Fig.13.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

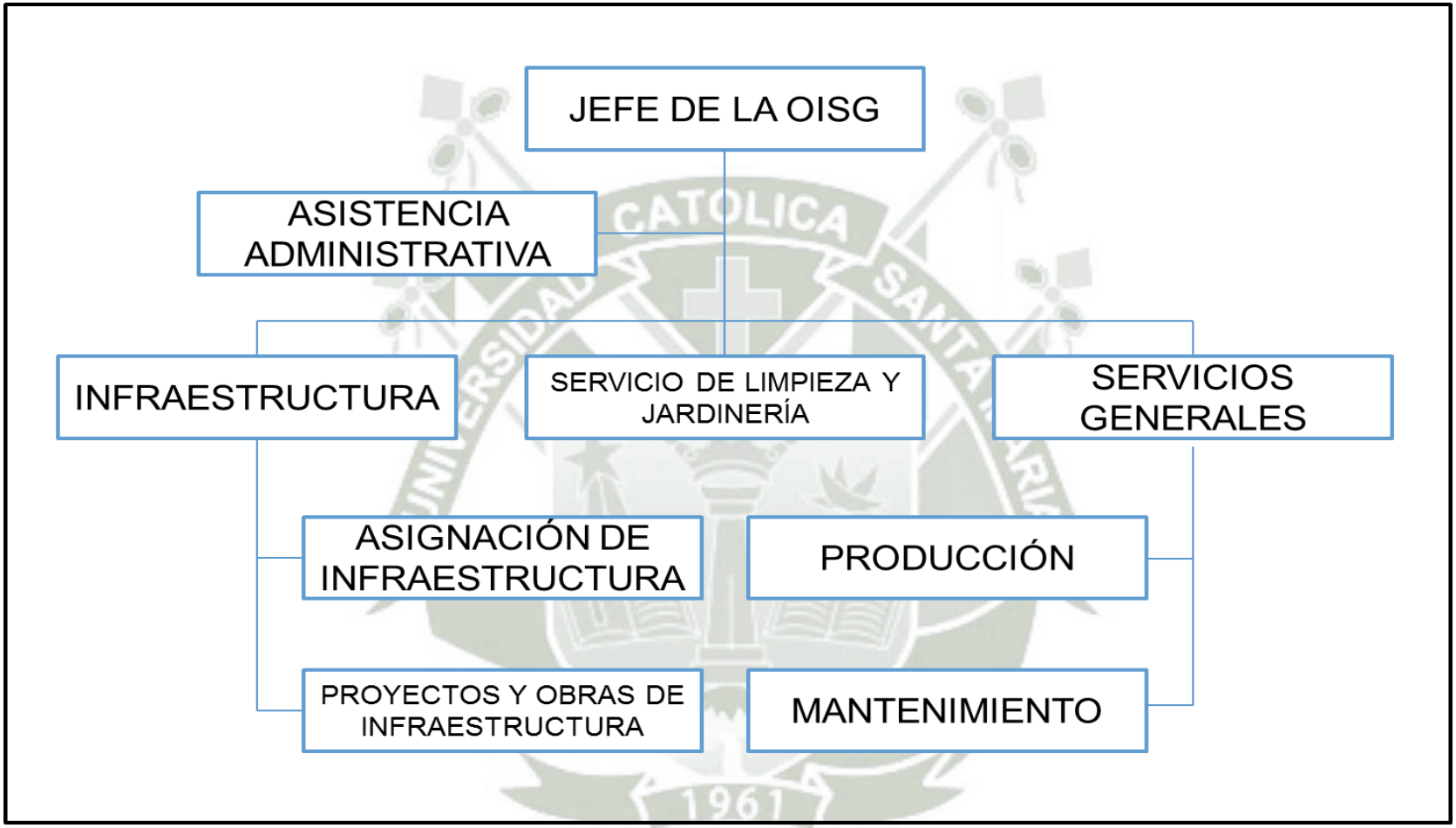
Figura N° 12: Organigrama Institucional de la UCSM



Fuente: (http://www.ucsm.edu.pe, 2016)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Figura N° 13: Organigrama de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales



Fuente: Elaboración Propia (Información de Reglamento Interno de Organización y Funciones de la OISG de la UCSM)

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.6. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles con el fin de diagnosticar la situación interna y externa de una organización, es decir las oportunidades y amenazas, y en base a este poder tomar decisiones acorde con los objetivos y políticas formuladas.

3.6.1. Fortalezas:

- Se cuenta con colaboradores administrativos y operativos con experiencia en la realización de las diferentes actividades que tienen asignadas. (F1)
- Se cumple en atender la mayoría de las solicitudes de servicio requeridas por el cliente (F2)
- Se cuenta con una asignación actual de infraestructura adecuada a los requerimientos del cliente (F3)
- Se cumple con registrar la mayoría de los servicios proporcionados al cliente (F4)
- Se ejecuta el control del uso de los recursos utilizados con el apoyo de un software institucional (F5)
- Se cuenta con la descripción de funciones de la mayoría de las áreas involucradas (F6)
- Se cuenta con un plan operativo anual para la realización de los distintos proyectos (F7)

3.6.2. Debilidades:

- La inexistencia de herramientas de seguimiento durante la provisión del servicio que impide la realización de un servicio acorde a los requisitos del cliente (D1)
- La deficiente comunicación de los requisitos de los clientes al momento de solicitar los servicios que requieren (D2)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- La inexistencia de un sistema de gestión de calidad que mejoraría la realización de los procesos y aumentaría la satisfacción del cliente (D3)
- El tiempo que se tiene para entregar los servicios es limitado e insuficiente para el cumplimiento total de los requerimientos del cliente en la mayoría de los casos (D4)
- La inexistencia de diagnósticos previos que impide tomar decisiones de mejora respecto a acciones correctivas ante no conformidades al entregar el servicio (D5)
- La deficiente gestión para brindar todos los servicios requeridos que impide la óptima realización de todos los procesos necesarios para cumplir en su totalidad los requerimientos exigidos por el cliente (D6)
- La inexistencia de análisis de cumplimiento de objetivos planteados que impide la mejora continua y el análisis y evaluación respecto al cumplimiento de metas de la OISG (D7)

3.6.3. Oportunidades:

- Los beneficios que traería una capacitación adecuada a los requerimientos del personal en las respectivas áreas de trabajo (O1)
- La importancia que conllevaría la consolidación como la oficina más eficaz y eficiente de la Universidad como imagen positiva ante el cliente (O2)
- La implantación de un sistema de gestión de calidad que permitiría demostrar la capacidad de la oficina para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente, así como también aspirar al aumento de la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con todos los requisitos del cliente (O3)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.6.4. Amenazas:

- La posible reducción de personal o su reasignación a otras áreas administrativas que implicaría la pérdida de conocimientos importantes de acuerdo a las funciones que realizan los mismos (A1)
- Dado a que no se realiza una adecuada gestión de los servicios provistos por la OISG existiría un impacto negativo en el cumplimiento de la solicitudes requeridas por el cliente los cuales podrían ocasionar no conformidades en la entrega final de las mismas (A2)
- La mala calidad de los servicios provistos y el mal servicio que se ofrece algunas veces son factores que influyen negativamente en la imagen de la OISG (A3)

3.7. FODA- ESTRATEGIAS

La elaboración de la matriz exigirá un minucioso pensamiento para generar estrategias en los cuatro cuadrantes de la matriz, las cuales son fortalezas y oportunidades (FO), debilidades y oportunidades (DO), fortalezas y amenazas (FA), y debilidades y amenazas (DA).

La matriz EFE se utilizará para obtener las oportunidades y amenazas, mientras que la matriz EFI permitirá la obtención de fortalezas y debilidades.

En este proceso se generarán: a) 3 estrategias Maxi-Maxi (FO-Explote), b) 3 estrategias Mini-Max (DO-Busque), c) 3 estrategias Max-Mini (FA-Confronte, y 3 estrategias Mini- Mini (DA-Evite).

A continuación se muestra el análisis FODA de la oficina de Infraestructura y Servicios Generales al segundo semestre del año 2016:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Cuadro N° 2: Análisis FODA de la OISG

OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES DE LA UCSM		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1:Colaboradores administrativos y operativos con experiencia	D1:Inexistencia de herramientas de seguimiento durante la provisión del servicio
	F2: Atención de la mayoría de las solicitudes	D2:Deficiente comunicación de los requisitos de los clientes
	F3: Asignación actual de infraestructura adecuada	D3:Inexistencia de un sistema de gestión de calidad
	F4:Registro de la mayoría de los servicios prestados	D4:Tiempo limitado e insuficiente para el cumplimiento de órdenes de servicio
	F5:Control del uso de los recursos utilizados	D5:Inexistencia de diagnósticos previos
	F6:Descripción de funciones de la mayoría de las áreas involucradas	D6:Deficiente gestión para brindar todos los servicios requeridos
	F7:Se cuenta con un plan operativo anual para la realización de los distintos proyectos	D7:Inexistencia de análisis de cumplimiento de objetivos planteados
OPORTUNIDADES	FO-Explote	DO-Busque
O1:Capacitación al personal en las respectivas áreas de trabajo	1. Concretar capacitaciones para la mejora de las labores tanto administrativas como operativas de mantenimiento (F1, F2, F6, O1,O2,O3)	1. Identificar y seleccionar herramientas de control y verificación del cumplimiento de las órdenes de servicio de acuerdo a los requisitos del cliente (D1, D2, D3, D4. D6, D7, O2, O3)
O2:Consolidación como la oficina más eficiente de la Universidad	2. Atraer inversión para la realización de la mayoría de los proyectos que se tienen planteados en el plan operativo y los que se propone a lo largo del semestre (F2, F3, F6,F7, O2, O3)	2. Ejecutar diagnósticos de acuerdo a la situación actual de todos los procesos que se realizan y funciones necesarias con el fin de tomar decisiones de mejora (D3, D5, D6, O1,O2, O3)
O3:Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad	3. Medir y evaluar constantemente la eficiencia de los procesos y de los métodos de control de calidad para satisfacer el potencial incremente de las solicitudes de servicio (F1, F2, F4, F5, O2,O3)	3. Ejecutar un plan que describa los objetivos que tiene la OISG a cumplir en el semestre y que además cuente con indicadores para la evaluación de su cumplimiento (D1, D3, D6, D7, O2, O3)
AMENAZAS	FA-Confronte	DA-Evite
A1:Reducción o cambio de colaboradores	1. Establecer un sistema de gestión que permita el análisis de los procesos que aumente la capacidad para proporcionar los servicios con los recursos necesarios y en los plazos determinados (F1, F2, F5, F7, A1, A2, A3)	1. Implantar una plan de seguimiento de los servicios suministrados que permita la comunicación directa con los clientes de acuerdo a sus requisitos(D1, D2, D3, D6, A1, A2,A3)
A2:Postergación e incumplimiento de solicitudes	2. Implantar un cronograma de capacitación mensual y ejecutarlo (F1, F2, F6, A1,A3)	2. Establecer un sistema de gestión que permita el análisis de los procesos que aumente la capacidad para proporcionar los servicios con los recursos necesarios y en los plazos determinados (D1, D2, D5, D7, A1, A2, A3)
A3: Pérdida del prestigio que se tiene respecto a la calidad de servicios brindados	3. Potenciar el uso de toda la infraestructura que se administra ejecutando análisis de utilización de la misma y sus costos relacionados (F1, F2, F3, F5, A2,A3)	3. En el caso que se presenten contratiempos para cumplir los servicios solicitados se debe coordinar de manera anticipada y evaluar si es factible o no asignar mayores recursos(D2, D3, D4, D6, A2,A3)

Fuente: Elaboración propia

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El análisis FODA se realizó con el fin de analizar la situación actual de la organización, además de ser una herramienta que nos ayudará a implementar medidas y acciones correctivas para mejorar los procesos dentro de la organización. Es por tal motivo que se utilizará como paso previo para realizar el diagnóstico de todas las funciones que se desempeñan, así como de los procesos que se realizan para poder brindar todos los servicios correspondientes al área de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María.

Se concluye que la OISG en el ambiente interno tiene diferentes problemas que no le permiten realizar con la eficiencia y eficacia adecuada las solicitudes de servicio a corto, mediano y largo plazo que son requeridas por los clientes. Es necesaria tomar acción de acuerdo a las mismas para poder mejorar la satisfacción del cliente.

Así mismo en el ambiente externo se pueden aprovechar las oportunidades y hacerle frente a las amenazas aplicando las estrategias adecuadas a las necesidades de la oficina, como es la implementación de un sistema de gestión de calidad que mejore la satisfacción del cliente y enfocado en todos los procesos necesarios para la realización eficiente de los servicios brindados, además que permita realizar el seguimiento constante del cumplimiento total de los requerimientos por cada solicitud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO IV:

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4. CAPITULO IV: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS FUNCIONES DE LA OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES:

4.1.1. Jefatura

La jefatura es el órgano de la dirección, está a cargo de un Jefe designado por el consejo universitario, a propuesta del rector y en acuerdo con los señores vicerrectores.

El jefe de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales depende jerárquicamente del Vicerrector Administrativo, tiene autoridad directa sobre el personal a su cargo y es responsable de la gestión administrativa y operativa de su área y del cumplimento de las funciones generales de la Oficina.

Para ser nombrado Jefe de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales, se requiere acreditar idoneidad moral y competencia profesional así como reunir las características del perfil que el cargo requiere.

El Jefe de la Oficina cumple las siguientes funciones:

a) Planear, organizar, dirigir, controlar y gestionar la ejecución de actividades de la Oficina.
b) Proponer la formulación de políticas administrativas relacionadas con el área de su competencia.
c) Proponer reglamentos, manuales de funciones, manuales de procedimientos y otros relacionados con el área de su competencia.
d) Administrar las operaciones de las empresas de servicio de limpieza y jardinería en coordinación con el supervisor de las mismas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

e) Gestionar las labores de los órganos de ejecución, viabilizando las acciones que sean necesarias para la consecución de las metas programadas.
f) Administrar el outsourcing (terceros) relacionadas con empresas técnico-operativas de su competencia y proyectos que se ejecuten por administración directa.
g) Informar a las autoridades pertinentes (Rectorado y Vicerrectorado Administrativo) de las acciones derivadas del cumplimiento de los planes operativos.
h) Realizar reuniones periódicas con las diferentes áreas especializadas (administrativas y operativas) para coordinar, planificar y desarrollar las acciones concernientes al buen manejo de la organización.
i) Promover la capacitación permanente del personal a su cargo.
j) Planificar acciones de seguridad y gestión medio ambiental de los diferentes campus de la universidad.
k) Participar activamente en acciones de seguridad y defensa civil.
l) Administrar el archivo gráfico y digital de los planos de la Institución, en sus diferentes sedes.

4.1.2. Asistencia Administrativa

La unidad de Asistencia Administrativa es el órgano de apoyo, depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina, tiene las siguientes funciones:

a) Organizar, coordinar y cumplir labores de apoyo administrativo;
b) Llevar la agenda de trabajo del Jefe de la Oficina;
c) Recibir, registrar y tramitar la documentación que ingresa y la que produce la Oficina, haciendo el seguimiento respectivo y manteniendo la debida reserva de la misma;
d) Digitar la documentación propia de la Oficina;

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

e) Realizar y administrar el inventario físico de los activos fijos de la Oficina;
f) Efectuar pedidos de útiles y administrar su distribución;
g) Organizar y clasificar al archivo y la documentación, cuidando de su conservación y administración;
h) Tramitar el pago de facturas de los proveedores;
i) Administrar los fondos de la caja chica;
j) Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

4.1.3. Planificación Y Programación

Es el órgano de apoyo, depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina, tiene las siguientes funciones:

a) Planificar el mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria, equipos, instalaciones e infraestructura de los diferentes campus de la universidad.
b) Desarrollar la sistematización de los procesos documentarios y formatos para el mantenimiento, como son:
    - Formatos de historia de equipos
    - Aviso de daño o avería.
    - Hojas de inspección.
    - Ordenes de trabajo.
    - Formato de costos.
c) Desarrollo del plan de seguridad, higiene industrial, ecología y medio ambiente.
d) Planificar de los trabajos de infraestructura y mantenimiento con el uso de herramientas tecnológicas (MS Project).
e) Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.1.4. Infraestructura

Es el órgano gestor de la labor profesional tanto en Arquitectura, Estructuras, Instalaciones Eléctricas e Instalaciones Sanitarias cumpliendo la normatividad vigente en cada uno de los reglamentos; así como el cumplimiento de altos estándares y certificaciones en cuanto a proyectos y obras civiles.

Infraestructura es el órgano que depende jerárquicamente del Jefe de Oficina y tiene las siguientes funciones:

a) Proponer las nuevas alternativas de crecimiento infraestructural en todos los campus de la universidad.

b) Formular y desarrollar propuestas arquitectónicas a nivel de anteproyecto de los posibles planes de crecimiento, ampliación o remodelación que requiera la universidad.

c) Desarrollar proyectos integrales en cualquiera de los campus, dichos proyectos contarán con las especialidades de Arquitectura, Estructuras, Instalaciones Eléctricas e Instalaciones Sanitarias y cumplirán con el Reglamento Nacional de Edificaciones, Reglamento de edificaciones para uso de las Universidades (Asamblea Nacional de Rectores), Reglamento de Defensa Civil y otros reglamentos vigentes.

d) Desarrollar el presupuesto base correspondiente que implica la identificación y metrado de las partidas correspondientes.

e) Supervisar y administrar las obras de mediana y pequeña envergadura que se ejecuten por administración directa

f) Supervisar las obras civiles de mediana y gran envergadura que se realicen por terceros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

g) Participar directamente en los procesos de concurso para la ejecución de obras civiles y/o obras de arte que se ejecuten en la universidad.

h) Liderar las recepciones de obras realizadas por terceros.

i) Realizar la documentación correspondiente para los procesos de certificación ante las instituciones correspondientes, elaborando los expedientes técnicos, memorias descriptivas, planes de seguridad y otros, firmados y sellados por los profesionales competentes, certificados y acreditados.

j) Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

La unidad de **Arquitectura-Normatividad** tiene las siguientes funciones:

a) Custodiar el cumplimiento de la normatividad vigente tanto en edificaciones existentes, proyectos integrales y obras civiles nuevas antes y durante su construcción.

b) Verificar que los locales de la universidad estén funcionando de acuerdo a los planes de seguridad, evacuación, señalización y normas vigentes.

c) Realizar los trámites correspondientes ante las instituciones competentes para el caso de infraestructura (Seal, Sedapar, Municipalidades, INDECI, Instituto Nacional de Cultura, Asamblea Nacional de Rectores, etc.).

d) Elaborar los expedientes o supervisar su elaboración por parte de terceros para los casos de certificación ante defensa civil.

e) Elaborar los expedientes para los casos de demolición, ampliación, restauración y licencia de construcción cuando sea necesario.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

f) Realizar trabajos de diseño en general.

g) Revisar los proyectos elaborados por las unidades paralelas a fin de perfeccionar y optimizar los objetivos propuestos.

h) Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

La unidad de **Arquitectura-Proyectos** tiene las siguientes funciones:

a) Proponer alternativas de crecimiento y/o remodelación en cada uno de los locales de la universidad.

b) Desarrollar propuestas a nivel de anteproyecto siempre y cuando sean viables, para presentación, exposición y sustentación.

c) Desarrollar proyectos de Arquitectura para el caso de obras nuevas, ampliaciones, remodelaciones y/o restauraciones con la más alta calidad posible, cumpliendo los reglamentos correspondientes para el caso de Universidades.

e) Desarrollar planes pilotos y planes maestros de ocupación y sus respectivas planimetrías con un tiempo de vigencia de 15 años.

f) Desarrollar proyectos de acabados al detalle para el caso de edificaciones nuevas.

g) Modelar vistas en tres dimensiones de los proyectos a desarrollar con el uso de herramientas tecnológicas (Archicad, Autocad, etc.).

h) Supervisar el proceso constructivo durante las obras civiles, sea por administración directa o trabajos ejecutados por terceros.

i) Elaborar los planos de replanteo arquitectónico post construcción.

j) Elaborar propuestas de mobiliario para las diferentes oficinas académicas y administrativas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

k) Crear un banco de propuestas y proyectos de la universidad.

l) Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

La unidad de **Estructuras** tiene las siguientes funciones:

a) Elaborar los proyectos estructurales correspondientes en coordinación con la unidad de Arquitectura-Proyectos y Arquitectura-Normatividad a fin de cumplir los reglamentos vigentes.

b) Desarrollar y graficar detalles constructivos necesarios para los trabajos en obras civiles.

c) Verificar el estado de edificación de las construcciones existentes, acusando daños o problemas con la estabilidad de dichos edificios.

d) Supervisar el proceso constructivo durante las obras civiles, sea por administración directa o trabajos ejecutados por terceros.

e) Elaborar metrados, análisis de costos y presupuestos según sea el caso para las construcciones nuevas y/o remodelaciones.

f) Elaborar planos de replanteo estructural post construcción.

g) Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

La unidad de **Instalaciones Eléctricas** tiene las siguientes funciones:

a) Elaborar los proyectos de Instalaciones Eléctricas en coordinación con las unidades paralelas y con la jefatura para el cumplimiento de los reglamentos vigentes.

b) Elaborar planos de replanteo post construcción y de los cambios en edificaciones existentes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

c) Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

La unidad de **Instalaciones Sanitarias** tiene las siguientes funciones:

a) Elaborar los proyectos de Instalaciones Sanitarias en coordinación con las unidades paralelas y con la jefatura para el cumplimiento de los reglamentos vigentes.

b) Elaborar planos de replanteo post construcción y de los cambios en edificaciones existentes.

c) Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

4.1.5. Servicios Generales

Es el órgano de ejecución, depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina, comprende las unidades de Producción, Mantenimiento y outsourcing (tercerización).

La unidad de Servicios Generales tiene las siguientes funciones:

a) Asignar la Infraestructura de aulas por semestre en base al número probable de alumnos, así como centralizar su ubicación. Realizando las modificaciones respectivas cuando sobrepasen las metas específicas y asignación en el sistema para que las escuelas profesionales puedan asignar sus horarios teóricos y prácticos.

b) Asignar temporalmente por horas, las aulas disponibles para exámenes, recuperación de clases, servicios a docentes, alumnos u otras Instituciones (servicio diario).

c) Consolidar los horarios de clases en aula.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

e) Proponer, organizar y evaluar el plan de uso de auditorios.

f) Elevar a la Jefatura la programación de actividades de la Sección Infraestructura.

g) Proponer, organizar y elevar el plan semestral de asignación de ambientes del Campus Universitario en las diferentes sedes.

h) Planificar y controlar la utilización de las movilidades disponibles de la Oficia de Infraestructura y Servicios Generales.

i) Monitorear la limpieza extraordinaria realizada por personal de la oficina.

j) Proporcionar los recursos materiales necesarios del subalmacén al personal de servicio y llevar el control diario de los mismos.

k) Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

La unidad de **Producción y Mantenimiento** tiene las siguientes funciones:

A. Construcciones metálicas:

- Confeccionar estructuras metálicas, carpetas, mesas, carpintería metálica en fierro y en acero inoxidable, escaleras, estantes metálicos, andamios, carretas, puertas, rejas, divisiones, etc.
- Efectuar reparaciones de muebles metálicos y reforzamiento de estantes metálicos, ventanas, arreglo de chapas, reparación de escritorios, sillas, reforzamiento en soldadura metálica.
- Realizar trabajos de soldadura eléctrica, autógena, soldadura de punto y MIG-MAG, TIG.
- Realizar la reparación de sillones gerenciales, cambio de garruchas, soportes giratorios, lavado y engrase.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

B. Carpintería en Madera:

- Confeccionar muebles, enchapes y decoraciones de madera.
- Reparar y repintar muebles de madera de segundo uso.
- Realizar enchapes de ambientes, carpintería, mobiliario y trabajos de ebanistería.
- Equipamiento de oficinas, trabajos en madera, melanina y mdf.

C. Albañilería:

- Ejecutar trabajos de albañilería en general, asentado de ladrillo, asentado de losetas cerámicas, mayólicas, porcelanatos etc.
- Realizar trabajos de revestimiento, revoques, enlucidos, empastado, pulidos, pintura de muros, cielos rasos, coberturas, de trazo y replanteo en coordinación con la jefatura.

D. Gasfitería:

- Controlar del sistema sanitario en las instalaciones, cisternas y bombas de la universidad.
- Realizar la revisión y mantenimiento de las redes de agua y desagüe de la universidad.
- Solucionar la evacuación de aguas pluviales en las coberturas de la universidad.
- Realizar el mantenimiento del sistema de agua procedente de la napa freática y su tratamiento, control y supervisión.

E. Electricidad

- Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de equipos electrógenos, aires acondicionados, extractores, compresores e instalaciones de la Universidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Reparar los equipos electrónicos y eléctricos de las unidades académicas y administrativas y mantener operativas las redes generales.

F. Mecánica de Mantenimiento

- Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de maquinarias y equipos electrógenos, de aire acondicionado, extractores, de refrigeración, calderos y compresoras.
- Realizar el mantenimiento de equipos de servicio de las diferentes áreas académicas.
- Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de la Oficina.
- Todos los acápites antes mencionados se harán en permanente coordinación con la jefatura.

La unidad de **Tercerización** está a cargo de un Coordinador de las Empresas de Limpieza, Jardinería y Mantenimiento (Varios) que por Ley Nº27626 mantienen autonomía en su organización y dirección de sus tareas bajo la supervisión y administración de la Jefatura de Infraestructura y Servicios Generales.

Procedimiento administrativo sobre la service de **Limpieza**:

a) Mantener la limpieza en cada uno de los ambientes de la universidad, tanto en interiores como en exteriores.

b) Verificar la labor del personal, para que ofrezcan el mejor servicio, así como coordinar y asegurar la seguridad de operación de los mismos.

c) Vigilar y acusar cualquier incidencia que merezca la atención de la Jefatura de Infraestructura y Servicios Generales.

d) Evaluar la asistencia y puntualidad en forma diaria y mensual del personal de servicio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

e) Realizar supervisiones inopinadas, fuera del horario de trabajo, con el objeto de verificar el buen cumplimiento y desarrollo de las Services.

f) Verificar la información de las facturas de pago de las Service, para el pago del servicio.

g) Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Jefe de Oficina.

Procedimiento administrativo sobre el service de **Jardinería**:

a) Mantener la jardinería en cada uno de los ambientes de la universidad, tanto en interiores como en exteriores.

b) Verificar la labor del personal, para que ofrezcan el mejor servicio, así como coordinar y asegurar la seguridad de operación de los mismos.

c) Vigilar y acusar cualquier incidencia que merezca la atención de la Jefatura de Infraestructura y Servicios Generales.

d) Evaluar la asistencia y puntualidad en forma diaria y mensual del personal de servicio.

e) Realizar supervisiones inopinadas, fuera del horario de trabajo, con el objeto de verificar el buen cumplimiento y desarrollo de las Services.

f) Verificar la información de las facturas de pago de las Services, para el pago del servicio.

g) Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Jefe de Oficina.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Mantenimiento e Infraestructura (**Tercerización**) tiene las siguientes funciones:

a) Realizar los trabajos propuestos y administrados por la Jefatura de Infraestructura y Servicios Generales, bajo la supervisión de la misma con previa aprobación del Vicerrectorado Administrativo, siendo estas eminentemente técnicas.

b) Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Jefe de Oficina.

4.2. CLIENTES:

A continuación se evidenciará la identificación de los clientes así como el análisis de las necesidades y expectativas de los mismos y la identificación de los servicios brindados por la OISG.

Autoridades:

- Vicerrectorado Administrativo
- Rectorado

Internos y/o externos:

- Escuelas Profesionales
- Oficinas Administrativas
- Alumnado
- Empresas Tercerizadas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4.3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

- Necesidad: Servicios que son requeridos por los clientes/usuarios
- Expectativas: Características o prestaciones que los clientes/usuarios esperan que tengan los servicios que son demandados al servicio o unidad.

A Continuación se presenta un cuadro con las necesidades y expectativas de los grupos de interés y clientes de la OISG

Cuadro N° 3: Necesidades y expectativas de los grupos de interés y clientes de la OISG

		NECESIDADES	EXPECTATIVAS
CLIENTES	VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO, RECTORADO	Eficacia del servicio del área de infraestructura y servicios generales	Otorgamiento de un servicio eficaz y eficiente por parte de la OISG
		Propuestas y planes de mejoras de acuerdo a infraestructura	Viabilidad de los proyectos propuestos y a tiempo oportuno
		Información oportuna y concisa de acuerdo a los planes anuales y requerimientos	Información oportuna y eficiente de las funciones cumplidas y ejecutadas
	ESCUELAS PROFESIONALES, OFICINAS ADMINISTRATIVAS	Requerimientos: de infraestructura, de equipamiento; de servicios generales de mantenimiento, movilidad, limpieza y jardinería; cumplimiento de proyectos	Óptima entrega del servicio en los tiempos solicitados y con la asignación de recursos adecuados para el mismo
	ALUMNADO	Requerimiento de Ambientes de la institución (aulas, auditorios y otros)	
	EMPRESAS TERCERIZADAS	Seguridad de condiciones para realizar sus funciones	Remuneración oportuna y suministro de recursos necesarios para su ejecución

Fuente: Elaboración propia

4.4. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS:

1. **Propuesta, desarrollo y ejecución de proyectos infraestructurales:** Se brinda el servicio de proponer, desarrollar y ejecutar proyectos, ya sean obras nuevas, remodelaciones, ampliaciones, asignaciones, según requerimientos de los diferentes usuarios, presentación de los mismos y según aprobación del vicerrectorado administrativo o

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

rectorado, se lleva a cabo la ejecución del mismo. La oficina se encarga de ejecutar, supervisar y administrar las obras de acuerdo a normatividad vigente, realizará la recepción en caso de que sean ejecutadas por empresas tercerizadas y dará conformidad de acuerdo a los requisitos planteados previamente por parte de los usuarios. Este servicio se realiza según el plan operativo anual o según requerimiento ya sea a corto plazo o mediano.

2. **Propuesta, desarrollo y ejecución proyectos de arquitectura:** Se brinda el servicio de proponer nuevas alternativas de crecimiento y/o remodelación infraestructural, se desarrolla los presupuestos bases de los mismos, se elabora la documentación correspondiente a certificación ante instituciones externas, se lleva un registro de los planos, se desarrolla diseños mediante software, se elabora expedientes para casos de demolición, ampliación, restauración o licencia de construcción y finalmente se ejecutan los proyectos. Este proceso se realiza según el plan operativo anual o según requerimiento ya sea a corto plazo o mediano.

3. **Coordinación de actividades generales:** Se brinda el servicio de coordinar, ejecutar y supervisar los diferentes trabajos de servicios generales solicitados mediante órdenes de trabajo, ya sean de producción y mantenimiento como son las construcciones metálicas, carpintería en madera, albañilería, gasfitería, electricidad y mecánica de mantenimiento. Así mismo, se planifica y controla la utilización de las movilidades disponibles, ya sean buses, camionetas y otros automóviles pertenecientes a la institución. Las órdenes de trabajo se asignan diariamente a los 30 trabajadores en promedio a cargo. La oficina también tiene a cargo el control y entrega de materiales para la realización de las órdenes de servicio, supervisando el estado, disponibilidad, cantidad y entrega de materiales y recursos necesarios,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

tanto a los colaboradores de servicios generales como también a los colaboradores de limpieza y jardinería. De faltar estos materiales la OISG solicitará mediante órdenes de compra, en caso de exceder el límite de caja chica, se solicitará los materiales a la oficina de Logística.
Así mismo, se brinda el servicio de emitir boletas de transferencia de equipos, muebles, mobiliario y enseres: se da el servicio de almacenamiento, transferencia, transporte y coordinación de equipos, muebles, mobiliario y enseres inutilizados hasta que otra oficina o dependencia los solicite. Este servicio de coordinación de actividades generales se realiza diariamente.

4. **Asignación de infraestructura:** Se brinda el servicio de planificar, programar, verificar disponibilidad, coordinar y habilitar todas las aulas del campus central y de exteriores, así como todos los auditorios de la institución. Así mismo, se da el servicio de proponer alternativas de habilitación de espacios libres en la institución. La asignación de la infraestructura es un servicio que se da diariamente, también es planificado por semestre, y la duración del mismo es según los requerimientos solicitados por los usuarios.

5. **Coordinación de las Services de Limpieza, Jardinería y otras empresas tercerizadas:** Se brinda el servicio de coordinar, ejecutar y supervisar todas las actividades correspondientes a limpieza de todos los ambientes de la universidad, así como también de la jardinería de las áreas verdes, además se le asignan los recursos necesarios para dicha realización. Así mismo, se brinda el servicio de resguardar la seguridad de condiciones de realización de funciones, ya sea el caso de las services de limpieza, jardinería y de otras empresas tercerizadas, ya sean de mantenimiento, remodelación o de construcción, Así mismo, se tramita toda la documentación necesaria respecto a su asistencia y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

supervisión de conformidad del servicio para el pago correspondiente al mes.

6. **Proporcionar información de acuerdo a los planes operativos y requerimientos de las partes interesadas y usuarios:** Se brinda el servicio de dar información oportuna y concisa acerca del cumplimiento de las funciones cumplidas, planes proyectados, situación del servicio, plazos de los proyectos y cualquier otra información correspondiente a las áreas de la OISG, según requerimiento de las partes interesadas o de los usuarios, también se realizan por iniciativa propia cuando se requiere informar la conformidad de un servicio tercerizado, planes anuales, propuestas de proyectos y otros. Este servicio de proporcionar información a las partes interesadas y usuarios se realiza con una frecuencia semanal.

4.5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS CUBIERTAS:

1. Los proyectos infraestructurales y de arquitectura propuestos, desarrollados y ejecutados no son supervisados con evidencia que los sustente y debido a la falta de personal calificado para dicha realización, se cumplen en un 80%, ya que hay proyectos en espera y se atienden según la prioridad del mismo o según orden directa de las partes interesadas y de la jefatura de la oficina, existe documentación que permite conocer los requisitos de los usuarios respecto a los proyectos solicitados, pero a veces no es la suficiente para lograr un cumplimiento eficiente, es por eso que se tienen que realizar observaciones de acuerdo a requisitos faltantes, normalmente se trata de cumplir los plazos correspondientes, pero como antes ya se ha mencionado, la prioridad y la orden de estos proyectos tiene mayor incidencia. Se cuenta con apoyo de software que automatizan funciones, tales como AutoCad, ArchiCad, S10, Photoshop, entre otros. La comunicación entre la organización y el cliente cuando se está

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

realizando el servicio no es la óptima, ya que no hay un seguimiento del mismo constantemente. En conclusión, la falta de planificación de cambios, la falta de prevención de la no conformidad, la ausencia de acciones que evidencien acciones preventivas y correctivas ejecutadas, la falta de personal para la verificación y seguimiento, la falta de información documentada de evidencia de los diferentes procesos de conformidad, la deficiencia de actividades posteriores a la entrega, y finalmente la ausencia de auditorías internas para determinar no conformidades, son las principales falencias para realizar óptimamente este servicio, garantizar la viabilidad de los proyectos propuestos e informar oportuna y eficientemente sobre todas las actividades o funciones cumplidas y en ejecución.

2. La coordinación de actividades generales, es el área que tiene mayores problemas debido a la amplitud de la misma, a continuación se presenta un cuadro de las atenciones promedio brindadas al día:

Cuadro N° 4: Promedio de atenciones diarias respecto a actividades generales realizadas por la OISG

ATENCIONES	DIARIAS	ANUALES
Carpintería Madera	50	12500
Carpintería Metálica	50	12500
Gasfitería	50	12500
Albañilería	10	2500
Electricidad	50	12500
Administración	300	75000
Jardinería	40	10000
Limpieza	1 500	375000
TOTAL DE ATENCIONES	2050	512500

Fuente: Elaboración propia (Información de la OISG)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El cuadro anterior resume las actividades o atenciones diarias, así como las anuales (250 días laborales), que en promedio se cumplen, el porcentaje de cumplimiento de las mismas varía según cada área y prioridad de solicitudes, se puede mencionar que el cumplimiento es del 75% al día, ya que hay actividades que requieren de más tiempo o de recursos que no se tienen en el momento ya sean humanos, materiales de equipos, mobiliario y entre otros. Se cuenta con un Software institucional para llevar el control de los materiales del subalmacén que administra la OISG.

Este servicio cuenta con diferentes deficiencias respecto a la comprensión de las necesidades de las partes interesadas y de los usuarios, no se tiene bien determinado los procesos necesarios, secuencia e interacción de los mismos, no se abordan los riesgos y no hay información sobre la mejora de los procesos. Se tiene conocimiento de las competencias del personal para realizar las funciones, más no se tiene información documentada sobre su capacitación constante ya que no se realiza periódicamente, hay deficiencias en la planificación de actividades debido a la falta de personal para realizarlas al 100%, falta de recursos y de plazos determinados, no existen indicadores de medición del avance de las actividades generales realizadas, ya que no existe un seguimiento mientras se está ejecutando por parte de los encargados del área, la falta de información documentada de evidencia de conformidad del servicio, la deficiencia de actividades posteriores a la entrega, la ausencia de auditorías internas para determinar no conformidades. Finalmente la comunicación entre los colaboradores de actividades generales y el personal administrativo de la oficina no es la óptima, al igual que con los usuarios respecto al cumplimiento total de sus requisitos para brindarle un servicio óptimo en los plazos determinados y con los recursos suficientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. El servicio de asignación de infraestructura, se cumple al 90%, debido a que existen solicitudes que no se pueden ejecutar debido a la falta de espacios disponibles, ya sean aulas, auditorios y otros espacios, el servicio brindado es oportuno, pero existen deficiencias para lograr su eficiencia del 100%, como ya se mencionó una de estas es la falta de más infraestructura, así como también de procesos bien definidos, asignación de recursos, falta de información documentada que evidencia la conformidad del mismo, ausencia de auditorías internas para poder comprobar que el servicio se esté ejecutando óptimamente, la comunicación entre el cliente, partes interesadas con los colaboradores de esta área no es la adecuada para poder cumplir con todos los requisitos especificados previa solicitud.

A continuación se menciona la cantidad de aulas y los auditorios de la institución disponibles a asignar:

Cuadro N° 5: Cantidad de Infraestructura disponible a asignar por la OISG

INFRAESTRUCTURA DISPONIBLE	CANTIDAD
AULAS EN LOS PABELLONES DEL CAMPUS DE LA UCSM	91
AULAS EN LOCAL LAS ESCLAVAS	14
GABINETES Y AULAS EN EL LOCAL DE PARQUE INDUSTRIAL	4
AULAS EN EL FUNDO LA BANDA	6
AULAS EN EL LOCAL INSTITUTO CONFUCIO	5
AULAS EN EL FUNDO LA CATÓLICA	5
AUDITORIOS EN EL CAMPUS	4
POLIDEPORTIVO	1
AUDITORIOS FUERA DEL CAMPUS	2
PLAZA DE LA CULTURA	1
CAPILLA	1

Fuente: Elaboración propia (Información de la OISG)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El cuadro anterior, resume la cantidad de espacios disponibles administrados por la institución, y que son asignados previa solicitud de los usuarios y aprobación por parte de instancias tales como el Rectorado o Vicerrectorado Administrativo. Las aulas varían en capacidad, en el campus tienen un promedio de 70 alumnos, hay aulas grandes para 120 alumnos (8 en total), en los locales externos tienen menor capacidad en promedio para 30 alumnos, los auditorios tales como el Santa María tiene capacidad para 213 personas, William Morris para 267 personas, el auditorio del Pabellón S para 400 personas, el Polideportivo para 2000 personas, la Plaza de la Cultura para 600 personas, la Casa del Corregidor para 70 personas al igual que la Casa de la Cultura. Los laboratorios no son asignados por la oficina, ya que lo hace coordinación de laboratorios, pero si se habilitan mediante el software institucional de asignación de horarios a los distintos programas que soliciten los mismos, lo cual se realiza en comunicación con el área de Desarrollo Académico.

4. El servicio de coordinar las Services de limpieza, Jardinería y otras empresas, es realizado oportunamente, mas existen deficiencias debido a la falta de una mejor planificación y ausencia de seguimiento del proceso, si bien existe un supervisor por cada service, no hay evidencia documentada del cumplimiento de todas las funciones realizadas, es por eso que surgen los reclamos de insatisfacción del servicio, especialmente en el de limpieza, del cual se cumple las atenciones a un 70%, la falta de personal operativo por turnos es el principal problema, cabe mencionar que los trabajadores de limpieza también apoyan en las funciones de actividades generales, tales como producción de mobiliario, albañilería y otras funciones que le sean encargadas. En cuanto al servicio de jardinería no hay mayores reclamos, ellos se encargan netamente a su función, cumpliendo al 100% sus funciones diarias. La oficina se encarga de brindar la seguridad de condiciones

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

necesarias para que dichas services y empresas terceras desarrollen sus funciones, se controla su asistencia diariamente mediante información que se obtiene de la marcación electrónica en el caso de la service de limpieza Minkawasi, que cuenta con 72 colaboradores, y mediante uso de herramientas informáticas(Microsoft Excel), en el caso de la service de jardinería, el control de asistencia se realiza mediante las tarjetas de marcación que tiene cada uno de los 7 trabajadores. Este control de asistencia se realiza con el fin de remunerar oportunamente a dichas services. Si bien se tiene un alcance definido del control de la provisión de este servicio externo, la evidencia no se encuentra correctamente documentada, al igual que sus procesos no están descritos adecuadamente, el principal problema es la falta de seguimiento de todas las funciones realizadas, debido a la falta de personal para su realización ya que el responsable del área cumple otras funciones referentes a actividades generales, si bien se cuida la propiedad perteneciente a los proveedores externos, como son las empresas terceras contratadas para trabajos de mantenimiento, remodelación o construcción, no hay evidencia de su supervisión y preservación, el control de la liberación de estos servicios no es correcta debido a la cantidad de atenciones muy amplia que se tiene que atender. Si bien se realizan inspecciones inopinadas de los servicios brindados por las Services, no existen registros de auditorías internas para poder tomar acciones de mejora de los mismos.

Finalmente la comunicación entre los colaboradores de la services, el personal administrativo y los usuarios de la oficina no es la óptima, en lo que respecta al cumplimiento total de sus requisitos para brindarle un servicio óptimo en los plazos determinados y con los recursos suficientes.

5. El servicio de proporcionar información de acuerdo a los planes operativos y requerimientos de las partes interesadas y usuarios, tiene

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

deficiencias debido a la ausencia de información documentada relativa a cada procesos antes mencionado, si bien se da informes de conformidad, solo se realiza al final de la entrega del servicio, es decir si algún servicio no cumple los requisitos , se realiza la corrección después de haberlo entregado, no existe una planificación para poder hacerle un seguimiento y corregir las no conformidades en ese mismo instante para poder entregar un servicio acorde a los requisitos de los clientes, no se realiza un seguimiento oportuno al realizarse el servicio, los recursos asignados para realizar la función son insuficientes, la falta de comunicación constante entre los colaboradores y las partes interesadas es otro problema, no existe el proceso de auditorías internas para poder plantear mejoras y corregir no conformidades. Finalmente el servicio no se brinda oportuna y eficientemente, es por eso que las partes interesadas presentan quejas, debido a los plazos determinados no cumplidos para la realización del servicio.

4.6. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ACTUAL EN LA OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES:

El diagnóstico se iniciara con el checklist exigido por la norma ISO 9001:2015, revisando cada punto de la misma verificando el cumplimiento que tiene la oficina con cada uno de los requisitos. A partir de este checklist se recopilarán los resultados y según estos se realizara el análisis para poder sacar conclusiones concernientes a cuál es el grado de alineamiento de la oficina con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Según este diagnóstico podremos entender el funcionamiento de las actividades y herramientas con las que la oficina labora diariamente y los problemas cotidianos, además de reconocer los puntos fuertes y débiles concernientes con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En adición, la información recolectada nos servirá como punto inicial para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad y como principal referencia para la realización de la propuesta de implementación, siendo muy importante que las respuestas reflejen de forma realista la situación de la Oficina.

4.6.1. Tratamiento de Información Recolectada:

La metodología que se utilizara consiste en analizar punto por punto los capítulos 4, 5,6, 7, 8, 9, 10 de la norma ISO 9001:2015, debido a que los tres primeros capítulos son de carácter introductorio.

El siguiente cuadro indica el criterio de calificación cuali-cuantitativo utilizado.

Cuadro N° 6: Criterio de calificación

Criterio de Calificación	Puntuación
Sin diseñar: las actividades/procedimientos indican que no se siguen los requisitos y/o no se diseñó su implementación.	0%
Relativamente diseñado: las actividades/procedimientos indican que se siguen los requisitos y/o pero no es de total conformidad con el requisito de la norma ISO 9001:2015.	25%
Diseñado: las actividades/procedimientos son de total conformidad con el requisito de la norma ISO 9001:2015 pero no existe evidencia de su implementación.	50%
Relativamente implementado: las actividades y/o procedimientos son de total conformidad con el requisito de la norma ISO 9001:2015 pero con insuficiente evidencia.	75%
Totalmente implementado: las actividades/procedimientos son de total conformidad con el requisito de la norma ISO 9001:2015 y se cuenta con suficiente evidencia de su implementación.	100%

Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Por cada capítulo de la norma se realizara el conteo de numero de requisitos y se puntuará según sea pertinente. Con la finalidad de obtener un Sistema de Gestión totalmente implementado y eficiente, siendo el puntaje máximo de 100% de conformidad.

A continuación se desarrolla el checklist del diagnóstico ISO 9001:2015:

Cuadro N° 7: Checklist basado en la Norma ISO 9001:2015 de la OISG

CHECKLIST PARA ISO 9001: 2015 (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)			
N°	**REQUERIMIENTO**	**CUMPLIMIENTO**	**OBSERVACIONES**
4. Contexto de la organización			
4.1 Comprender la organización y su contexto		**25%**	
1	Determina los problemas externos e internos, que son relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr el resultado deseado de su sistema de gestión de calidad.	25%	No se cuenta con un Sistema de gestión de calidad implementado, a su vez no se ha evidenciado la identificación de partes interesadas y clientes
2	Realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas	25%	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		**36%**	
3	La organización determina:		No se tiene evidenciado las necesidades y expectativas de los clientes
	a) las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad, y	75%	
	b) los requisitos de estas partes interesadas	50%	
4	La organización tiene en cuenta las		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	siguientes partes interesadas pertinentes:		
5	a) Los clientes directos;	25%	
	b) los usuarios finales;	25%	
	c) los proveedores, distribuidores, minoristas u otros involucrados en la cadena de suministro;	25%	
	d) cualesquiera otras partes interesadas pertinentes.	25%	
	Realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	25%	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad		**54%**	
6	Se ha determinado los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para determinar su ámbito de aplicación.	75%	No se ha evidenciado el correctamente el alcance del SGC debido a su inexistencia
7	Al determinar este ámbito, la organización considera:		
	a) los problemas externos e internos mencionados en el apartado 4.1, y	25%	
	b) los requisitos indicados en 4.2.	25%	
	c) servicios de la organización	75%	
8	El alcance está disponible como información documentada.	75%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

9	El alcance establece los tipos de servicios cubiertos y proporciona la justificación para cualquier requisito de la Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance del sistema de gestión de calidad.	50%	
4.4 Sistema de gestión de Calidad		**19%**	
4.4.1			
10	La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de esta Norma Internacional	25%	
11	Se tiene determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización:		No existe un SGC definido, no existe un mapa de todos los procesos, ni su descripción.
	a) Se tiene determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos	25%	
	b) se tiene determinado la secuencia e interacción de estos procesos	25%	
	c) se tiene determinado y aplicado los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos	25%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	procesos		
	d) se tiene determinado los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad	25%	
	e) se tiene asignadas las responsabilidades y autoridades para estos procesos	25%	
	f) se tiene abordado los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	0%	
	g) se evalúa los procesos e implementa cambios necesarios para asegurarse de que logren resultados previstos	25%	
	h) se mejora los procesos y el sistema de gestión de calidad	0%	
4.4.2		**25%**	
12	i) mantiene información documentada para apoyo de operación de sus procesos	25%	
	j) conserva la información documentada para para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado	25%	
5. Liderazgo			
5.1 Liderazgo y compromiso		**31%**	
5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la			

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

calidad			
13	La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad:		Si bien hay un compromiso para la realización de todas las funciones necesarias para brindar los servicios, no existe evidencia de la comunicación referente a la importancia de la misma de acuerdo a la misión y visión definida.
	a) asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad	25%	
	b) garantiza que las políticas de calidad y objetivos de calidad se establecen para el sistema de gestión de calidad y son compatibles con la dirección estratégica de la organización;	25%	
	c) vela por la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;	25%	
	d) promueve el conocimiento del enfoque basado en procesos;	50%	
	e) vela por que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles	25%	
	f) comunica la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de bienes y servicios;	25%	
	g) garantiza que el sistema de	25%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	gestión de la calidad cumple sus salidas resultados previstos;	
	h) participa, dirige y apoya a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	50%
	i) promueve la mejora y la innovación continua; y	25%
	j) apoya a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo, ya que se aplica a sus áreas de responsabilidad.	50%
5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes		
14	La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente, asegurando que:	
	a) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;	25%
	b) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente son identificados y abordados;	25%
	c) Se mantiene el enfoque en la mejora de la satisfacción del cliente;	25%
5.2 Política de Calidad		**13%**
15	La alta dirección establece una política	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	de calidad que:		Si bien se tiene definida la misión y visión de la organización, no existe una política de calidad constituida
	a) es apropiada para el propósito de la organización;	25%	
	b) proporciona un marco para establecer objetivos de calidad;	0%	
	c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, y	25%	
	d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.	0%	
	La política de calidad:		
	a) está disponible como información documentada;	25%	
	b) está comunicada dentro de la organización;	25%	
	c) está a disposición de las partes interesadas, según proceda; y	0%	
	d) es revisada para su continua adecuación.	0%	
5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades		**30%**	
16	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para las funciones relevantes sean asignadas y comunicadas dentro de la organización.	50%	Se cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones, el cual está desactualizado, es del año 2008, así mismo no existe evidencia sobre el conocimiento del mismo de
17	La alta dirección es responsable de la eficacia del sistema de gestión de calidad, y asignar la responsabilidad y autoridad para:		
	a) garantizar que el sistema de	0%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	gestión de calidad conforme a los requisitos de esta norma internacional, y,		todos los colaboradores de la OISG.
	b) la garantía de que los procesos interactúan y están dando sus resultados previstos,	50%	
	c) informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad a la alta dirección y de cualquier necesidad de mejora, y	25%	
	d) garantizar la promoción del conocimiento de las necesidades del cliente en toda la organización.	25%	
6. Planificación			
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades		**25%**	
18	Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización considera las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:		
	a) asegurar el sistema de gestión de la calidad para que pueda alcanzar su resultado deseado (s),	25%	Existen falencias en la documentación e información necesaria requerida para un SGC, no se realizan diagnósticos correspondientes.
	b) asegurar que la organización pueda lograr de manera consistente la	25%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,		
	c) prevenir o reducir los efectos no deseados, y	25%	
	d) lograr la mejora continua.	25%	
19	La organización planifica:		
	a) Acciones para hacer frente a estos riesgos y oportunidades	25%	
	b) la forma de:		
	1) integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad	25%	
	2) evaluar la eficacia de estas acciones.	25%	
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos		**48%**	
20	La organización establece los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y procesos.		Si bien la OISG tiene el objetivo de cumplir con todas las funciones necesarias para brindar servicios eficientes, no se tiene evidenciado los mismos, su estrategia para lograrlos, no existen indicadores, metas y plazos
	Los objetivos de calidad:		
	a) son coherentes con la política de calidad,	50%	
	b) son pertinentes para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	50%	
	c) son medibles (si es posible),	25%	
	d) tienen en cuenta los requisitos aplicables,	50%	
	e) son supervisados	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	f) son comunicados	50%	para evaluar su cumplimiento.
	g) son actualizados	50%	
21	La organización conserva información documentada sobre los objetivos de calidad.	50%	
22	Cuando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización determina:		
	a) qué se hará	50%	
	b) qué recursos serán necesarios	50%	
	c) quien será responsable	50%	
	d) cuando se completará	50%	
	e) cómo se evaluarán los resultados	50%	
6.3 Planificación de los cambios		**15%**	
23	La organización determina las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.	0%	Al no existir un SGC definido, no se puede planificar respecto al mismo
	La organización considera:		
	a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	25%	
	b) la integridad del sistema de gestión de calidad	0%	
	c) la disponibilidad de recursos	25%	
	d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades	25%	
7. Apoyo			
7.1 Recursos		**58%**	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

7.1.1 Generalidades			
24	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.	75%	Se cuenta con un plan operativo anual que determina los recursos necesarios para el desempeño, mas no es suficiente ya que se necesita de diversa información documentada y mayor evidencia de la misma
25	La organización tiene en cuenta:		
	a) los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones	75%	
	b) que los bienes y servicios deben ser de origen externo.	75%	
7.1.2 Personas			
26	La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de sus sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos	50%	El reglamento si bien describe las funciones, no describe el procedimiento la selección, control y mantenimiento de los RR.HH.
7.1.3 Infraestructura		75%	
27	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.		No esta evidenciada totalmente
7.1.4 Ambiente para la operación de procesos		75%	
28	La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para las operaciones de sus procesos y para asegurar la		No esta evidenciada totalmente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición			
29	La organización determina, proporciona y mantiene los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito	50%	No se tiene bien determinado los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados al realizar el seguimiento y medición para dar conformidad a los servicios brindados
30	La organización conserva información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.	50%	
7.1.6 Conocimiento de la organización			
31	La organización determina los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantiene este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.	50%	No se tiene determinado un procedimiento sobre las competencias y habilidades que debe tener un colaborador para realizar sus funciones
32	La organización tiene en cuenta su actual base de conocimientos dónde aborda las cambiantes necesidades y tendencias, y determina la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios.	0%	
7.2 Competencia		**56%**	
33	La organización:		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	a) determina la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad	75%	Si bien existe un Reglamento de organización y funciones, no hay evidencia de la mejora del mismo de acuerdo a un análisis de las respectivas necesidades y expectativas de los clientes actuales. No se tiene evidenciado las capacitaciones que se dan a los colaboradores
	b) se asegura de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia	75%	
	c) se toma las acciones para adquirir la competencia necesaria, y se evalúa la eficacia de las acciones tomadas	25%	
	d) retiene la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	50%	
7.3 Toma de conciencia		**31%**	
34	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización son conscientes de:		No se evidencia la comunicación de la misión y visión de la OISG a los colaboradores, así como la inexistencia de una política de calidad y sus objetivos.
	a) la política de calidad	25%	
	b) los objetivos de calidad pertinentes	50%	
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y	25%	
	d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.	25%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

7.4 Comunicación		**50%**	
35	La organización determina la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:		No hay evidencia necesaria sobre comunicaciones internas y externas
	a) que se comunicará,	50%	
	b) cuando se comunicará	50%	
	c) a quien se comunicará	50%	
	d) como se comunicará	50%	
	e) quien comunicará	50%	
7.5 Información documentada		**45%**	
7.5.1 Generalidades			No existe una información documentada necesaria
36	Sistema de gestión de calidad de la organización incluye:		
	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional	25%	
	b) información documentada determinada como necesaria por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	25%	
7.5.2 Creación y actualización			
37	Al crear y actualizar la información documentada la organización se asegura de una apropiada:		No hay evidencia suficiente sobre procedimientos idóneos para el manejo de control de documentos existentes.
	a) identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),	50%	
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software,	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),		
	c) revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	50%	
7.5.3 Control de la Información documentada			
38	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se controlan para garantizar:		No hay evidencia de un control efectivo de la información documentada.
	a) que está disponible y adecuada para su uso, donde y cuando sea necesario	50%	
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).	50%	
39	Para el control de la información documentada, la organización responde a las siguientes actividades, según corresponda		
	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,	50%	
	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,	50%	
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y	50%	
	d) la retención y disposición.	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

8. Operación			
8.1 Planificación y control operacional		**50%**	
40	La organización planifica, ejecuta y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y pone en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, mediante:		Si bien se cuenta con un plan operativo anual, no hay mayor evidencia de que se lleva a cabo una planificación y desarrollo de estrategias necesarias para la realización de los procesos para brindar servicios acorde a un SGC basado en la norma.
	a) el establecimiento de criterios para los procesos	50%	
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y	50%	
	c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.	50%	
	La organización controla los cambios planificados y examina las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario.	50%	
	La organización se asegura de que la operación de una función o proceso de la organización es controlado por un proveedor externo (véase 8.4).	50%	
8.2 Requisitos para los productos y servicios		**50%**	
8.2.1 Comunicación con el cliente			
41	La organización determina e implementa disposiciones planificadas		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	para la comunicación con los clientes, relativas a:		
	a) información de los servicios	50%	No hay evidencia suficiente sobre la comunicación y retroalimentación con el cliente
	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	50%	
	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),	50%	
	d) el manejo de la propiedad del cliente	50%	
	e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, en su caso.	50%	
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios			
42	La organización tiene determinado:		No hay evidencia suficiente sobre el cumplimento de las expectativas del cliente
	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega	50%	
	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,	50%	
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios	50%	
	d) cualquier requisito adicional considerado necesario por la organización.	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios			
43	La organización revisa los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevó a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y se asegura de que:		No hay evidencia suficiente sobre la revisión de los requisitos del cliente
	a) los requisitos de bienes y servicios se definen y se acordaron,	50%	
	b) los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados previamente se resuelven, y	50%	
	c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos.	50%	
	Se mantiene la información documentada que describe los resultados de la revisión.	50%	
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes son confirmados por la organización antes de la aceptación.	50%	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
44	Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización se asegura de que la	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.		
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios			Se excluye este punto debido a que no se realiza planificación del diseño y desarrollo para los servicios que se brindan,
45	En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado,		
	a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;		
	b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;		
	c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;		
	d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;		
	e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;		
	f) la forma en que se		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y		
	g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega.		
	El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización.		
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		**50%**	
8.4.1 Generalidades			No se evidencia el control de los procesos y servicios suministrados externamente basados en necesidades y expectativas definidas.
46	La organización se asegura siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.	50%	
8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa			No hay evidencia suficiente sobre las realización de compra y supervisión de bienes de empresas terceras
47	El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios son dependientes		
	a) La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de sistema de gestión de la calidad	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	b) se ha definido los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes	50%	
	c) tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente, legales y reglamentos aplicables, además la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.	50%	
	d) determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	50%	
8.4.3 Información para los proveedores externos			
48	Información documentada se facilita al proveedor externo describiendo, en su caso:		No hay evidencia suficiente sobre el mantenimiento de información referente a la compra de materiales y adquisición de servicios de empresas terceras
	a) los bienes y servicios a ser prestados o el proceso a realizar,	50%	
	b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos,	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,	50%	
	d) los requisitos del sistema de gestión de calidad,	50%	
	e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que será aplicado por la organización,	50%	
	f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedores externos y locales.	50%	
	La organización se asegura de la idoneidad de los requisitos especificados antes de comunicárselos al proveedor externo.	50%	
8.5 La producción de bienes y prestación de servicios		**51%**	
8.5.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios			
49	La organización implementa la prestación de servicios en condiciones controladas.	50%	
	Las condiciones controladas incluyen:		
	a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los servicios y resultado a alcanzar	75%	No hay evidencia suficiente de que el servicio brindado cumpla con los requerimientos del cliente
	b) la disponibilidad, la	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	aplicación y el uso de los dispositivos de seguimiento y medición;		
	c) implementación de actividades de seguimiento y medición para verificación de cumplimiento de criterios para el control de procesos	50%	
	d) el uso de infraestructura y el entorno adecuado;	50%	
	e) la competencia del personal o su cualificación;	50%	
	f) la validación y aprobación y revalidación periódica, de cualquier proceso de producción de bienes y prestación de servicios, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;	50%	
	g) la aplicación de los bienes y servicios de liberación, entrega y posteriores a la entrega; y	50%	
	h) la prevención de la no conformidad, debido a un error humano, tales como errores no intencionales y violaciones de reglas intencionales.	50%	
8.5.2 Identificación y trazabilidad			
50	la organización identifica las salidas de proceso con los medios adecuados para asegurar conformidad del servicio	50%	No hay evidencia suficiente que identifique los procesos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	La organización identifica el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición y de seguimiento a través de la prestación de los servicios.	50%	necesarios para brindar servicios desde un momento inicial hasta su entrega final.
	Cuando la trazabilidad es un requisito, la organización controla la identificación única de las salidas del proceso, y la mantiene como información documentada.	50%	
8.5.3 Propiedad pertenecientes a los clientes o proveedores externos.			
51	La organización cuida los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los servicios.	50%	No hay evidencia suficiente sobre el aseguramiento del cuidado y protección de los bienes de proveedores externos.
	Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañada o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización informa de ello al cliente o el proveedor externo y mantiene la información documentada.	50%	
8.5.4 Preservación			
52	La organización garantiza la preservación de los bienes y servicios, incluida las salidas del proceso, durante el procesamiento y la entrega	50%	No hay evidencia suficiente de la preservación del

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.		servicio.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			
53	La organización determina y cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.	50%	No hay evidencia suficiente de que los servicios brindados cumplan con los requerimientos preestablecidos por el cliente de acuerdo a sus necesidades y expectativas.
	El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tiene en cuenta:		
	a) los riesgos asociados con los bienes y servicios	50%	
	b) retroalimentación del cliente	50%	
	c) requisitos del cliente	50%	
	d) los requisitos legales y reglamentarios.	50%	
8.5.6 Control de los cambios			
54	La organización lleva a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios y toma medidas, según sea necesario, para asegurar que la integridad de los bienes y servicios se mantienen.	50%	
	La organización conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, se mantiene el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

8.6 Liberación de productos y servicios		**50%**	
55	La organización implementa las actividades planificadas en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los requisitos de bienes y servicios (véase el punto 8.3). Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	50%	No hay descripción sobre los procesos que se realizan para brindar los diferentes servicios.
	El despacho de las mercancías y servicios al cliente no procede hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente, a menos que sea aprobado por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Información documentada indica la persona (s) que autoriza la liberación de los bienes y servicios para su entrega al cliente.	50%	
8.7 Control de la salidas no conformes		**50%**	
56	La organización se asegura de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto negativo en el cliente.	50%	No se realiza un seguimiento adecuado y no existe evidencia suficiente del mismo
	La organización toma acciones (incluidas las correcciones si es necesario) adecuadas a la naturaleza de la no conformidad y sus efectos. Esto se aplica a los servicios detectados después de la entrega de las mercancías o durante la prestación del servicio no conforme.	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	Cuando los servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tiene también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente.	50%	
9. Evaluación del desempeño			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación		**34%**	No se realiza un seguimiento, medición, análisis y evaluación adecuada, su evidencia es insuficiente.
9.1.1 Generalidades			
57	La organización:		
	a) determina lo que necesita ser monitoreado y medido con el fin de:		
	1) Demostrar la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades,	50%	
	2) Evaluar el desempeño de los procesos (ver 4.4),	50%	
	3) Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y	50%	
	4) Evaluar la satisfacción del cliente;	50%	
	b) determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados;	25%	
	c) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento	25%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	y medición;		
	d) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición;	25%	
	e) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.	25%	
	La organización establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.	25%	
	La organización conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	50%	
	La organización evalúa el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.	25%	
9.1.2 Satisfacción del cliente			
58	La organización supervisa los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.	50%	No hay evidencia necesaria sobre el nivel de la satisfacción del cliente
	La organización obtiene los datos relativos a:		
	a) la retroalimentación del cliente	50%	
	b) las opiniones de los clientes y las percepciones de la organización, sus procesos y	50%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	sus productos y servicios.		
	Los métodos para obtener y utilizar dicha información son precisados.	25%	
	La organización evalúa los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.	25%	
9.1.3 Análisis y evaluación de datos			
59	La organización analiza y evalúa los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto comprende la determinación de los métodos aplicables.	25%	No se evidencia de análisis y evaluación respecto a la eficacia de los procesos
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizan para:		
	a) determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad	25%	
	b) para garantizar que los bienes y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente,	25%	
	c) para asegurar que la operación y control de procesos es eficaz, y	25%	
	d) identificar las mejoras en el sistema de gestión de calidad.	25%	
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizan como insumo para la revisión por la dirección.	25%	
9.2 Auditoría Interna		**0%**	
60	La organización realiza auditorías		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad:		No se realizan auditorías internas respecto a la eficiencia de los procesos que se realizan en la OISG para brindar los diferentes servicios requeridos.
	a) es conforme a:		
	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y	0%	
	2) los requisitos de esta norma internacional;	0%	
	b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	0%	
	La organización:		
	a) planifica, establece, implementa y mantiene un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría tiene en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores;	0%	
	b) define los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;	0%	
	c) selecciona los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e	0%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	imparcialidad del proceso de auditoría;		
	d) garantiza que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación,	0%	
	e) toma las medidas adecuadas y sin demoras indebidas; y	0%	
	f) conserva la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	0%	
9.3 Revisión por la dirección		**13%**	
61	La alta dirección revisa el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.	0%	Al no existir evidencia de auditorías internas, no se puede realizar una revisión por la dirección de acuerdo a la eficiencia de los procesos.
	Revisión por la dirección es planeada y llevada a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.	0%	
	La revisión por la dirección incluye:		
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	0%	
	b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;	0%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

c) la información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:		
1) las no conformidades y acciones correctivas;	25%	
2) seguimiento y medición a los resultados;	25%	
3) resultados de las auditorías;	25%	
4) la retroalimentación del cliente;	25%	
5) proveedor y cuestiones de proveedores externos;	25%	
6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;	25%	
Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones relacionadas con:		
a) las oportunidades de mejora continua	0%	
b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.	0%	
c) necesidades de recursos	25%	
La organización conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo	0%	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	las acciones tomadas.		
10. Mejora			
10.1 Mejora		**25%**	
62	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.	25%	No hay evidencia de implementaciones de oportunidades de mejora
	Estas incluyen:		
	a)la mejora de los servicios para cumplir los requisitos, considerando necesidades y expectativas futuras	25%	
	b) la corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados	25%	
	c) mejoramiento del desempeño y de la eficacia del sistema de gestión de la calidad	25%	
10.2 No conformidad y acciones correctivas		**25%**	
63	Cuando se produce una no conformidad, la organización:		Si bien se realizan acciones correctivas, no están debidamente evidenciados, al igual que las acciones
	a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso		
	1) tomar medidas para controlar y corregirlo	25%	
	2) hace frente a las consecuencias;	25%	
	b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad,		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen en otros lugares, por:		preventivas
	1) la revisión de la no conformidad;	25%	
	2) determinar las causas de la no conformidad, y	25%	
	3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;	25%	
	c) poner en práctica las medidas oportunas;	25%	
	d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y	25%	
	e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.	25%	
	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	25%	
	La organización conserva información documentada como evidencia de		
	a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente;	25%	
	b) los resultados de cualquier acción correctiva.	25%	
10.3	**Mejora Continua**	**25%**	
64	La organización mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del		No hay evidencia suficiente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	sistema de gestión de calidad, considerando:		sobre la creación de planes de mejora continua de los procesos que se realizan.
	a) Los resultados del análisis de datos;	25%	
	b) los cambios en el contexto de la organización;	25%	
	c) nuevas oportunidades.	25%	

Fuente: Elaboración Propia

4.6.2. Evaluación:

Para la realización de la evaluación se seguirá el siguiente procedimiento:

- Primero se asignará un porcentaje de 0 a 100% de cada requisito de cada capítulo (del 4 al 10) de la norma ISO 9001:2015 según el cumplimiento de la oficina con cada uno de estos, dicho criterio de calificación se da de la siguiente manera: sin diseñar 0%, relativamente diseñado 25%, diseñado 50%, relativamente implementado 75% y totalmente implementado 100%.
- Luego se obtiene el promedio por cada ítem de cada capítulo, en el checklist son las casillas de color amarillo.
- Para una mejor comprensión se ejemplificara el capítulo 5.1: Liderazgo y compromiso, se muestra en la Fig. 14.
- Primero se coloca el porcentaje por ítem de cada sub capitulo según la tabla de criterio de calificación y se registran las observaciones necesarias.
- En seguida se obtiene el promedio de todos los ítems por subcapítulo, casillero amarillo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Cuando se realice todo el análisis se podrá realizar el porcentaje de cumplimiento por cada capítulo y los resultados se darán en una tabla y una gráfica de barras para su mejor visualización. A continuación se presenta el ejemplo para el cálculo del capítulo 5.

Figura N° 14: Ejemplo para evaluación de requisitos del checklist

5. Liderazgo			
5.1 Liderazgo y compromiso		**31%**	
5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad			
13	La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad:		
	a) asume la responsabilidad y obilagacion de rendir cuentas con relacion a la eficacia del sistema de gestion de calidad	25%	
	b) garantiza que las políticas de calidad y objetivos de calidad se establecen para el sistema de gestión de calidad y son compatibles con la dirección estratégica de la organización;	25%	
	c) vela por la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;	25%	
	d) promueve el conocimiento del enfoque basado en procesos;	50%	
	e) vela por que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles	25%	
	f) comunica la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de bienes y servicios;	25%	
	g) garantiza que el sistema de gestión de la calidad cumple sus salidas resultados previstos;	25%	
	h) participa, dirige y apoya a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	50%	
	i) promueve la mejora y la innovación continua; y	25%	
	j) apoya a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo, ya que se aplica a sus áreas de responsabilidad.	50%	
5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las			
14	La alta dirección demuestra su liderazgo y		
	a) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;	25%	
	b) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente son identificados y abordados;	25%	
	d) Se mantiene el enfoque en la mejora de la satisfacción del cliente;	25%	

Porcentaje promedio de todos los subcapítulos del punto 5.1 (Promedio de 5.1.1, 5.1.2 y 5.1.3)

Porcentaje asignado según tabla de criterio de calificación (0%, 25%, 50%, 75%, 100%)

Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura N° 15: Ejemplo para evaluación de resultados del checklist

RESULTADOS DEL DIÁGNOSTICO		
CAPÍTULO	REQUISITOS DEL SGC	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4	Contexto de la organización	32%
5	Liderazgo	24%
6	Planificación	29%
7	Apoyo	48%
8	Operación	50%
9	Evaluación del desempeño	16%
10	Mejora	25%
	PROMEDIO	32%

Porcentaje promedio de todo el capítulo 5 (Promedio del punto 5.1, 5.2, 5.3)

Fuente: Elaboración propia

4.6.3. Análisis de los resultados de la evaluación

Finalmente se obtiene los promedios de todos los capítulos, presentados en el siguiente cuadro y se visualiza en la Fig. 16.

Cuadro N° 8: Resultados del diagnóstico del checklist basado en la Norma ISO 9001:2015

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO		
CAPÍTULO	REQUISITOS DEL SGC	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4	Contexto de la organización	32%
5	Liderazgo	24%
6	Planificación	29%
7	Apoyo	48%
8	Operación	50%
9	Evaluación del desempeño	16%
10	Mejora	25%
PROMEDIO		32%

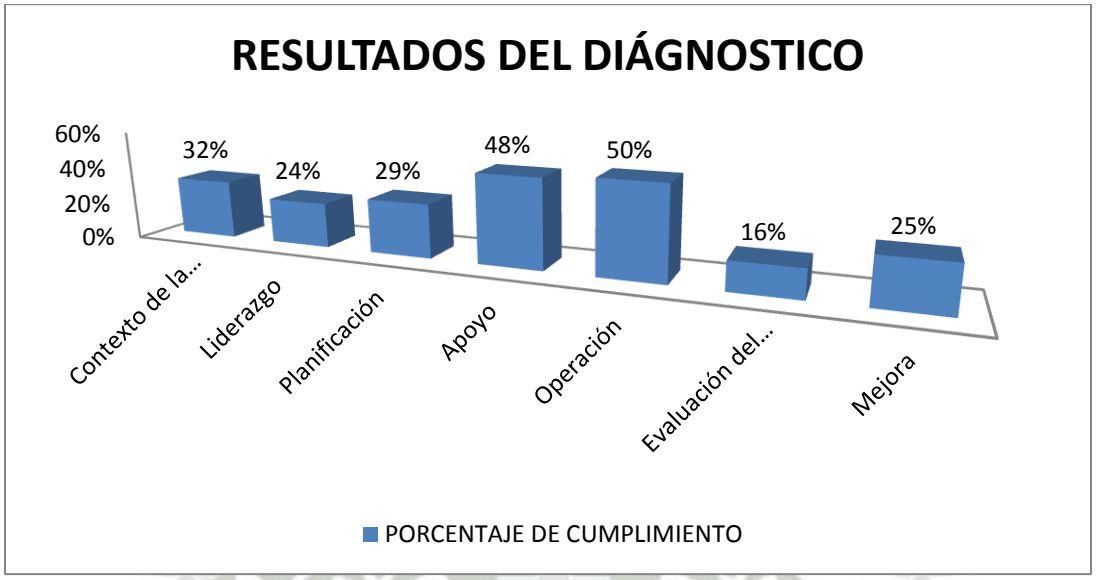
Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura N° 16: Representación gráfica del diagnóstico del checklist basado en la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados del diagnóstico se concluye que el porcentaje de cumplimiento promedio de la oficina de infraestructura y servicios generales es del 32%, este porcentaje refleja que las actividades y procedimientos siguen los requisitos de la norma ISO 9001:2015 pero nos son de total conformidad, es decir están relativamente diseñados.

En seguida se analiza capítulo por capítulo según el análisis realizado.

4.6.3.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (CAPÍTULO 4)

Nivel de cumplimiento: 32%

Conocimiento de la organización y de su contexto:

La oficina de Infraestructura y Servicios Generales no cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado, los problemas externos e internos se encuentran relativamente determinados y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

su seguimiento y revisión de información no se realiza eficazmente.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las parte interesadas:

La oficina tiene determinado las partes interesadas mas no están evidenciadas lo suficiente en un sistema de gestión de calidad, también determina los requisitos de las mismas pero no están evidenciadas. No existe ninguna actualización de las determinaciones antes mencionadas en documentos físicos pero se tiene identificado por el personal. Se tiene en cuenta tanto a los clientes directos, usuarios finales, proveedores y otras partes pertinentes pero no se encuentra registrado y el seguimiento no se realiza con conformidad.

Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad:

Se tiene determinado las funciones del personal de la oficina en el reglamento interno de organización y funciones mas no se tiene registrado los requisitos, problemas externos e internos, los servicios se tienen mencionados e identificados. El alcance de los procesos de la oficina se tiene disponibles como información documentado en el reglamento mencionado anteriormente donde se expone los servicios cubiertos pero no existe la información suficiente.

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos:

Como se mencionó anteriormente no existe un sistema de gestión de calidad implementado, se tiene definido e identificado las

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

funciones que se realizan mas no se realiza la mejora de los mismos, se tiene identificado las entradas y salidas de los procesos realizados mas no en documentos físicos al igual que su secuencia, no existe un seguimiento suficiente de los mismos y no se realiza una evaluación de estos procesos para su posterior cambio y mejora.

4.6.3.2. LIDERAZGO (CAPÍTULO 5)

Nivel de cumplimiento: 24%

Liderazgo y compromiso:

La alta dirección demuestra su compromiso con el desempeño de la oficina, se preocupa por la forma en que los servicios son realizados y sus cumplimientos.
No hay información documentada de revisiones por parte de la alta dirección es por tal razón que se pretende establecer un formato para su realización.
La dirección se enfoca en el cliente respecto a sus requisitos para poder satisfacerlos de la mejor manera y fomentando un compromiso con la calidad, mas no se tiene información documentada de cuan satisfecho quedó el cliente por el servicio brindado.

Política:

No existe una política de calidad implementada, se tiene una misión establecida en el reglamento de funciones, el cual está a disposición de todo el personal de la oficina y de algunas partes

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

interesadas, mas no un compromiso para el cumplimiento de las mismas y no existe información documentada de su revisión.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:

La dirección designa a cada personal según su especialidad para cumplir las diferentes funciones proporcionando autoridad requerida para actuar con responsabilidad y con la obligación de rendir cuentas, además reconoce y agradece la contribución de cada una de las personas involucradas mas no todos estos procedimientos son eficaces y de total conformidad con la norma.

4.6.3.3. PLANIFICACIÓN (CAPÍTULO 6)

Nivel de cumplimiento: 29%

Acciones para abordar riesgos y oportunidades:

Se tiene en cuenta los problemas internos y externos mas no se tiene asegurado el sistema debido a su inexistencia, no existe una planificación adecuada para el aseguramiento del logro de la conformidad de los servicios brindados.

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:

La oficina tiene establecido los objetivos de calidad coherentes con la misión, los cuales son pertinentes con la conformidad de los servicios mas no se encuentran registrados en un documento físico, no son supervisados y actualizados. Se planifica la forma de lograr los objetivos es decir se determina quien realizara una actividad para el cumplimiento del servicio, que recursos se

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

utilizarán y se asigna un responsable pero no existe evidencia de su implementación, los resultados no se evalúan eficientemente una vez brindado el servicio.

Planificación de los cambios:

La oficina no tiene una planificación de necesidad de cambio debido a la inexistencia de un sistema de gestión de calidad pero se considera parcialmente el propósito de los cambios que se podrían suscitar. En caso de necesidad de cambio si se considera la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades pero no se tiene la evidencia.

4.6.3.4. APOYO (CAPÍTULO 7)

Nivel de cumplimiento: 48%

Recursos:

La oficina cuenta con un plan operativo anual en dónde se determina los recursos necesarios para el desempeño en el semestre, ya sea personal calificado en las diferentes áreas de mantenimiento tales como gasfitería, carpintería metálica y de madera, albañilería, electricidad y choferes. Así como también para el área administrativa tales como arquitectos, ingenieros civiles, contadora, secretaria, practicantes y Jefatura.

Todas las competencias profesionales y datos personales están registradas en el área de recursos humanos mas no se tiene un plan para la identificación de actualización de competencias y capacitaciones necesarias que requieren para un óptimo desempeño de su labor. Además en este plan se plasma los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

requerimientos materiales tanto para el personal administrativo de la oficina como para el personal operativo de mantenimiento.

La oficina cuenta con una infraestructura adecuada para el desenvolvimiento del personal mas los equipos con los que se cuenta no están actualizados los cuales están inventariados y son auditados anualmente.

En lo que respecta al ambiente de trabajo, la comunicación en la oficina no es la óptima, las condiciones físicas para la prestación del servicio son adaptables.

Respecto a los recursos de seguimiento y medición, se determinan en el plan operativo antes mencionado y se proporciona los recursos según sean los requerimientos.

En el caso de materiales utilizados por la parte operativa de mantenimiento, se lleva un control de salida de los mismos con la ayuda de un software con la finalidad de inventariarlos para posteriores auditorías y requerimientos.

La oficina tiene determinado los conocimientos necesarios para brindar el servicio mas no se tiene evidencia del mismo, es decir se sabe que personal puede realizar cada labor mas no se tiene plasmado en un sistema de gestión de calidad.

Competencia:

El personal administrativo de la oficina es profesional, se cuenta con el jefe de la oficina que es ingeniero industrial, un arquitecto,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

un ingeniero civil, una contadora, una secretaria y 3 practicantes(ingeniero industrial, ingeniero ambiental y arquitecto).

El personal operativo, es decir de atención de servicios de mantenimiento, también cuenta con estudios técnicos en cada área respectiva.

Todas estas habilidades y competencias se encuentran registradas en la oficina de recursos humanos que previa evaluación destaca el personal necesario según requerimiento.

No existe información documentada de capacitaciones tanto para el personal administrativo como para el personal operativo de mantenimiento.

Toma de conciencia:

Al no existir una política de calidad, no hay una toma de conciencia, existen objetivos pertinentes mas no se tiene evidenciado ni documentado, el personal realiza sus funciones con el propósito de hacerlo de la mejor manera pero sin ningún documento por el cual tengan que guiarse.

Comunicación:

Están determinadas las comunicaciones internas y externas mas no están evidenciadas, es decir se sabe a quién comunicar respecto a algún asunto pero no se tiene documentado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Información documentada:

Se cuenta con información documentada tales como formatos, oficios, planes, reglamentos de funciones y alguna información documentada, mas no son de conformidad con la norma, es necesario alinear esta documentación a sus requisitos.

Se crea información documentado la cual es identificada y descrita, tiene formato y se revisa y se aprueba según conveniencia mas no está plasmada en un sistema de gestión de calidad.

La información documentada que se tiene está al alcance de todo el personal administrativo con requerimiento y se guarda en estantes que cuentan con seguridad y de acceso solo del personal en la oficina.

4.6.3.5. OPERACIÓN (CAPÍTULO 8)

Nivel de cumplimiento: 50%

Planificación y control operacional:

Se determina los requisitos para los servicios dependiendo del requerimiento correspondiente mas no se tiene documentado el establecimiento de criterios para la aceptación de los servicios, se hace según la experiencia de la especialidad que brinda el servicio al igual que la determinación de los recursos necesarios se planifica según los requerimientos para la realización del servicio a brindar. Se cuenta con información documentada de los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

requisitos solicitados para los diferentes servicios y con información sobre conformidad de los mismos.

En caso de que se produzcan cambios en los servicios solicitados, se identifica cual será y se realiza el cambio, es decir si se toman acciones para mitigar los efectos adversos.

En el caso de los procesos contratados externamente, no hay un control bien realizado debido a la falta de personal que pueda quedarse supervisando y dando conformidad en el sitio todo el tiempo, se realiza pero no eficientemente.

Requisitos para los productos y servicios:

La comunicación con los clientes no es la óptima, es decir la retroalimentación sobre los servicios solicitados a veces no se da de la mejor manera, se trata las consultas y los cambios en los servicios pero no se tiene establecido los requisitos específicos para acciones de contingencia, simplemente se atienden cuando es pertinente, los clientes no especifican bien algunos servicios.

La oficina cumple con los requisitos solicitados descritos en oficios enviados por los clientes, los cuales son revisados previamente para poder ser ejecutados además se tiene en cuenta las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente mas no existe la suficiente evidencia de su implementación.

Se mantiene conservada la información en caso surjan nuevos requisitos en las solicitudes de servicios mas no se realiza el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

cambio de la misma en información documentada a menos que sea solicitado un informe de conformidad.

Diseño y desarrollo de los productos y servicios:

Se ha excluido este punto debido a que no se hace una planificación de diseño y desarrollo para los servicios brindados ya que son según requerimiento.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente:

No existe un control efectivo sobre los servicios suministrados externamente, ya que si algún servicio es tercerizado solo se da conformidad al final con previo seguimiento insuficiente.

No se encuentran definidos los controles a aplicar sobre un proveedor externo pero si existe un control y la verificación del cumplimiento de requisitos de los servicios suministrados externamente, no es eficiente.

En cuanto a la información para los proveedores, se comunican los requisitos pertinentes y quedan documentados pero no son de total conformidad.

Producción y provisión del servicio:

Se tiene especificado las funciones por especialidad para brindar los distintos servicios mas no existen actualizaciones de las mismas, hay poca información sobre disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, la infraestructura y entorno

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

son adecuados para brindar el servicio, se tiene personal experimentado en las diversas áreas mas no se tiene la información de capacitaciones actuales ya que no se brindan, no se tiene información documentada sobre la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar resultados planificados de la prestación de los servicios, al igual que la implementación de acciones para prevenir errores humanos y sobre la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Liberación de los productos y servicios:

Se realiza la verificación de los servicios brindados, es decir se da conformidad de que se haya implementado de la manera solicitada, existe información documentada al respecto y además existe información documentada de las personas que realizaron tal conformidad mas debería realizarse de mejor manera ya que solo se da al final de haber brindado el servicio.

Control de las salidas no conformes:

Como ya antes se mencionó, se realiza la conformidad post-servicio y se observa que no son conformes con requisitos preestablecidos entonces se corrigen las observaciones, mas durante la prestación del servicio el control no es suficiente debido a la ausencia de personal que pueda estar constantemente supervisándolo. Se conserva la información documentada de haber realizado una corrección en el servicio describiendo cual fue la no conformidad y que acciones se tomaron para poder cumplir con los requisitos y se identifica la autoridad que aprobó la corrección del mismo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.6.3.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (CAPÍTULO 9)

Nivel de cumplimiento: 16%

Seguimiento, medición, análisis y evaluación:

Como se mencionó anteriormente, el seguimiento no está planificado ni documentado, solo se hace una verificación e informe de conformidad por el servicio brindado de la cual si se cuenta con la información documentada. Respecto a la satisfacción del cliente, no se hace ninguna evaluación post servicio de cuan satisfactorio fue el servicio brindado, es decir no se hace un análisis de su grado de satisfacción ni de la eficacia del mismo, no existen indicadores de calidad documentados y no se realiza mejoras.

Auditoria interna:

La oficina no realiza auditorías internas acerca del sistema de gestión de calidad debido a su inexistencia, entonces se propondrá un sistema de gestión de calidad acorde con los requisitos del cliente y de la norma internacional ISO 9001:2015 en el cual se planificará, establecerá, implementará y mantendrá programas de auditoria para la mejora continua de la oficina.

Revisión por la dirección:

Debido a la inexistencia de un sistema de gestión de calidad no se hace una revisión del mismo por parte de la alta dirección. Entonces se propondrá que esta revisión sea planificada y se lleve a cabo con las consideraciones correspondientes a la norma al

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

igual la toma de decisiones y acciones relacionadas post revisión de la alta dirección con el fin de mejorar continuamente, todo esto será conservado en información documentado para evidenciar los resultados de la revisión.

4.6.3.7. MEJORA (CAPÍTULO 10)

Nivel de cumplimiento: 25%

No conformidad y acción correctiva

La oficina si bien cumple con las solicitudes de servicio, no se enfoca en mejorar los servicios es decir no mejora su desempeño, no hay una determinación y selección de oportunidades de mejora para la implementación de acciones necesarias respecto al cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Si existe no conformidades en los servicios brindados si se toman las acciones correspondientes para su corrección mas no se hace una evaluación de la necesidad para eliminar estas causas de no conformidad para que no vuelva a ocurrir, se revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas pero no efectivamente.

Mejora continua:

No existe un sistema de gestión de calidad definido para poder mejorarlo continuamente, se propondrá que se evalúe constantemente considerando los resultados de análisis de datos, cambios en el contexto de la oficina y nuevas oportunidades para así lograr su idoneidad, adecuación y eficacia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO V:

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5. CAPITULO V: DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de calidad contendrá los procesos desarrollados por la organización para lograr la prestación del servicio final.

Estos procesos comprenden desde la solicitud del cliente hasta la prestación final y supervisión del cumplimiento del servicio solicitado.

A partir de ello se identifican todas las áreas de la organización involucradas que formarán parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Siendo el objetivo principal del sistema, de mejorar el desempeño y capacidad de respuesta ante los pedidos de los clientes, los cuales cumplan los requisitos y satisfagan totalmente sus expectativas a través del enfoque basado en procesos.

El punto 4, que se refiere al contexto de la organización incluye los requisitos 4.1: Comprensión de la organización y de su contexto, y 4.2: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que ya fueron mencionados en el capítulo anterior es por eso que se continuará con el punto 4.3.

5.1. REQUISITO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

5.1.1. 4.3: DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LA NORMA Y APLICABILIDAD:

La documentación del SGC y su adopción en la organización se extenderá a todos y cada uno de los procesos de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales estando relacionado con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.1.2. 4.4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS:

La Oficina de Infraestructura y Servicios Generales (OISG) en su búsqueda de la mejora continua de sus procesos y el logro del más alto grado de satisfacción de sus clientes establecerá un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Se ha identificado todos los procesos de la organización involucrados en el desarrollo de los servicios que se brindan que a su vez están relacionados con el sistema de gestión de calidad, además de su interacción y recursos necesarios para su realización y mejoramiento continuo, cada uno de los procesos fue analizado y supervisado para el establecimiento de criterios y métodos efectivos para las acciones que sean necesarias en beneficio de la organización.

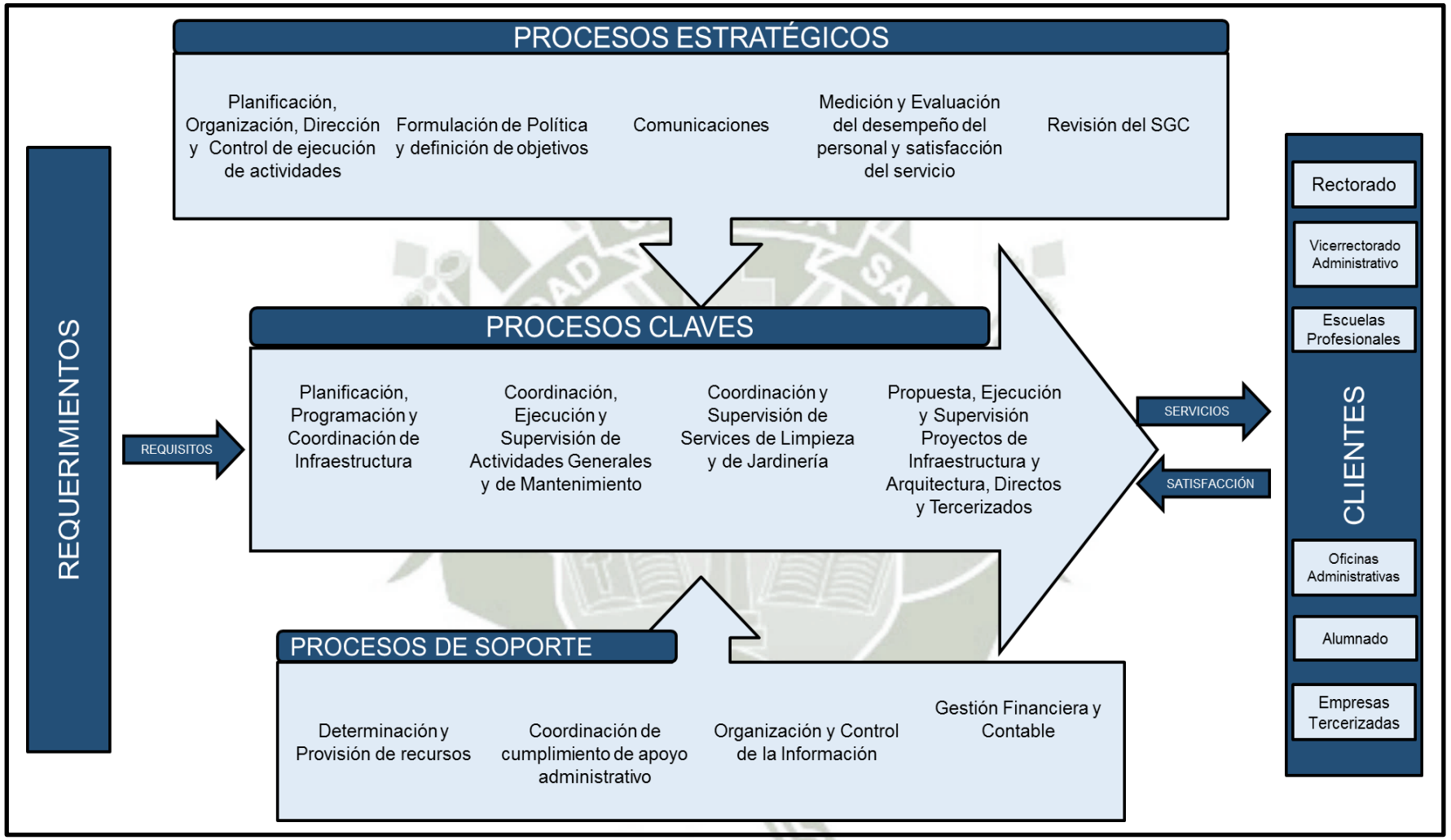
En la Figura 17, se presenta el Mapeo de Procesos realizado para la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales según las principales funciones realizadas y servicios brindados, caracterizados en procesos estratégicos, que son los relacionados con la jefatura de la organización y la mejora continua; en procesos clave, que son los procesos que realiza la organización como funciones principales; y los procesos de soporte, que son los que ayudan a la organización a funcionar y de apoyo para los procesos claves.

El sistema de gestión de calidad de la OISG incluye:

La caracterización de cada uno de sus procesos, así como diagramas de flujo para los principales procesos que se realizan que se pueden apreciar a partir del ANEXO 1 y en el ANEXO 24 respectivamente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Figura N° 17: Mapeo de Procesos de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales



Fuente: Elaboración Propia

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

A continuación se describen todos los procesos plasmados en el Mapa de Procesos:

1. Procesos Estratégicos:

   - Planificación, organización, dirección y control de ejecución de actividades: Los encargados de cada área de la oficina, son los responsables de planificar todo lo que se necesita para poder realizar cualquier proceso necesario para la realización de los distintos servicios brindados, se determina ya sean los recursos humanos y materiales, los plazos, la alineación de los mismas ordenes de acuerdo a los requisitos del cliente y objetivos organizacionales, luego se organiza toda esta información y se dispone de todos los recursos para su transformación en el servicio que se desea brindar, así mismo se ejecutaran las acciones de control y seguimiento mediante todo este proceso para finalmente brindar el servicio acorde a las especificaciones preestablecidas que satisfagan al cliente.

   - Formulación de Política y definición de los objetivos: la Jefatura de la OISG, será la encargada de formular la política de acuerdo a la misión y visión de la organización, estos conceptos se analizan y evalúan con el fin de desarrollar la política propiamente dicha. En base a esta política, la Jefatura establecerá los objetivos específicos del área, los elementos de entrada de este procesos son los análisis de todos las funciones necesarias para cumplir con los requisitos de la norma, entre ellos, la capacitación de los colaboradores, la provisión de recursos, la realización de los servicios y el sistema de gestión de calidad; resultando de esta manera los objetivos de la organización, su estrategia general para poder alcanzarlos, sus

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

indicadores, la fórmula para el cálculo de los mismos, el porcentaje de meta a alcanzar y su periodo de seguimiento.

- Comunicaciones: este proceso consiste en la recolección de la información de todos los actividades y proyectos propuestos, ejecutados y supervisados con la finalidad de elaborar los informes que serán comunicados por parte de la Jefatura de la OISG y su comité de infraestructura a las partes interesadas, como son el Rectorado y el Vicerrectorado Administrativo, en las reuniones planificadas concernientes al presupuesto operativo anual o según sean los requerimientos de información, siendo el resultado la comunicación de información oportuna y eficiente de acuerdo a las funciones en proceso, cumplidas y ejecutadas.

- Medición y Evaluación del desempeño del personal y satisfacción del servicio: este proceso estratégico tendrá como entradas toda la información recolectada de encuestas de satisfacción, reportes de sugerencias, quejas y reclamos de los servicios brindados a los clientes y evaluaciones a los colaboradores respecto al cumplimiento de sus funciones, la cual servirá para poder tomar decisiones respecto a mejorar la satisfacción del cliente.

- Revisión del SGC: este proceso tendrá como entradas toda la información acerca de acciones correctivas y preventivas, cumplimiento de funciones, capacitaciones realizadas, información documentada, utilización de la política y objetivos de calidad preestablecidos, resultados de auditorías, resultados de satisfacción del cliente, análisis de datos, reportes de no conformidades, plan y programa de auditoria. Con el fin de realizar un acta de revisión por la Jefatura y poder tomar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

medidas de mejora de eficacia de los procesos y el SGC en general.

2. Procesos Clave:

   - Planificación, programación y coordinación de infraestructura: este proceso tiene como entradas toda la información, ya sea requisitos, especificaciones, solicitudes y otros, respecto a disposición, propuesta de alternativas de crecimiento, de remodelación, verificación del funcionamiento, desarrollo de proyectos integrales, desarrollo de presupuestos base, respecto a los distintos ambientes de la institución: aulas, auditorios, plazas, pabellones, y todo espacio que requiera ser utilizado, mejorado, medido o diseñado. Así como la coordinación de las diferentes actividades necesarias para su cumplimiento, ya sea asignación de personal, de recursos, utilización de software y otros; el resultado final de este proceso debe estar ligado a la habilitación, disposición, diseño y adecuación óptima de ambientes requeridos por los usuarios, así como el cumplimiento total de sus requisitos para lograr su satisfacción.

   - Coordinación, ejecución y supervisión de actividades generales y de mantenimiento: este proceso tiene como entrada toda la información referente a solicitudes y planes operativos de mantenimiento eléctrico, de gasfitería, de albañilería; producción de estructuras, ya sea metálicas o de maderas; solicitudes de servicio de movilidad, ya sean de buses, camionetas y otros automóviles disponibles. Así como, todos los recursos humanos y materiales para su realización. Toda esta información y recursos será procesada para poder planificar, coordinar, ejecutar y realizar la supervisión del servicio brindado, los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

resultados de este proceso son la entrega óptima de los servicios solicitados con un alto grado de cumplimiento de requisitos para lograr la satisfacción del cliente.

- Coordinación y supervisión de services de limpieza y de jardinería: este proceso tiene como entradas todas las solicitudes de acuerdo al mantenimiento de limpieza y jardinería de los ambientes de la institución, la información sobre asistencias de las services, la información sobre la supervisión realizada de las funciones cumplidas y la información de seguridad de condiciones necesarias para la realización de funciones de las Services. Este proceso dará como resultado la óptima entrega del servicio de limpieza y jardinería, en los plazos determinados y con el uso adecuado de los recursos, así como también permitirá a la OISG realizar los informes de asistencia para poder remunerar oportunamente a las services mediante el Vicerrectorado Administrativo y RR.HH.

- Propuesta, ejecución y supervisión de Proyectos de Infraestructura y Arquitectura, directos y tercerizados: este proceso tiene como entradas toda la información referente a las propuestas de infraestructura y Arquitectura, ya sea construcciones, diseños, remodelación y otros. También se tendrá en cuenta la información de los proyectos realizados por terceros. Así como también todos los recursos ya sean humanos, de equipo, maquinaria, materiales y tecnológicos a utilizar para poder realizar el servicio. Los resultados de este proceso serán los informes de conformidad de los proyectos ejecutados y entrega óptima y oportuna de los servicios requeridos en los plazos determinados con la asignación eficiente de recursos y con un alto grado de satisfacción del cliente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3. Procesos de Apoyo:

- Determinación y provisión de recursos: este proceso tiene como entrada la información referente a todos los procesos claves que se realizarán para brindar los diferentes servicios, consiste en administrar los inventarios físicos de activos fijos de la OISG, petición de útiles de escritorio, suministro de material del subalmacén, así como también la información de los colaboradores, sus competencias y habilidades para poder realizar diferentes funciones y determinación de software de apoyo para la automatización de tareas. Los resultados de este proceso serán las entradas para la realización de los procesos clave.

- Coordinación de cumplimiento de apoyo administrativo: este proceso tiene como entradas la información referente a los trámites ante instituciones competentes al área, como son la SEAL, SEDAPAR, INDECI, INC, etc. Toda esta información es tramitada correspondientemente para poder dar como resultados la conformidad previa para la realización de los procesos claves.

- Organización y control de la información: este proceso tiene como entradas toda la información documentada correspondiente a las solicitudes de los diferentes servicios, permite tener el registro y conservación de toda la documentación necesaria ya sea para la realización de los procesos estratégicos como para los procesos claves.

- Gestión financiera y contable: este proceso tiene como entradas toda información referente a los recursos económicos disponibles, la OISG cuenta con una caja chica la cual está destinada a realizar compras de emergencia en caso de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ausencia de recursos materiales y otros. Además este proceso sirve como entrada para el proceso clave.

5.2. REQUISITO 5: LIDERAZGO

5.2.1. 5.1: LIDERAZGO Y COMPROMISO:

La jefatura de la OISG estará comprometida con la implementación y el mejor desarrollo del Sistema de gestión de calidad, el interés se centra en la búsqueda la mejora continua de todos los procesos que se realizan y en la eficacia de los mismos.

5.2.1.1. Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de calidad:

La jefatura demostrará su compromiso a través del desarrollo de los siguientes puntos:

- Comunicación a todos los colaboradores sobre la importancia de brindar servicios que satisfagan plenamente las expectativas de nuestros clientes, así como la promoción de la mejora continua.
- Constituir la política de calidad centrada en el mejor funcionamiento de los procesos.
- Establecer y verificar los objetivos de calidad.
- Realización de evaluaciones y revisiones periódicas del sistema de gestión con la finalidad de comprobar su efectividad.
- Identificar los cambios necesarios y oportunidades de mejora en la OISG.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para todos los procesos a llevarse a cabo del sistema de gestión de calidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.1.2. Enfoque al cliente:

La jefatura de la OISG se asegurará de la determinación de los requisitos del cliente, los cuales están en el plan y presupuesto anual de la UCSM (Anexo 2), aquí se describen las necesidades de la organización, temas económicos, proyectos y otros temas de importancia.

La OISG analiza esta información, y de acuerdo a la misma se decide los requerimientos prioritarios, también revisa los requisitos que se podrían considerar.

También en aquellos procesos donde hay interacción directa con el cliente, la OISG asegura que los requisitos han sido entendidos de la mejor manera para poder realizar dichos procesos con eficacia y la satisfacción total del cliente.

5.2.2. 5.2: DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD:

La Oficina de Infraestructura y Servicios Generales se compromete a brindar servicios con la más alta calidad y eficiencia desde el ingreso del pedido hasta la entrega final del mismo.

Según este compromiso, la Jefatura y jefes de área serán los responsables de la comunicación, el mantenimiento y cumplimiento de esta política que será aplicable a toda la organización.

A continuación se presenta la política de calidad, la cual estará bien comprendida y difundida en toda la organización:

"Asegurar la calidad de las acciones ejecutadas en búsqueda de la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos, brindando servicios de acuerdo a los estándares requeridos, así como el aseguramiento de competencias de todos los colaboradores para el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

cumplimento de obligaciones y responsabilidades, promoviendo el trabajo en equipo en búsqueda de su eficiencia en las propuestas, ejecuciones, controles y evaluación de proyectos de infraestructura.

Así como la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que asegure el cumplimiento de esta política a través del enfoque basado en procesos y la mejora continua de los mismos".

5.2.3. 5.3: ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN:

La alta dirección establecerá como estrategia un organigrama con la finalidad de evidenciar la relación que existe entre todos los colaboradores de la organización, según este se podrá identificar la interrelación con los cargos, además de poder evidenciar las responsabilidades y autoridades específicas de los mismos.
La alta dirección debe asegurar que las responsabilidades y autoridades sean las indicadas de acuerdo al perfil y cargo desempeñado según especialidad del personal, de la misma forma la alta dirección se encargará de comunicar a los colaboradores estos documentos con la finalidad de que se comprendan las funciones que realizan en la organización.

El Dr. Marco Llaza, es el actual jefe de la OISG y el será el responsable de la dirección y de verificar el buen desarrollo del sistema de gestión de calidad, es por ello que debe poseer competencias, responsabilidades y autoridades en la organización que incluyan:

- El aseguramiento de los procesos y recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad sean debidamente establecidos, implementados y mantenidos en la organización.
- La información documentada del desempeño de acuerdo a indicadores planteados y necesidades que se presentan en el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

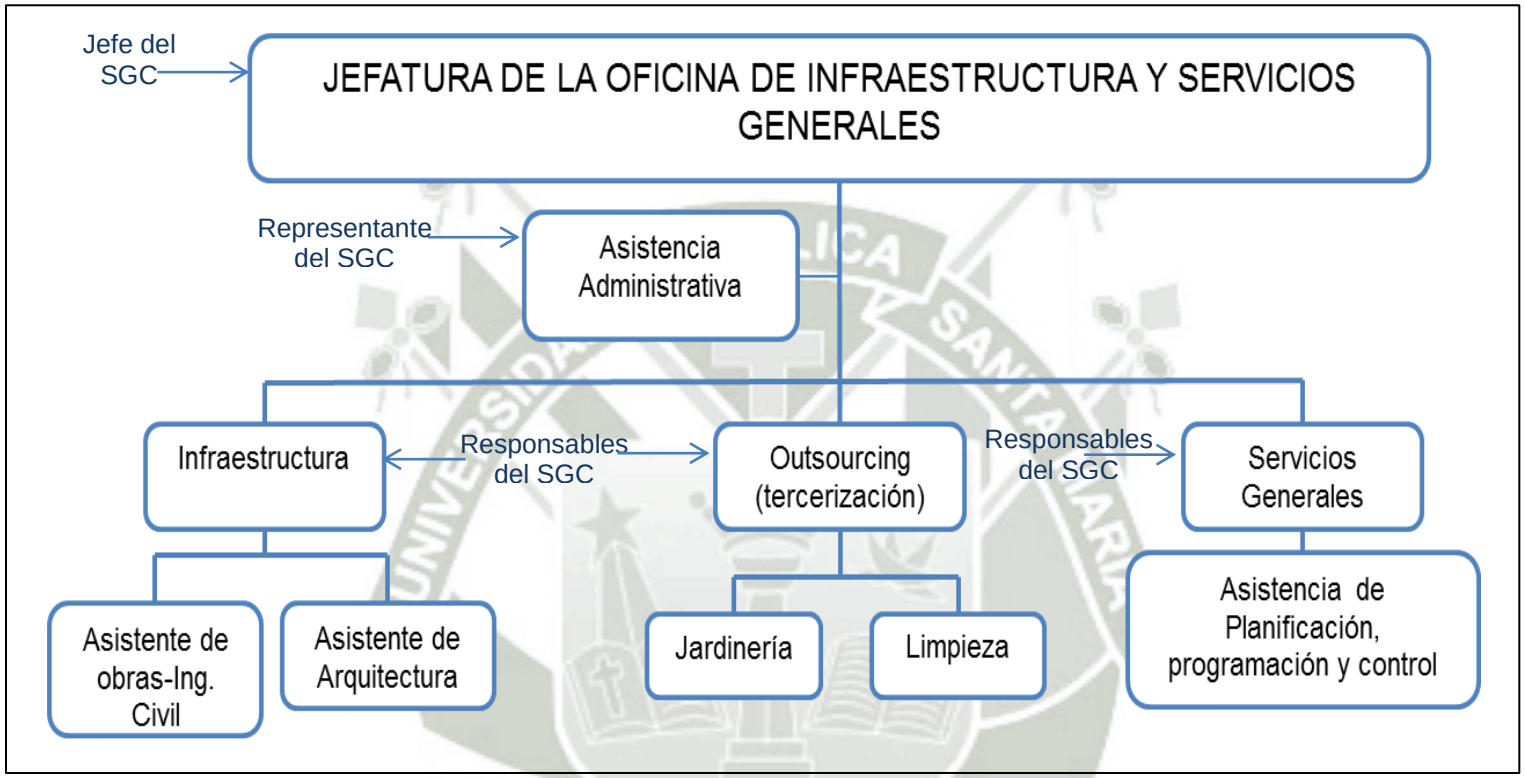
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

sistema de gestión con la finalidad de aplicar acciones de mejora.

- La promoción y concientización en todos los niveles de la organización con el objetivo de conocer todos los requisitos de los clientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Figura N° 18: Organigrama Propuesto para la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales



Fuente: Elaboración Propia (Información de Reglamento Interno de Organización y Funciones de la OISG de la UCSM)

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.3. REQUISITO 6: PLANIFICACIÓN

5.3.1. 6.1: ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES:

La OISG considerará las cuestiones referidas al apartado 4.1 y los requisitos referidos al apartado 4.2, para ello se realizarán diagnósticos de la organización para poder evidenciar las falencias de algunos documentos que componen el sistema de gestión de calidad, esto llevara a la mejora de la planeación estratégica que la comprenden la misión, visión, política y objetivos de calidad, además se revisará y mejorara continuamente las funciones y responsabilidades de los colaboradores.

5.3.2. 6.2: OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS:

En el marco de la política de calidad, se definen los objetivos de calidad, según las funciones y niveles pertinentes para así poder establecer los indicadores de gestión que nos permitan revisar el óptimo desempeño de la funciones.

Estos objetivos deben ser revisados por la dirección por lo menos una vez por cada semestre y se modificarán si es necesario. Los cuáles serán comunicados a todo el personal del área, así como a personas y áreas de interés y revisados por los jefes de área en reuniones mensuales.

5.3.2.1. OBJETIVO GENERAL:

Asegurar la calidad del servicio brindado de acuerdo a los requerimientos del cliente y áreas de interés con orientación de mejorar el valor agregado bajo el enfoque de mejora continua.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Capacitar al personal en aspectos técnicos-operativos de acuerdo a su cargo.
- Asegurar la calidad del servicio respecto al suministro de los recursos necesarios para su realización.
- Optimizar el nivel de servicio y acreditar el área como pertinente y de sustentabilidad a la acreditación de la Institución a nivel nacional e internacional con altos niveles e índices de gestión.
- Brindar servicios, información y atención eficiente y puntual.
- Realizar el control y supervisión de los servicios brindados.
- Mantener y cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

En la Cuadro 7 se presenta el Plan del Sistema de Gestión de Calidad donde se muestran los objetivos específicos derivados de la Política de Calidad, los procesos vinculados, la estrategia general para logar cada objetivo mencionado, el indicador de gestión que se relaciona, como se calcula de acuerdo a una fórmula, la meta a alcanzar y el periodo en el cual se hará el seguimiento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Cuadro N° 9: Plan del Sistema de Gestión de Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVOS	ESTRATEGIA GENERAL	INDICADOR GENERAL	FÓRMULA	META	SEGUIMIENTO
"Asegurar la calidad de las acciones ejecutadas en búsqueda de la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos, brindando servicios de acuerdo a los estándares requeridos, así como el aseguramiento de competencias de todos los colaboradores para el cumplimento de obligaciones y responsabilidades, promoviendo el trabajo en equipo en búsqueda de su eficiencia en las propuestas, ejecuciones, controles y evaluación de proyectos de infraestructura. Así como la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que asegure el cumplimiento de esta política a través del enfoque basado en procesos y la mejora continua de los mismos".	Capacitación de colaboradores	Capacitar al personal en aspectos técnicos-operativos de acuerdo a su cargo.	Cumplir con el plan de capacitación	Capacitación programada	$\frac{Nro.\ de\ capacitaciones\ realizadas}{Nro.\ de\ capacitaciones\ planificadas} x100$	100%	Semestral
	Provisión de recursos e instalaciones necesarios	Asegurar la calidad del servicio respecto al suministro de los recursos necesarios para su realización.	Implementar los talleres de mantenimiento con maquinaria, equipos y herramientas acorde con exigencias tecnológicas y dando preferencia a la seguridad y salud ocupacional	% implementación de talleres	$\frac{Nro.\ de\ talleres\ bien\ implementados}{Total\ de\ talleres} x100$	100%	Anual
			Verificar el cumplimiento de acuerdo a la normatividad vigente de todos los edificios del campus universitario y otras instalaciones ante las instituciones competentes	% Instalaciones formalizadas	$\frac{Nro.\ de\ instalaciones\ verificadas}{Total\ de\ instalaciones} x100$	100%	Anual
	Realización de los servicios	Optimizar el nivel de servicio y acreditar el área como pertinente y de sustentabilidad a la acreditación de la Institución a nivel nacional e internacional con altos niveles e índices de gestión	Implementar con software especializados para la planificación, programación, control así como de diseño y proyectos.	% Automatización de funciones	$\frac{Nro.\ de\ funciones\ automatizadas}{Total\ de\ funciones} x100$	50%	Mensual
			Medir el nivel de satisfacción de cliente	Satisfacción del cliente	$\frac{Nro.\ de\ clientes\ satisfechos}{Nro.\ de\ clientes\ encuestados} x100$	90%	Mensual
		Brindar servicios, información y atención eficiente y puntual.	Planificar eficientemente el outsourcing para el manejo dinámico en sus procedimientos	Atención de solicitudes	$\frac{Nro.\ de\ solicitudes\ atendidas}{Total\ de\ solicitudes} x100$	100%	Diario
			Implementación del comité de seguridad industrial y conformar el comité de defensa civil de la OISG	% Reportes de seguridad puntuales	$\frac{Nro.\ de\ reportes\ entregados\ puntual}{Total\ de\ reportes\ entregados} x100$	80%	Mensual
			Coordinar y programar eficientemente las funciones de actividades infraestructura, actividades generales y de mantenimiento.	Ordenes de trabajo cumplidas	$\frac{Nro.\ de\ ordenes\ de\ trabajo\ cumplidas}{Total\ de\ ordenes\ de\ trabajo} x100$	95%	Semanal
		Realizar el control y supervisión de los servicios brindados	Realizar el seguimiento del cumplimiento de órdenes de trabajo y proyectos	Ordenes de trabajo y proyectos supervisados	$\frac{Nro.\ de\ OT\ y\ proyectos\ supervisados}{Total\ de\ OT\ y\ proyectos\ programados} x100$	90%	Semanal
				% de avance por proyecto	$\frac{Nro.\ de\ metas\ finalizadas}{Total\ de\ metas\ programadas} x100$	Según lo planificado	Mensual
				Proyectos finalizados	$\frac{Nro.\ de\ proyectos\ finalizados}{Total\ de\ proyectos\ programados} x100$	90%	Mensual
	Sistema de Gestión de Calidad	Mantener y cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	Gestionar acciones preventivas/correctivas frente a no conformidades	No conformidades pendientes	$\frac{Nro.\ de\ no\ conformidades\ cerradas}{Nro.\ de\ no\ conformidades\ levantadas} x100$	80%	Trimestral
			Buscar la mejora continua de la eficacia del SGC	Índice de mejora	$\frac{Nro.\ de\ recomendaciones\ o\ reclamos\ atendidos}{Nro.\ de\ recomendaciones\ o\ reclamos\ recepcionados} x100$	80%	Mensual
			Cumplir el programa de auditoria	Auditoria Programada	$\frac{Nro.\ de\ auditorías\ internas\ ejecutadas}{Nro.\ de\ auditorías\ programadas} x100$	100%	Anual
					$\frac{Resultados\ de\ auditoría}{Total\ de\ puntos\ de\ auditoría} x100$	90%	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.3.3. 6.2: PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS:

La planificación del sistema de gestión de calidad se establecerá mediante un sistema basado en la eficacia y la mejora continua, esta planificación y adopción se refleja y apoya según los requisitos citados en el apartado 4.1 de la norma ISO 9001:2015 para todo lo que se refiere a los objetivos de calidad y los criterios y métodos necesarios para llevar a cabo todos los procesos de la organización.

La alta dirección asegurará que el sistema de gestión se esté llevando a cabo de acuerdo a lo planificado, además verificara la integridad del sistema de gestión identificando y planificando todos los cambios que sean necesarios para su mejor funcionamiento.

5.4. REQUISITO 7: APOYO

5.4.1. 7.1: RECURSOS:

Es de vital importancia para la alta dirección de la OISG, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad.
Es por tal razón que la organización ha decidido que se asigne los recursos necesarios para poder evidenciar el mejor desempeño posible, esto es posible gracias al presupuesto anual que realiza la organización tanto en recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y todos los que se requieran para poder desarrollo con efectividad el sistema de gestión de calidad.

5.4.1.1. PERSONAS:

Los servicios brindados por la organización pueden verse afectados por el personal que desempeña cada una de las funciones necesarias dentro del sistema de gestión, la OISG tiene

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

documentado y evidenciado la descripción de cada cargo en un reglamento interno de organización y funciones.

El jefe de la OISG en conjunto con la asistente administrativa y la asistente de planificación, se encargan de la revisión de las competencias y habilidades de cada uno de los colaboradores con la finalidad de identificar los aspectos perjudiciales ya sean directa o indirectamente en el sistema de gestión.

El reglamento de organización y funciones, debe ser expuesto en el proceso de inducción y de evaluación de desempeño, esto permitirá que cada colaborador conozca sus funciones y que las realiza de la mejor manera de acuerdo a los objetivos de la organización. En el Anexo 3 se puede apreciar el procedimiento de descripción de puestos y su control.

5.4.1.2. INFRAESTRUCTURA:

La OISG cuenta con un ambiente de trabajo óptimo y ergonómico, lo cual permite lograr la conformidad de los servicios brindados sin ningún inconveniente.

El ambiente laboral se administra y redistribuye según los principales requerimientos y cada vez que la jefatura así lo solicite.

5.4.1.3. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:

La OISG determinará y proporcionará los recursos necesarios para el aseguramiento de la validez y fiabilidad de los resultados al realizar el seguimiento y medición para la verificación de la conformidad del servicio.

La OISG mantiene la información documentada que evidencia las revisiones periódicas de los recursos de seguimiento y revisión involucrada en la prestación del servicio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Así mismo la OISG manejará los registros que evidencian las revisiones periódicas de los equipos y maquinas que se tengan.
Se puede apreciar en el Anexo 4 el cronograma de mantenimiento anual.

5.4.1.4. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

La OISG tiene determinado los conocimientos necesarios para la operación de todos los procesos con el fin de lograr la conformidad del servicio, debido a la experiencia de los colaboradores, estos conocimientos de los distintos procesos se actualizarán según los nuevos requerimientos en búsqueda de la mejora continua.

5.4.2. 7.2: COMPETENCIAS:

La OISG cuenta con una Reglamento de organización y funciones, el cual evidencia cada una de las funciones de las distintas áreas que componen la organización y competencias que se requieren para la realización de las mismas enfocado en la mejora del desempeño y en el caso que sea necesario la creación de nuevas funciones en el Anexo 5 se aprecia el manual de organización y funciones.
En cuanto a formación, la OISG realizará capacitaciones en el transcurso del año, ya sean para los colaboradores de servicios generales y limpieza como a los colaboradores administrativos, con la finalidad de mejorar el desempeño en cada uno de los cargos.
En el reglamento de organización y funciones se mencionan las competencias que deben tener los colaboradores para desempeñar cada una de las funciones. Así mismo, en el Anexo 3, se desarrolló el Procedimiento de Descripción de puestos de los colaboradores y su control.
En el Anexo 6 se puede apreciar el Plan de capacitación anual. El cual deberá tener un mínimo de una capacitación por mes, ya sea respecto al

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

área administrativa, como al área operativa de la OISG. Ya sea en temas referentes a calidad, seguridad, mejora en sus funciones, automatización de funciones mediante utilización de tecnología, nuevas técnicas de operación y mantenimiento, entre otras que sean pertinentes.

5.4.3. 7.3: TOMA DE CONCIENCIA:

Es de suma importancia formar colaboradores que sean conscientes de su pertenencia e importancia en la organización en las distintas funciones que realice, ya que de estas depende el logro de los objetivos de calidad, es por eso que la jefatura se basa en la creación de toma de consciencia según:

- La planeación estratégica (Misión y Visión)
- La política de calidad
- En el reglamente de organización y funciones
- Los procedimientos, formatos e instrucciones pertinentes a cada uno de ellos.

5.4.4. 7.4: COMUNICACIÓN:

Este proceso de comunicación interna que realiza la OISG se basa en las siguientes actividades e información:

- Reuniones periódicas (semanales y mensuales) que se llevan a cabo de forma verbal
- El cumplimiento de las Política de calidad y de sus objetivos, siendo comunicadores de forma verbal y documental a todos los colaboradores de la organización.
- El estado del desempeño de los procesos que componen el sistema de gestión de calidad.
- Resultados de auditorías y revisión de la alta dirección.
- Cambios y mejoras en el SGC.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Todas estas actividades relacionadas con la comunicación en la organización serán evidenciadas y documentadas por la asistencia administrativa y jefes de cada área con la finalidad de mejorar continuamente el SGC.

Además la OISG implantará un procedimiento para mejorar la eficacia de la comunicación con los clientes relativos a:

- Información del servicio
- Manejo de preguntas, proyectos y solicitudes
- Retroalimentación del cliente, ya sean quejas o nuevos requerimientos.

En el Anexo 7 se puede apreciar el Formato encuesta de satisfacción del cliente, en el Anexo 8: el reporte de sugerencias, quejas y reclamos, y en el Anexo 9: el seguimiento a gestión de sugerencias, quejas y reclamos.

5.4.5. 7.5: INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

5.4.5.1. GENERALIDADES:

La documentación del Sistema de gestión de calidad de la OISG será distribuido según los requisitos establecidos en el SGC.

Todo procedimiento concerniente a la organización y su interrelación con los clientes y colaboradores será documentado según sea la función, actividad, requerimiento o respuesta sobre los servicios brindados.

5.4.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

La OISG establecerá en el sistema de gestión de calidad, procedimientos para el manejo y control de los documentos, según sean nuevos o documentos existentes que necesiten actualización.

Los formatos son los siguientes:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Solicitud de documentos, el cual se aprecia en el Anexo 10
- Lista maestra de documentos, el cual se aprecia en el Anexo 11
- El control de documentos externos, el cual se aprecia en el Anexo 12
- Procedimiento de control de documentos e instructivos, los cuales se aprecian en el Anexo 13 y 14

5.4.5.3. CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Con la finalidad de hacer eficaz y eficiente el SGC en su cumplimento y funcionamiento, todos los documentos deben ser controlados, estableciendo un procedimiento para el mismo.

La OISG establecerá el procedimiento para control de información documentada, y a través del mismo la organización podrá evidenciar de forma general todos los aspectos en relación con los requisitos para tener en funcionamiento un SGC eficaz y eficiente.

5.5. REQUISITO 8: OPERACIÓN

5.5.1. 8.1: PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL:

La OISG llevará a cabo la planificación y el desarrollo de estrategias necesarias antes de proceder con el avance de los procesos y servicios, siendo esta planificación directamente asociada con el cumplimiento de los requisitos definidos en los procesos del Sistemas de gestión de calidad.

La planificación de la calidad estará relacionada según la creación de proyectos que permitan evidenciar el alcance y realización de la prestación del servicio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La OISG determinará cuando será pertinente considerar:

- Los objetivos de calidad y requisitos de los servicios
- La implementación de los procesos y documentos necesarios de los servicios
- Todos los requisitos de verificación, seguimiento, validación, inspección y pruebas.
- La información documentada necesaria para la evidencia de los procesos de realización para la aceptación del servicio.

Estos procesos de realización se encuentran descritos en:

- El mapeo de procesos
- Procedimientos e instructivos
- Información documentada y formatos

Los resultados de la planificación de calidad incluirán todos los procesos de realización del servicio, además de un plan de calidad.

5.5.2. 8.2: REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS:

5.5.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE:

La OISG implantará un procedimiento para mejorar la eficacia de la comunicación con los clientes relativos a:

- Información del servicio
- Manejo de preguntas, proyectos y solicitudes
- Retroalimentación del cliente, ya sean quejas o nuevos requerimientos.

Para lo cual contará con las encuestas de satisfacción, reporte de sugerencias, reclamos y quejas, así como también su seguimiento, los cuales se pueden apreciar en los Anexos 7, 8, y 9.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.5.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS:

La OISG ha determinado como factor principal el cumplimiento de las expectativas de los clientes, teniendo en cuenta:

- Los requisitos especificados por el cliente en las solicitudes que estos realizan.
- Los requisitos no establecidos, pero que son indispensables para su correcto funcionamiento.
- Los requisitos adicionales que considere la organización.

Los mismos se determinarán de acuerdo al procedimiento de satisfacción del cliente (Anexo 13) y el formato de encuesta de satisfacción.

Existen requerimientos anuales que provienen de las instancias a las que depende la OISG, también hay ocasiones en que la OISG presentará sus propuestas para su revisión y posterior aceptación, esta oportunidad debe aprovecharse para intercambiar pareceres y ajustar compromisos, es necesario mencionar que cada proceso de realización de servicios tiene su particularidad.

5.5.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS:

La OISG realizará la revisión de los requisitos del servicio antes de la aceptación de una solicitud. Dicho proceso será verificando que:

- Los requisitos del servicio estén definidos.
- La resolución de diferencias entre requisitos de la solicitud y los expresados previamente.
- La OISG esté en la capacidad de hacer cumplir tales requisitos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Exista información documentada que mantengan la evidencia de los resultados de la evaluación y acciones que podrían originarse.
- Si el cliente no otorga la información documentada de los requisitos del servicio, estos sean confirmados por la organización antes de su aceptación y posterior realización.
- Si los requisitos de los servicios cambian, la organización comunicará las modificaciones y por tal razón los colaboradores deberán ser conscientes de estos.

5.5.3. 8.4: CONTROL DE PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE:

5.5.3.1. GENERALIDADES:

La OISG realiza la compra de los recursos necesarios basados en las especificaciones y necesidades del cliente, para lo cual se cuenta con una caja chica que es administrada por la asistente administrativa, si el requerimiento es mayor al límite de la caja chica entonces se hace una solicitud de pedido de materiales al vicerrectorado administrativo el cual si es conforme autorizará a la oficina de logística en dicha compra.

También se realizan concursos para algunos proyectos para lo cual empresas terceras son contratadas según bases, mas la OISG velará por todos los bienes y materiales que estén dentro de las instalaciones así sean propios o terceros.

5.5.3.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL:

La OISG realizará el proceso de compra y supervisión de los bienes de empresas terceras contratadas que residen en las instalaciones ya sean permanentemente o temporal, el proceso de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

selección de mejores proveedores se lleva a cabo mediante la oficina de logística.

Se seguirá un procedimiento documentado (Anexo 13) para el pedido de compra de materiales y para que estos satisfagan los requisitos especificados.

Todo material ingresado será revisado por los encargados del área solicitante en base a las especificaciones respectivas y se encontrará descrito en el procedimiento de inspección de materiales e insumos según el Anexo 13, esto con la finalidad de analizar el estado de los materiales y su posterior identificación e utilización. Para dicha identificación la OISG lleva un control mediante software de todos los materiales del subalmacén perteneciente a la misma.

5.5.3.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS:

La alta dirección de la OISG se encarga de mantener la información que se refiere a la compra de materiales y adquisición de servicios de empresas terceras, que a su vez estará encargada de identificar las mejores opciones además de informar cuales son los materiales comprados y empresas terceras contratadas.

Los proveedores de servicios externos principales son la Service de Limpieza: Minkawasi y la Service de jardinería: Ramos, las cuales se encargan de brindar el mantenimiento efectivo tanto de limpieza de todas las instalaciones de la UCSM así como de jardinería. Estas services estarán supervisadas por el encargado del área de asistencia de planificación, programación y control que deberá velar por su buen cumplimiento supervisando sus

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

actividades y asistencia, las mismas que serán comunicadas ya sea verbal diariamente y documentada mensualmente a la jefatura y vicerrectorado administrativo. El modelo de control se aprecia en el Anexo 15.

La OISG se encargará de supervisar a las empresas terceras que están temporalmente ya sea realizando proyectos de infraestructura u otros referentes al área de la misma, además asegurará sus equipos, materiales y personal que reside en las instalaciones de la UCSM.

5.5.4. 8.5: PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

5.5.4.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

La OISG desarrollará e implementará estrategias para evidenciar que el servicio brindado cumpla con los requerimientos preestablecidos por los clientes.

Los aspectos relacionados con el control de la prestación del servicio se evidencian en la caracterización de los procesos claves para su realización y en sus respectivos procedimientos.

Los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad evidencian:

- Los procedimientos que forman parte de los procesos, donde se describen las actividades y controles necesarios para la prestación del servicio. A partir del Anexo 24 se adjunta los Procedimientos que se tiene definidos en la organización.
- Los instructivos de trabajo como lo son los diagramas de flujo para las solicitudes de servicios pertinentes al área.
- Los recursos necesarios para la prestación del servicio.
- Las actividades de seguimiento y medición del servicio brindado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.5.4.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD:

La OISG realiza la identificación y trazabilidad en los procesos desde el momento inicial donde el cliente hace sus requerimientos así como también la selección de los recursos necesarios para realizar el servicio hasta la entrega final del servicio, brindando toda la garantía para asegurar la calidad del mismo.

La OISG manejará la información documentada que evidencia y garantiza la calidad de los recursos utilizados.

5.5.4.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES Y PROVEEDORES EXTERNOS:

La OISG está en deber de asegurar el cuidado y protección de todos los bienes pertenecientes a sus clientes y de las empresas de servicios terceras contratadas temporalmente, es por tal razón que la organización debe realizar el proceso de identificación, verificación y protección de los servicios brindados, al presentarse inconvenientes en los mismos, además se mantendrá la información documentada para la toma de acciones necesarias e informará al cliente.

5.5.4.4. PRESERVACIÓN:

La OISG entregará las especificaciones necesarias para el proceso previsto para la provisión de los servicios requeridos con la finalidad de cumplir con los requisitos del cliente.

El personal deberá cumplir con las instrucciones dadas por solicitud para garantizar la protección y preservación del servicio hasta su entrega final.

5.5.4.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA:

Como se evidenció en el punto 8.5.1: Control de la producción y de la provisión del servicio, la OISG desarrollará e implementará estrategias para evidenciar que el servicio brindado cumpla con los requerimientos preestablecidos por los clientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.5.5. 8.6: LIBERACIÓN DEL SERVICIO

La OISG realiza la descripción del proceso realizado con el fin de verificar que el servicio proveído satisfaga los requisitos y especificaciones de la solicitud.
La verificación de los servicios se realiza mediante la verificación de conformidad por parte del cliente.

5.5.6. 8.7: CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES

La OISG identifica los servicios no conformes a través de la supervisión post entrega del servicio en donde se identifica el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La OISG utilizará los siguientes métodos:

- El monitoreo continuo de los procesos.
- Análisis de la percepción del cliente mediante encuestas.
- Auditorías internas realizadas por la organización.

La OISG determinará un procedimiento documentado que establecerá los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo de servicios no conformes. El cual se aprecia en el Anexo 16.

Si el servicio no cumple con los requisitos solicitados, el encargado del área que provee el servicio será el encargado de tomar las acciones pertinentes para resolver el problema, ya sea:

- Elaborar un informe de no conformidad con los aspectos que no se han cumplido según los requisitos del cliente.(Anexo 16)
- Cambiar el servicio no conforme.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.5.6.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

La OISG desarrollará e implementará estrategias para evidenciar que el servicio brindado cumpla con los requerimientos preestablecidos por los clientes.

Los aspectos relacionados con el control de la prestación del servicio se evidenciarán en la caracterización de los procesos clave (Anexo 1) para su realización y en sus respectivos procedimientos.

5.6. REQUISITO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

5.6.1. 9.1: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN:

5.6.1.1. GENERALIDADES:

La OISG planificará e implementará los procesos referentes a seguimiento, medición y análisis que conllevan a la mejora continua con la finalidad de aumentar la satisfacción de cliente brindando un servicio de calidad mediante un sistema de gestión de calidad.

Las actividades a realizarse serán:

- Auditorías internas.
- La revisión de la dirección
- La evaluación de la satisfacción del cliente
- El análisis de los indicadores de gestión
- Tratamiento de servicios no conformes
- Acciones preventivas y correctivas

5.6.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

La OISG es consciente de la importancia de la percepción del cliente, es por eso que identificar los requerimientos y sus

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

necesidades es aspecto clave en el sistema de gestión de calidad, mediante el cual se obtiene toda la información a través de procedimientos y procesos relacionados con el cliente para el conocimiento de sus satisfacción con los servicios proveídos por la organización.

5.6.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN:

La OISG demostrará tanto la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de calidad, mediante la recopilación y el análisis de los datos, así como también el monitoreo de los procesos.
Tales resultados se presentarán en las reuniones periódicas planificadas por parte de la jefatura y según esta información se elaborará el diagnóstico para la mejora continua en la organización, además de tener la posibilidad de realizar acciones preventivas.

Esta información se recaba a partir de:

- La satisfacción de los clientes.
- Conformidad de los servicios proveídos.
- Las características de los procesos y sus tendencias, así como la posibilidad de llevar a cabo mejoras en los mismos

Toda esta información será tratada mediante herramientas de control estadístico tales como:

- Gráficas de control
- Histogramas
- Diagramas de Pareto

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.6.2. 9.2: AUDITORIA INTERNA:

La OISG realizará auditorías internas de acuerdo a la planificación por la jefatura, la cual será documentada en el plan anual de auditoria interna, con la finalidad de verificar si el sistema de gestión de calidad:

- Es conforme de acuerdo a disposiciones planificadas y el cumplimiento de los requisitos del mismo y de la Norma internacional.
- Es eficaz después de su implementación y se mantiene según un enfoque de mejora continua.

Los responsables de cada área se encargarán de auditar el SGC conforme al plan y programa de auditoria aprobado por la jefatura (Anexo 17 y 18), los cuales serán revisados y mejorado según los resultados que se obtienen y se realizará el chequeo correspondiente (Anexo 23).
Los auditores internos serán capacitados para evaluar los elementos de la Norma ISO 9001:2015, además de tenerse en cuenta su objetividad, integridad, visión analítica e imparcialidad, además no deberán estar directamente involucrados con el área auditada.

Las no conformidades que sean identificadas durante la auditoria se documentarán y serán informadas al área correspondiente con la finalidad de implementar las acciones preventivas (Anexo 20) y correctivas (Anexo 21) que posteriormente serán verificadas en auditorias de seguimiento para no volver a reincidir.

La información documentada de tales auditorías, sus conclusiones y acciones tomadas, estarán disponibles para la revisión por la alta dirección a través del Informe de Auditoría (Anexo 19).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.6.3. 9.3: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

La dirección será la encargada de revisar el sistema de gestión por lo menos una vez cada seis meses o cada vez que así lo requiera, como mínimo una vez por año.

La finalidad de dicha revisión es asegurar la adecuación, eficacia y cumplimiento continuo del SGC. Dicha revisión contemplará las oportunidades de mejora continua y cambios en el SGC.

Esta revisión requiere de la siguiente información suministrada por parte de los encargados de cada área:

- Los resultados de auditorías internas.
- El estado de los procesos y conformidad de servicios.
- El cumplimiento de políticas y objetivos.
- La satisfacción del cliente.
- Las acciones correctivas y preventivas llevadas a cabo.
- Las acciones de monitoreo de gestiones anteriores.
- Las recomendaciones de mejora continua del SGC.

Al revisar esta información, la dirección se encargará dará a conocer los resultados basados en acciones y decisiones referentes a:

- El mejoramiento de la eficacia de los procesos y el SGC en general
- El mejoramiento del servicio según los requisitos del cliente
- La identificación de necesidades de recursos.

Estos resultados serán documentados en la información documentada del acta de revisión por la Jefatura del SGC (Anexo 22).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.7. REQUISITO 10: MEJORA

5.7.1. 10.1: GENERALIDADES:

La OISG mejorará continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante:

- La utilización de la política y objetivos de calidad preestablecidos
- Los resultados de las auditorías
- Los resultados de satisfacción del cliente
- Los resultados de servicios no conformes
- Análisis de los datos y revisión de la dirección
- Todo aspecto que podría afectar y crear no cumplimiento de los requisitos del SGC.

Es necesario que el encargado de cada área actualice mensualmente toda la documentación correspondiente al SGC.

La dirección se encargará de revisar y aprobar toda modificación que se realice.

5.7.2. 10.2: NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVAS:

La OISG realizará el procedimiento de acciones correctivas y preventivas con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades, evitar su residencia y el aseguramiento de que las acciones preventivas y correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades.

En dicho procedimiento se definirán los requisitos siguientes:

- Revisar las no conformidades
- Determinar las causas de la no conformidad
- Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para evitar su residencia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Determinación e implantación de acciones correctivas/preventivas necesarias.
- Información documentada de los resultados de las acciones realizadas.
- Revisión de la implementación y efectividad de las acciones realizadas.

5.7.3. 10.3: MEJORA CONTINUA:

El jefe de la OISG, Dr. Marco Llaza, será el encargado de llevar a cabo la revisión del sistema de gestión de calidad, creará planes de mejoramientos e implementará acciones que contribuyan a la mejora continua de los procesos.

A continuación se presenta el Cuadro N° 10 que representa los puntos de la norma exigidos con sus principales soluciones para alcanzar el 100% de cumplimiento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Cuadro N° 10: Cuadro comparativo de mejora de cumplimiento

N°	REQUERIMIENTO	CUMPLIMIENTO ACTUAL	SOLUCIÓN	CUMPLIMIENTO AL IMPLEMENTAR EL SGC
4. Contexto de la organización				
4.1	**Comprender la organización y su contexto**	**25%**	Se identificó y evidenció a las partes interesadas y clientes de la OISG pertinentes para la realización del servicio	100%
4.2	**Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**	**36%**	Se comprendió e identificó los requisitos de los clientes de acuerdo a sus necesidades y expectativas de los diferentes servicios, lo cual permitió comprender a la organización y su contexto	100%
4.3	**Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**	**54%**	Se determina que la documentación del SGC y su adopción en la organización se extenderá a todos y cada uno de los procesos de la OISG y estará contenido en la política de calidad	100%
4.4	**Sistema de gestión de Calidad**	**19%**	Al no existir un SGC definido, se plantea el diseño de uno de acuerdo a los todos los requisitos del cliente y procesos de la organización con el fin de lograr el más alto grado de satisfacción de los clientes. Se elabora el Mapa de procesos y se describe cada uno y se realiza su caracterización.	100%
5. Liderazgo				
5.1	**Liderazgo y compromiso**	**31%**	Se compromete a la organización, especialmente a la jefatura y responsables de cada área con la implementación y desarrollo del SGC, con énfasis en la mejora continua de todos los procesos.	100%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad		Se realizará la comunicación a todos los colaboradores de la OISG sobre importancia de brindar servicios que satisfagan plenamente a los clientes, mediante charlas, reuniones, capacitaciones e informes. Se constituirá la política de la oficina de acuerdo a las funciones realizadas y su propósito institucional, a su vez se establecerá los objetivos de calidad, se realizarán evaluaciones y revisiones periódicas del SGC, identificándose los cambios necesarios y oportunidades de mejora y se asegurará la disponibilidad de recursos para la realización de todos los procesos.	
5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes		Se asegurará la determinación de los requisitos del cliente, de acuerdo al análisis de sus necesidades y expectativas de los servicios que le son brindados, los que estén mencionados tanto en el plan operativo y presupuesto anual, así como los requerimientos que surgen a diario. Toda esta información se analizará y se revisará requisitos que podrían considerarse, entendiendo al cliente de la mejor manera para lograr su más alta satisfacción.	
5.2 Política de Calidad	**13%**	Se constituye la política de calidad de la OISG de acuerdo a misión y visión de la organización, comprometida a brindar servicios con la más alta calidad y eficiencia para aumentar la satisfacción del cliente. Así mismo se define a los responsables	100%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

		de su comunicación a través de toda la organización, siendo los encargados de su difusión: la Jefatura y los encargados de cada área.	
5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades	**30%**	Se actualiza, mejora, compromete y comunica el reglamento de organización y funciones, así como también el organigrama de la OISG, de acuerdo a las funciones de todos los colaboradores, evidenciando sus responsabilidades y autoridades. El Jefe de la OISG será el responsable de dirigir y verificar el buen desarrollo del SGC, asegurando los procesos y recursos, actualizando la información documentado de acuerdo a los indicadores de desempeño planteados, promocionando y concientizando a todos los colaboradores.	100%
6. Planificación			
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	**25%**	Se considerará cuestiones referidas al apartado 4.1 y 4.2, se realizarán diagnósticos con el fin de evidenciar las falencias de documentos del SGC con el fin de mejorar la planeación estratégica respecto a misión, visión, política y objetivos de calidad, además se revisará continuamente las funciones y responsabilidades de los colaboradores.	100%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos	**48%**	Se definen los objetivos de acuerdo al marco de la política de calidad, funciones y niveles pertinentes, para así poder establecer indicadores de gestión que permitan el cumplimiento de dichos objetivos en las metas preestablecidas. Estos objetivos son revisados por la dirección cada semestre y serán comunicados a todos los colaboradores del área y grupos de interés mediante reuniones o informes. Se realizó el plan del SGC que evidencia los objetivos específicos propuestos, procesos vinculados, estrategia general para su logro, indicadores de gestión, su cálculo mediante fórmula, metas y periodo de seguimiento.	100%
6.3 Planificación de los cambios	**15%**	La planificación del SGC se establecerá mediante un sistema basado en la eficacia y mejora continua, la cual se apoya en los requisitos del punto 4.1, todo lo referente a los objetivos de calidad, criterios y métodos para llevar a cabo todos los procesos de la OISG. La dirección será la encargada de asegurar esta planificación, así como su verificación para poder realizar cambios con el fin de mejorar el funcionamiento del SGC.	100%
7. Apoyo			
7.1 Recursos	**58%**	Se asignarán los recursos necesarios para la realización de todos los procesos, mediante información del plan operativo anual, información documentada, requerimientos y otros	100%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

		pertinentes. Se tomará en cuenta todos los recursos disponibles ya sean humanos, materiales, financieros y tecnológicos.	
7.1.2 Personas		Los recursos humanos tendrán soporte en el reglamento interno de organización de funciones mencionada, revisión de competencias y habilidades mediante el procedimiento de descripción de puestos, selección, mantenimiento y su control. Toda esta información será comunicada a todos los colaboradores de la OISG.	
7.1.3 Infraestructura		Se cuenta con ambientes de trabajo óptimo y ergonómico para lograr la conformidad de los servicios brindados, por lo cual se evidencia de esta forma su cumplimiento.	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		Se determinará y proporcionará los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados al realizar el seguimiento y medición para la verificación de conformidad del servicio, esta información se mantendrá documentada con el fin de evidenciar las revisiones periódicas de acuerdo al cronograma de mantenimiento anual que se plantea.	
7.1.6 Conocimiento de la organización		La OISG determinará los conocimientos necesarios para la operación de todos los procesos de acuerdo a las competencias y habilidades de cada colaborador, esta información será soportada por lo mencionado en el punto	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

		7.1.2, estos conocimientos serán actualizados con el fin de mejorar continuamente respecto al SGC.	
7.2 Competencia	**56%**	Se evidencia, mejora y comunica el reglamento de organización y funciones a todos los colaboradores, y si es necesaria la creación de nuevas funciones se diseña el manual de organización y funciones a seguir. Así como se desarrolla el procedimiento de descripción de puestos de los colaboradores y su control. Finalmente, se plantea el plan de capacitación anual, el cual deberá tener un mínimo de una capacitación por mes, ya sea para personal administrativo o para el personal operativo. Los temas de estas capacitaciones variarán de acuerdo a necesidad y referentes a calidad, seguridad, mejora de funciones, automatización de funciones, nuevas técnicas de operación y mantenimiento, y otras. Esta información de capacitación se documentará por la asistencia administrativa.	100%
7.3 Toma de conciencia	**31%**	La Jefatura se encargará de la creación de toma de consciencia mediante la comunicación de la misión y visión organizacional, política de calidad planteada, reglamento de organización y funciones, procedimientos, formatos e instrucciones pertinentes. Toda esta información se	100%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

		comunicará mediante folletos, informes, charlas y reuniones planificadas por la Jefatura.	
7.4 Comunicación	**50%**	La comunicación interna se evidenciará mediante reuniones periódicas semanales y mensuales, mediante un informe de sus conclusiones; cumplimiento de la política de calidad y de sus objetivos, mediante forma verbal y documental; estado de desempeño de los procesos del SGC; la implementación de auditorías y revisiones con el fin de realizar cambios y mejoras. Se implementará procedimientos para mejorar la eficacia de la comunicación, mediante encuestas de satisfacción del cliente, de sugerencias, quejas y reclamos y su seguimiento; toda esta información será analizada para tomar decisiones y documentado posteriormente por la asistencia administrativa.	100%
7.5 Información Documentada	**45%**	Se evidenciará toda la información documentada y será distribuida según los requisitos establecidos del SGC, todos los procedimientos concernientes a la organización y su interrelación con los clientes y colaboradores será documentada según funciones, actividades, requerimientos o respuestas sobre servicios brindados.	100%
7.5.1 Generalidades			

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

7.5.2 Creación y actualización		Se planteará y evidenciará procedimientos idóneos para el manejo de control de documentos existentes mediante formatos tales como: solicitud de documentos, Lista maestra de documentos, control de documentos externos y procedimiento de control de documentos e instructivos.	
7.5.3 Control de la Información documentada		Toda la información documentada será controlada, el procedimiento para su control se evidencia en el seguimiento de toda la información del punto 7.5.2 mediante auditorías con el fin de mejorar estos procesos.	
8. Operación			
8.1 Planificación y control operacional	**50%**	Se evidencia que la OISG lleva a cabo la planificación y desarrollo de estrategias necesarias para realizar los procesos y brindar los diferentes servicios, mediante los puntos anteriormente mencionados, evidenciando así el alcance y realización de la prestación de los mismos. La información pertinente a tener en cuenta son: los objetivos de calidad y requisitos de los servicios acorde a expectativas de los clientes, la implementación de procesos y documentos necesarios, requisitos de verificación, seguimiento y validación, la información documentada necesaria para evidencia estos procesos de realización descritos en el mapa de procesos, procedimientos e instructivos y formatos.	100%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

8.2 Requisitos para los productos y servicios	**50%**	Se evidenciará la comunicación con el cliente, de acuerdo a la retroalimentación del servicio mediante encuestas de satisfacción, formatos de reportes y seguimientos de sugerencias, quejas y reclamos.	100%
8.2.1 Comunicación con el cliente			
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios		Se evidenciará que se cumplen con las expectativas del cliente, sus requisitos especificados, no establecidos y adicionales, de acuerdo a procedimientos planteados y los formatos de encuestas.	
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios		Se evidenciará que se revisan los requisitos del servicio antes de la aceptación de las solicitudes, verificando que los mismos estén definidos, se resuelvan sus diferencias, información documentada que mantenga evidencia de los resultados de evaluación y acciones, retroalimentación con el cliente y cambios de los requisitos en curso.	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios		Se excluye este punto debido a que no se realiza la planificación de diseño y desarrollo para los servicios brindados ya que son según requerimiento.	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	**50%**	Se evidenciará que la OISG compra o se suministra de los recursos necesarios basados en especificaciones y necesidades de los clientes y colaboradores.	100%
8.4.1 Generalidades			

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa		Se evidenciará que la OISG realiza la compra y supervisión de los bienes de empresas terceras mediante informes, para lo cual se plantea el formato de procedimiento documentado, todos los materiales serán revisados por los encargado del área correspondiente según especificaciones respectivas para verificar su estado y su posterior utilización, se evidencia el uso de herramientas tecnológicas que permiten este seguimiento, tales como softwares institucionales de logística.	
8.4.3 Información para los proveedores externos		Se evidencia que la OISG, se encarga de mantener la información referente a compra de materiales y adquisición de servicios de empresas terceras. Las empresas tanto de Limpieza y de Jardinería estarán bajo coordinación y supervisión del encargado de Servicios generales, su control se realizará según el formato de control propuesto. Además la OISG se encargará de velar por su seguridad de condiciones de trabajos, así como de asegurar los equipos, materiales y personal de las empresas terceras, ya sean de limpieza, jardinería u otras tanto de remodelación, mantenimiento y construcción.	
8.5 La producción de bienes y prestación de servicios	**51%**		100%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

8.5.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios		Se evidenciará que el servicio brindado cumpla con los requerimientos del cliente de acuerdo a la comprensión de los mismos según sus solicitudes decepcionadas, además se evidencian con la caracterización de los procesos calves realizados. Se evidencia los procedimientos más importantes, como son los de solicitud de servicio, de compra, de ambientes y de orden de trabajo. Así como los recursos necesarios, seguimiento y medición para realizar dichos servicios.	
8.5.2 Identificación y trazabilidad		Se evidencia que la OISG identifica los procesos desde el momento inicial, requerimientos de los clientes, hasta la entrega final de los servicios con la finalidad de entregarlos óptima y oportunamente.	
8.5.3 Propiedad pertenecientes a los clientes o proveedores externos.		Se evidencia que la OISG asegura el cuidado y protección de todos los bienes, descritos en la caracterización de los procesos claves. Se realiza la identificación, verificación y protección de los mismos, así como se mantendrá la información documentada correspondiente.	
8.5.4 Preservación		Se evidencia que la OISG preserva el servicio hacia su entrega final, mediante el análisis de todas las especificaciones necesarias anteriormente mencionadas y cumplimiento de instructivos documentados.	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega		Se evidenciará que los servicios brindados cumplan con los requerimientos	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

8.5.6 Control de los cambios		preestablecidos por los clientes y sus cambios recurrentes. Este punto se soporta en el apartado 8.5.1	
8.6 Liberación de productos y servicios	**50%**	Se evidencia describiendo el proceso realizado con la finalidad de verificar que el servicio proveído satisfaga los requisitos del cliente y la verificación de conformidad por parte de los mismos.	100%
8.7 Control de la salidas no conformes	**50%**	Se evidenciará que los servicios no conformes a través de la supervisión post entrega del servicio donde se verifica el cumplimiento de los requisitos del cliente, usando métodos tales como el monitoreo continuo de los procesos, análisis de la percepción del cliente en cuanto a su satisfacción y la implantación de auditorías internas a realizarse. Se evidenciará mediante formatos tales como reportes de no conformidades.	100%
9. Evaluación del desempeño			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	**34%**	Se evidenciará que la OISG planificará e implementará procesos referentes a seguimiento, medición y análisis que conlleven a la mejora continua. Las actividades que evidenciarán lo anterior expuesto son: las auditorías internas, la revisión por la dirección, evaluación de satisfacción del cliente, análisis de indicadores de gestión, tratamiento de servicios no conformes y acciones correctivas y preventivas.	100%
9.1.1 Generalidades			
9.1.2 Satisfacción del cliente		Se evidenciará que la satisfacción del cliente sea la más alta, mediante la identificación de sus requerimientos y	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

		necesidades mencionadas anteriormente, información de los procesos y procedimientos relacionados con los mismos y su nivel actual mediante las encuestas e información documentada.	
9.1.3 Análisis y evaluación de datos		Se evidenciará que se analiza y evalúa tanto la idoneidad y como la eficacia del SGC, mediante recopilación y análisis de datos, y monitoreo de procesos, los cuales se presentarán en las reuniones pactadas por la Jefatura. Esta información partirá de los informes de satisfacción del cliente, conformidad de los servicios proveídos y características de los procesos claves definidos.	
9.2 Auditoría Interna	**0%**	Se implementará la realización de auditorías internas, y serán documentadas en el plan y programa de auditoría anual planteado, para posteriormente realizar el procedimiento de chequeo correspondiente planteado. Se evidenciará que las no conformidades identificadas sean documentadas e informadas al área correspondiente con la finalidad de implementar el proceso de acciones preventivas y correctivas también planteados. Toda esta información será documentada, tanto sus conclusiones y acciones tomadas estarán disponibles ante la Jefatura a través del procedimiento de informe de auditoría.	100%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

9.3 Revisión por la dirección	**13%**	Se implementará la revisión por la Jefatura del área, con una periodicidad semestral o según requerimiento, con la finalidad de asegurar la adecuación, eficacia y cumplimiento continuo del SGC. La información requerida será: resultados de auditorías internas, estado de los procesos y conformidad del servicio, cumplimiento de política y objetivos planteados, nivel de satisfacción del cliente, acciones correctivas y preventivas, acciones de monitoreo de gestiones anteriores y recomendaciones para mejorar el SGC. Los resultados de esta revisión estarán basados en la mejora de la eficacia de los procesos, mejora del servicio e identificación de necesidades de recursos. Toda esta información será documentada en el formato planteado de acta de revisión por la Jefatura.	100%
10. Mejora			
10.1 Mejora	**25%**	Se evidenciará que la OISG mejorará continuamente la eficacia del SGC mediante la utilización de la política y objetivos de calidad planteados, resultados de auditorías, de satisfacción del cliente, de servicios no conformes, de análisis de datos y revisión por la dirección y todo aspecto que afecte el cumplimiento del SGC. Esta documentación será actualizada y analizada mensualmente por el encargado del SGC,	100%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

		siendo la dirección la encargada de revisar y aprobar toda modificación a realizarse.	
10.2 No conformidad y acciones correctivas	**25%**	Se evidenciará que se realizarán los procedimientos de acciones correctivas y preventivas con el fin de eliminar las no conformidades. Siendo los requisitos: revisar las no conformidades, determinar sus causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones, determinar e implantar acciones correctivas y preventivas necesarias, documentar toda esta información como la de los resultados de las acciones realizadas y finalmente revisar la implementación y efectividad de las acciones realizadas.	100%
10.3 Mejora Continua	**25%**	Se evidenciará que la OISG llevará a cabo la revisión del SGC, crenado planes de mejoramientos e implementando acciones que contribuyan a la mejora continua de los procesos.	100%

Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO VI:

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

6.1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN:

Se propone la implementación de un Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con el objetivo de alcanzar la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad enfocado en la mejora continua, ahorro de tiempo, ahorro de costos por reasignación de actividad y uso de personal, y también generará una ventaja competitiva respecto a otras universidades en la velocidad de respuesta y satisfacción de los clientes.

El plan de implementación contendrá la estructura de todo el esquema de acción. Para la elaboración de este plan, primero se determinarán las etapas en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación se describe las etapas y actividades a realizar de cada responsable de área para una correcta implementación del sistema de gestión.

6.1.1. ETAPA 1: Planificación del proyecto:

En esta etapa definimos los motivos por los cuales se desea implementar un sistema de gestión de calidad en la organización, se analiza la misión y visión de la empresa.

A continuación, se ha realizado el FODA de la OISG, el cual permite la evaluación de los factores fuertes y débiles de la organización con el fin de diagnosticar la situación interna y externa de una organización, es decir las oportunidades y amenazas, y en base a este poder tomar decisiones acorde con los objetivos y políticas formuladas, se puede apreciar en el Capítulo III.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Cabe mencionar, que para la realización de la implementación del SGC es de necesario contar con el compromiso total de la Jefatura para con el proyecto de calidad y su participación activa en el mismo.

6.1.2. ETAPA 2: Gestión por procesos y aplicación de requisitos:

En esta etapa se determina los procesos necesarios para llevar a cabo la misión y visión de la organización.

A continuación, se ha realizado el diagnóstico de todos los procesos según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con el fin de analizar el estado actual en que se encuentra la organización, y así poder desarrollar las estrategias para la resolución de las deficiencias y el cumplimiento de todos los requerimientos de la norma.

Se realizó el Diagnóstico de la situación actual de la OISG en el Capítulo IV, se inició con el checklist exigido por la norma ISO 9001:2015, revisando cada punto de la misma verificando el cumplimiento que tiene la oficina con cada uno de los requisitos, se recopilaron los resultados y según estos se realizó el análisis para poder sacar conclusiones concernientes a cuál es el grado de alineamiento de la oficina con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Los resultados fueron los siguientes:

- Capítulo 4: Contexto de la Organización=32%
- Capítulo 5: Liderazgo=24%
- Capítulo 6: Planificación= 29%
- Capítulo 7: Apoyo=48%
- Capítulo 8: Operación=50%
- Capítulo 9= Evaluación del desempeño=16%
- Capítulo 10= Mejora=25%

Se concluyó que el porcentaje de cumplimiento promedio de la oficina de infraestructura y servicios generales es del 32%, este porcentaje refleja

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

que las actividades y procedimientos siguen los requisitos de la norma ISO 9001:2015 pero nos son de total conformidad, es decir están relativamente diseñados, existen aspectos deficientes que deben mejorarse.

A continuación, se realizó la definición de las políticas y objetivos de calidad, el alcance del sistema y el análisis de los procesos.
En primera instancia se ha definido que el alcance del SGC abarcará todos y cada uno de los procesos de la OISG para lograr la realización de los servicios, los cuales comprenden desde la solicitud de requerimiento de servicio hasta la entrega final del mismo.
Seguidamente se ha establecido la política de calidad de la empresa y los objetivos que desprenden de esta, los cuales han declarado previamente. También se ha creado el Plan del Sistema de Gestión de Calidad que se puede apreciar en el Cuadro 7, el cual muestra cómo se hará el control de los procesos incluidos dentro del alcance del SGC mediante los indicadores de desempeño mencionados.

De esta forma, se ha identificado los procesos claves, sus responsables para su logro y su interacción mediante un Mapa de Procesos que se puede apreciar en la FIG. 18.

Se ha mejorado el reglamento de organización y funciones y se ha diseñado un procedimiento de haber la necesidad de aumentar una función (Anexo 5) para ser llenado por la organización, también se ha expuesto los procedimientos, instructivos y documentación en general a ser creados por la empresa acorde con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

En seguida se realizará la presentación y sustentación del proyecto que estará a cargo del Jefe del SGC, durante la cual se podrá recabar observaciones, comentarios y recomendaciones respecto al mismo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Una vez aprobado el proyecto, la Jefatura apoyado por el Jefe del SGC se encargarán de presentar el proyecto al equipo de calidad elegido, comunicará la política, los objetivos y el alcance la OISG para su difusión a todos los colaboradores mediante diferentes medios de comunicación: en físico mediante un documento impreso, correo electrónico o un panel informativo; al mismo tiempo se deberá motivar a los colaboradores para el logro de su máxima cooperación en el proyecto.

En seguida, se establecerán todos los recursos: físicos, humanos, equipos, maquinaria y tecnológicos, necesarios para el diseño del Sistema de gestión de calidad. Además se determinará y desarrollará las estrategias, funciones, tiempos, estándares y responsabilidades requeridos en el SGC.

La jefatura con la colaboración de los representantes del SGC, identificarán a todos los colaboradores involucrados y responsables del mantenimiento del SGC, seleccionaran a los auditores internos, teniendo en cuenta que cada representante no puede ser el auditor interno de su propia área, los mismos que serán capacitados para la realización de dichas auditorías. Además, se designarán las responsabilidades y funciones que realizará cada miembro del equipo de calidad, antes, durante y después de la implementación del SGC.

Es de plena responsabilidad del equipo de calidad que se aseguren los recursos físicos tales como: equipos informáticos, software, material de escritorio y didáctico, elementos de protección personal, entre otros. Así mismo, serán los encargados de organizar sus respectivas áreas de trabajo para la implementación del SGC.

A continuación se debe concientizar y capacitar a todos los colaboradores de la OISG referente a los temas de calidad y al SGC según la norma ISO 9001:2015. Tarea que será impulsada por la Jefatura y estará a cargo del representante del SGC y a su vez coordinada por la Oficina de Recursos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Humanos, disponiéndose de todos los recursos necesarios respecto a calidad y SGC para su exposición, retroalimentación y una evaluación de comprensión acerca de la capacitación, esta última parte será apoyada por el Equipo de calidad.

Los temas en los que se centraran estas capacitaciones serán referentes a la ejecución de las labores diarias, la resistencia al cambio, la necesidad de implementación del SGC y sistemas de trabajo que reforzaran las tareas deficientes y las harán más eficaces para el logro de la satisfacción total de los clientes.

Los objetivos en este paso se referirán a sensibilización y formación, son los siguientes.

Respecto a sensibilización:

- La participación activa de todos los colaboradores de la OISG.
- La participación en todo el proceso de mejora continua.
- El entendimiento de la importancia de cada función realizada por cada colaborador como parte del logro de los objetivos de la OISG.
- La comprensión de la razón del cambio positivo que es seguir un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.

Respecto a la formación:

- La capacitación en conocimientos necesarios para hacer funcionar correctamente el SGC.
- Simplificar el entendimiento del enfoque basado en procesos y el desarrollo del mismo.
- Incrementar la eficiencia de todos los colaboradores de la OISG.
- El desarrollo y gestión adecuada para la realización de la documentación referente al SGC.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.1.3. ETAPA 3: Desarrollo de la Implantación:

Para iniciar con esta etapa, es necesario el involucramiento de todo el personal con respecto al desarrollo de la documentación que soportará el SGC, la cual estará supervisada y gestionada por el equipo de calidad.
Dicha documentación contiene: el reglamento de organización y funciones, procedimientos generales y específicos, fichas de caracterización de procesos, la información documentada, formatos, documentación técnica e instructivos.
Al culminar el desarrollo de esta documentación, el equipo de calidad se encargara de distribuirla a todos los colaboradores de la organización para su puesta en marcha y mantenimiento.

La comunicación del inicio de la implementación estará a cargo de la jefatura de la OISG a través del equipo de calidad, donde se destacará su importancia, se comunicará su alcance y metodología de desarrollo a todos los colaboradores de la organización.
A su vez, el equipo de calidad se encargará de realizar el seguimiento a todas las áreas de la OISG, ya sea realizando visitas de ayuda, capacitaciones adicionales, atención continua a todos los colaboradores respecto a diversas inquietudes, supervisiones de realización de procesos y asesoría a los colaboradores en cuanto a cumplimiento de funciones y suministro de recursos necesarios.

El jefe del SGC será el encargado de comunicar todos los avances respecto al proyecto de implementación a la Jefatura de la OISG, equipo de calidad y a todos los colaboradores involucrados.

6.1.4. Etapa 4: Revisión:

En esta etapa se comprobará que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto y cumplan los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

además se comprobará si son adecuados con los resultados esperados y si existiese alguna deficiencia se corregirán.
Para este fin, se establecerán los elementos de medición, seguimiento y análisis necesarios para asegurar la eficiencia del SGC.

Toda esta información recopilada será tratada mediante herramientas de control estadístico tales como:

- Gráficas de control: Que son diagramas donde se registrarán todos las datos recolectados con la finalidad controlar la eficiencia de los procesos de acuerdo a un promedio histórico mediante dos límites de control(inferior y superior) de las distintas ordenes de trabajo ejecutas y verificadas, y datos tales como:
  - Cantidad mantenimientos programados realizados a los equipos, maquinaria y zonas a cargo.
  - Cantidad de capacitaciones programadas anualmente realizadas a los colaboradores administrativos y operativos.
  - Cantidad de documentos solicitados y controlados.
  - Cantidad de solicitudes de servicio atendidas.

- Histogramas: También denominados diagrama de barras, mostrarán la frecuencia de la cada uno de los resultados al realizar mediciones sucesivas, permitiendo observar alrededor de que valor se agrupan las mediciones y la dispersión alrededor de este valor, además de hacer posible visualizar rápidamente la información tabulada inicial de datos.
  La información que se recolectará será la siguiente:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Índices de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de las órdenes de trabajo y servicio brindadas.
- Índices de mejora, respecto a número de reclamaciones atendidas y recepcionadas.
- Índices de auditorías programadas ejecutadas respecto a las programadas.

- Diagramas de Pareto: Este diagrama nos permitirá encontrar el 20% de los tipos de defectos que representen el 80% de las no conformidades, siendo su objetivo principal evidenciar las prioridades ya que en la práctica suele ser difícil realizar el control de todas las posibles no conformidades de calidad en los servicios brindados.

  La información que se recolectará será la siguiente:

  - Las principales causas de las no conformidades especificadas en el formato de control de no conformidades.
  - Las principales causas de no cumplimiento de órdenes de trabajo especificadas en el formato del mismo.

El representante del SGC será el encargado de elaborar el Plan Anual y Programa de auditoria interna (Anexo 17 y 18)), el mismo que será aprobado por la Jefatura de la OISG y distribuido a cada área de la misma. El equipo de calidad estará encargado de la coordinación con los auditores internos para la realización de las auditorías internas del SGC. Mediante estas evaluaciones se podrá determinar las no conformidades y las oportunidades de mejora continua del SGC, para posteriormente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

derivar las soluciones a las mismas mediante acciones correctivas y preventivas.

El equipo de calidad también estará a cargo de la recopilación y el análisis de todos los datos concernientes al cumplimiento y ejercicio del SGC con el apoyo de los indicadores preestablecidos tanto de procesos como de satisfacción del cliente. Finalmente, los presentará a la Jefatura de la OISG.

La jefatura de la OISG, se encargará de revisar el SGC después de cada auditoria interna o según requerimiento, como mínimo una vez al año, siendo el responsable del SGC quien entregará la información necesaria para esta revisión y realizara el acta de revisión por la Jefatura (Anexo 22).

Además se realizaran todas las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para así alcanzar los objetivos, la eficacia y mejora continua del SGC.

El representante del SGC con la ayuda del equipo de calidad, serán los encargados de identificar e implementar las acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora del SGC teniendo en cuenta los recursos disponibles.

La jefatura de la OISG y el equipo de calidad se encargarán de realizar el seguimiento de estos planes de mejora, comprobaran los resultados alcanzados y los analizarán.

6.1.5. Etapa 5: Certificación:

Esta etapa es opcional, de considerarse necesario se procederá con la certificación del ISO 9001:2015 del SGC de la OISG.

Es posible realizar esta etapa siempre y cuando el SGC esté en marcha y no presente inconvenientes representativos.

El primer paso es realizar una auditoria pre-certificación, siendo Jefe del SGC el responsable de planificar la acreditación y presentar la propuesta a la Jefatura de la OISG.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Al ser aprobada, la entidad certificadora elegida, procedería a la realización de la evaluación del SGC implementado en la organización.

Según los resultados obtenidos mediante la auditoría de pre-certificación, el Jefe de la OISG y el equipo de calidad registrarán y corregirán las no conformidades que hayan sido levantadas. En seguida, se realizara un informe de la nos conformidades identificadas, seguimiento de acciones correctivas y preventivas implementadas y las mejoras del SGC, el cual será presentado a la Jefatura de la organización.

Para finalizar, una vez se haya revisado y aprobado el informe con todas las rectificaciones hechas en el sistema, la Jefatura consentirá la realización de la auditoria de certificación del SGC de la OISG por una entidad certificadora.

En la Cuadro N°11 se presenta el Plan de implementación del SGC donde se describe las actividades a realizar por etapa, el responsable de las mismas y las estrategias para el cumplimiento de objetivos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Cuadro N° 11: Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBJETIVO	ESTRATEGIA
PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	Análisis de factores fuertes y débiles de la OISG	Jefe del SGC	Definir los motivos para la implementación del SGC	Realización del FODA de la OISG
GESTIÓN POR PROCESOS Y APLICACIÓN DE REQUISITOS	Determinación de los procesos necesarios para llevar a cabo la misión y visión de la OISG	Responsable del SGC	Analizar estado actual en que se encuentra la OISG	Diagnóstico de la situación actual de la OISG respecto a la Norma ISO 9001:2015
	Definición de políticas, objetivos e identificación de procesos y funciones	Jefatura de la OISG, Jefe del SGC, Responsable del SGC	Determinar el alcance de la organización, los objetivos a alcanzar, procesos clave y funciones realizadas.	Creación del plan del Sistema de Gestión de Calidad.
				Creación del Mapa de Procesos de la OISG
				Mejora del Manual de Organización y Funciones, procedimientos, instructivos y documentación de la OISG
	Presentación y sustentación del proyecto	Jefe del SGC	Aprobar el proyecto de implementación de un SGC	Reuniones con los jefes de cada área de la organización y con la Jefatura de la OISG para recolección de ideas y recomendaciones.
	Presentación del proyecto al equipo de calidad	Jefe del SGC, Jefatura de la OISG	Establecer los requisitos del SGC y las responsabilidades para su puesta en marcha	Comunicación de política, objetivos y alcance del SGC a todos los colaboradores de la OISG mediante diferentes medios de comunicación
				Motivar a todos los colaboradores para el logro de su máxima cooperación en el proyecto.
	Establecimiento de Recursos	Jefatura de la OISG, Responsable del SGC	Identificar al personal involucrado, equipos, maquinaria y recursos tecnológicos y organizar el trabajo.	Comunicación a todo nivel de la OISG y selección fundamentada de colaboradores aptos para la realización de actividades
	Provisión de Recursos	Equipo de calidad	Asegurar los recursos para la realización de los procesos	Información documentada y mantenimiento del inventario de materiales, equipos, maquinaria y otros a cargo de la OISG.
				Verificación de las áreas de trabajo.
	Coordinación de capacitaciones y concientización del personal de la OISG	Jefatura de la OISG, Representante del SGC, Oficina de RR.HH., Equipo de Calidad	Comprometer a los colaboradores con el desarrollo del SGC en la OISG de forma activa.	Reuniones de la organización, correos electrónicos, charlas, boletines, evaluaciones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DESARROLLO DE LA IMPLEMENTACIÓN	Documentación de soporte del SGC	Equipo de calidad	supervisar y gestionar la documentación del SGC	Revisión de la documentación para su mejora y desarrollo de nueva documentación necesaria.
				Distribución a todos los colaboradores de la OISG para su mantenimiento y ejecución.
	Comunicación	Jefatura de la OISG, Equipo de calidad, Jefe del SGC	Destacar importancia, alcance y metodología del SGC	Reuniones y charlas con todo el personal de la OISG
				Seguimiento de las funciones realizadas en cada área de la OISG para su atención continua y asesoría en cuanto al SGC.
				Comunicación de avances con respecto al proyecto de implementación del SGC
REVISIÓN	Planificación y realización de auditorías internas	Representante del SGC	Identificar y registrar las no conformidades y oportunidades de mejora continua en la OISG	Elaboración del plan anual de auditoria interna, comunicación del mismo a toda la OISG y realizar su seguimiento.
	Recopilación de datos y análisis de los indicadores	Equipo de calidad	Comprobar que todos los procesos se han llevado a cabo según los previsto y cumplan los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Coordinación con los auditores internos para realización de auditorías, información documentada y análisis de los resultados.
	Revisión del SGC	Jefatura de la OISG	Tomar decisiones respecto al cumplimiento del SGC	Revisar los informes de auditorías internas.
CERTIFICACIÓN	Realización de auditoria de pre-certificación	Entidad Certificadora	Evaluar la primera imagen de la OISG frente a una auditoria externa	Realizar evaluaciones previas del SGC.
	Evaluación de los resultados de la auditoría y rectificación	Entidad Certificadora y Equipo de Calidad	Corregir las no conformidades levantas	Elaboración de informe de las no conformidades identificadas, seguimiento de acciones correctivas y preventivas implementadas y las mejoras del SGC
	Certificación	Entidad Certificadora	Certificar el SGC de la OISG en base a la Norma ISO 9001:2015	Información documentada de la auditoría de certificación

Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Según (Project Management Institut Inc., 2013) incluye todos los procesos requeridos para gestionar la terminación en plazo del proyecto.

En consecuencia de se seguirá los procesos de Gestión del Tiempo del Proyecto que plantea el PMBOK, como son:

- Planificar la Gestión del Cronograma
- Definir las actividades
- Secuenciar las actividades
- Estimar los recursos de las actividades
- Estimar la duración de las actividades
- Desarrollar el cronograma
- Controlar el cronograma

El periodo de aplicación puede variar de una organización a otra, pero el tamaño de la mismo es mayormente el factor de predicción del tiempo necesario para la implementación de un SGC, siendo en promedio para organizaciones pequeñas, es decir de hasta 50 trabajadores, como es en este caso, los requisitos de la norma se pueden implementar en un periodo de 6 meses.[16]

Es por tal razón que el horizonte planeado para el proyecto será de 30.6 semanas (7 meses), las cuales abarcarán todas las etapas de la implementación y el mantenimiento del SGC, desde la planificación del proyecto hasta el último paso de la etapa de revisión. La última etapa que corresponde a la certificación del SGC quedará como decisión de la OISG.

6.2.1. Primera Etapa

La primera etapa consiste en la planificación del proyecto y tendrá una duración de una semana, debido a que la complejidad depende de la

16 http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/07/tiempo-implantar-sistema-de-gestion-de-calidad/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

disposición del personal de la OISG en cuanto a brindar información suficiente, y la componen actividades tales como:

- Definición de los motivos para la implementación del SGC (1 día).
- La planificación y realización de entrevistas con los colaboradores administrativos (2 días), con la utilización de cuestionarios respecto las funciones realizadas, procedimientos conocidos, documentación utilizada, recursos que utilizan, etc.
- El análisis de toda la información recolectada tanto de documentación como de procedimientos realizados (2 días).
- Finalmente el análisis de los factores fuertes y débiles de la OISG, realizando su FODA respectivo mediante información recabada bajo la responsabilidad del Jefe del SGC (2 días) y como herramienta previa al diseño de nuestro sistema de gestión.

Las actividades mencionadas están en secuencia.

6.2.2. Segunda Etapa

La segunda etapa, que corresponde a la gestión por procesos y aplicación de requisitos durará cerca de 16 semanas, y la componen actividades tales como:

- Determinación de los procesos necesarios para llevar a cabo la misión y visión de la OISG (3 días). Los recursos utilizados serán la información documentada de la OISG y la información obtenida de las entrevistas a los colaboradores y análisis previo.
- Al mismo tiempo se realizará el diagnóstico de las funciones de los colaboradores de la OISG (7 días). Los recursos utilizados serán la información documentada de la OISG y la información obtenida de las entrevistas a los colaboradores y análisis previo.
- A continuación se llevará a cabo la determinación y análisis de las necesidades y expectativas de los clientes (7 días). Los recursos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

utilizados serán la información procesada de sus actividades predecesoras.

- En seguida se realizará el diagnóstico de la gestión de calidad actual en la OISG (10 días). Los recursos utilizados serán el cuestionario o checklist de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, herramientas tecnológicas como el MS Office Word para el registro de los datos y útiles de escritorio.
- A continuación se realizará el tratamiento, evaluación y análisis de la información recolectada del Checklist (7 días). Los recursos utilizados serán herramientas tecnológicas tales como MS Office Word y Excel para la presentación y análisis cuantitativo de los datos.
- Después se podrá empezar el diseño propiamente dicho del sistema de gestión con la definición de políticas y objetivos de calidad (2 días). Como recurso principal a utilizarse serán toda la información documentada y recabada sobre los procesos, funciones, procedimientos e instructivos.
- En seguida se realizará el Mapa de procesos, definiendo los procesos clave, estratégicos y de apoyo propios del sistema de gestión de calidad en diseño (5 días). Los recursos utilizados serán herramientas tecnológicas MS Office PowerPoint y Word, información documentada, información recolectada y procesada previamente de las actividades predecesoras.
- A continuación se procederá a la presentación y sustentación del proyecto (5 días). Los recursos a utilizar serán herramientas tecnológicas MS Office PowerPoint y Word, equipos informáticos, folletos y útiles de escritorio.
- En seguida se realizará el establecimiento de recursos una vez haya sido aprobado el proyecto (10 días). Los recursos a utilizar serán la información de planes operativos de requerimiento de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

materiales, humanos, equipos informáticos, útiles de escritorio y herramientas tecnológicas (software requerido).

- A continuación se procederá a la provisión de los recursos (15 días), debido a la incertidumbre de la posibilidad de contar con todos los recursos necesarios en el instante requerido. Los recursos son los que se especificaron en la actividad predecesora.
- Finalmente se procederá a la coordinación de capacitaciones y concientización del personal (12 días). Los recursos a utilizarse serán materiales (folletos, copias, útiles de escritorio), herramientas tecnológicas tales como MS Office PowerPoint, humanos (colaboradores administrativos y operativos) y la infraestructura necesaria para dichas capacitaciones.

6.2.3. Tercera Etapa

La tercera etapa, que corresponde al desarrollo de la implementación tendrá una duración de 8.2 semanas, debido a la complejidad que representa implementar todas las mejoras y la evaluación de todos los colaboradores respecto a las funciones que tienen que cumplir, y la componen actividades tales como:

- El desarrollo de la documentación de soporte del SGC con una duración de 3.2 semanas que estará comprendida por las actividades de:
    - Actualización del reglamento de organización y funciones de la OISG (10 días), donde se actualizará y adecuarán las funciones de acuerdo a los procesos definidos para satisfacer los requisitos de los clientes. Los recursos utilizados serán toda la información sobre documentación, formatos, procedimientos, instructivos y la información recolectada de acuerdo a análisis realizados, así mismo se utilizarán recursos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

tecnológicos tales como MS Office Word para el registro y presentación. Finalmente recursos humanos (Jefe del SGC, representante y responsables del SGC).

- Realización de formatos, documentación técnica e instructivos de procedimientos (5 días). Los recursos utilizados serán toda la información sobre documentación, formatos, procedimientos, instructivos y la información recolectada de acuerdo a actividades predecesoras, así mismo se utilizarán recursos tecnológicos tales como MS Office Word, Excel y Visio para el registro y presentación. Finalmente recursos humanos (Jefe del SGC, representante y responsables del SGC).

- En seguida se procederá a la comunicación y distribución de la documentación a todos los colaboradores de la OISG (15 días). Los recursos a utilizarse será la información de las dos actividades predecesoras en esta etapa, así como herramientas tecnológicas como MS PowerPoint para la presentación de la documentación, folletos, útiles de escritorio y recursos humanos (Jefe del SGC, representante y responsables del SGC, y colaboradores operativos).
- Finalmente se comunicará los avances respecto al proyecto de implementación a todos los colaboradores de la OISG (10 días). Los recursos a utilizarse serán herramientas tecnológicas como MS PowerPoint para la presentación de los avances, folletos, útiles de escritorio y recursos humanos (Jefe del SGC, representante y responsables del SGC, y colaboradores operativos).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.2.4. Cuarta Etapa

La cuarta etapa, que corresponde a Revisión tendrá una duración de 5 semanas aproximadamente y la componen actividades tales como:

- La planificación y realización de auditorías internas, de duración aproximada de 5 semanas
- La recopilación de datos y análisis de los indicadores mediante auditorías, de duración de 5 semanas
- Y la revisión del SGC mediante los informes de auditorías realizadas, de duración de 5 semanas.

Todas las actividades mencionadas anteriormente se realizarán en simultáneo y una vez se haya terminado la anterior etapa.

Los recursos a utilizarse serán toda la información recolectada en formatos establecidos y definidos en la etapa predecesora y documentación del sistema, así como herramientas tecnológicas para el procesamiento de la información tales como Ms Office Word y Excel.

En esta etapa intervienen el Representante del SGC, el Equipo de Calidad y la Jefatura de la OISG.

6.2.5. Quinta Etapa

La quinta etapa, que corresponde a la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, la cual la componen actividades como: la realización de auditoría de pre-certificación, evaluación de los resultados de la auditoría y rectificación, y finalmente la certificación.

La duración de esta etapa dependerá del estado de preparación en el cual se encuentra la Oficina de infraestructura y Servicios Generales y de la entidad certificadora. En el cronograma, se representa a esta etapa con un círculo amarillo, debido a que es opcional y con la finalidad de que en teoría la OISG deberá estar apta para poder certificar su Sistema de Gestión de Calidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

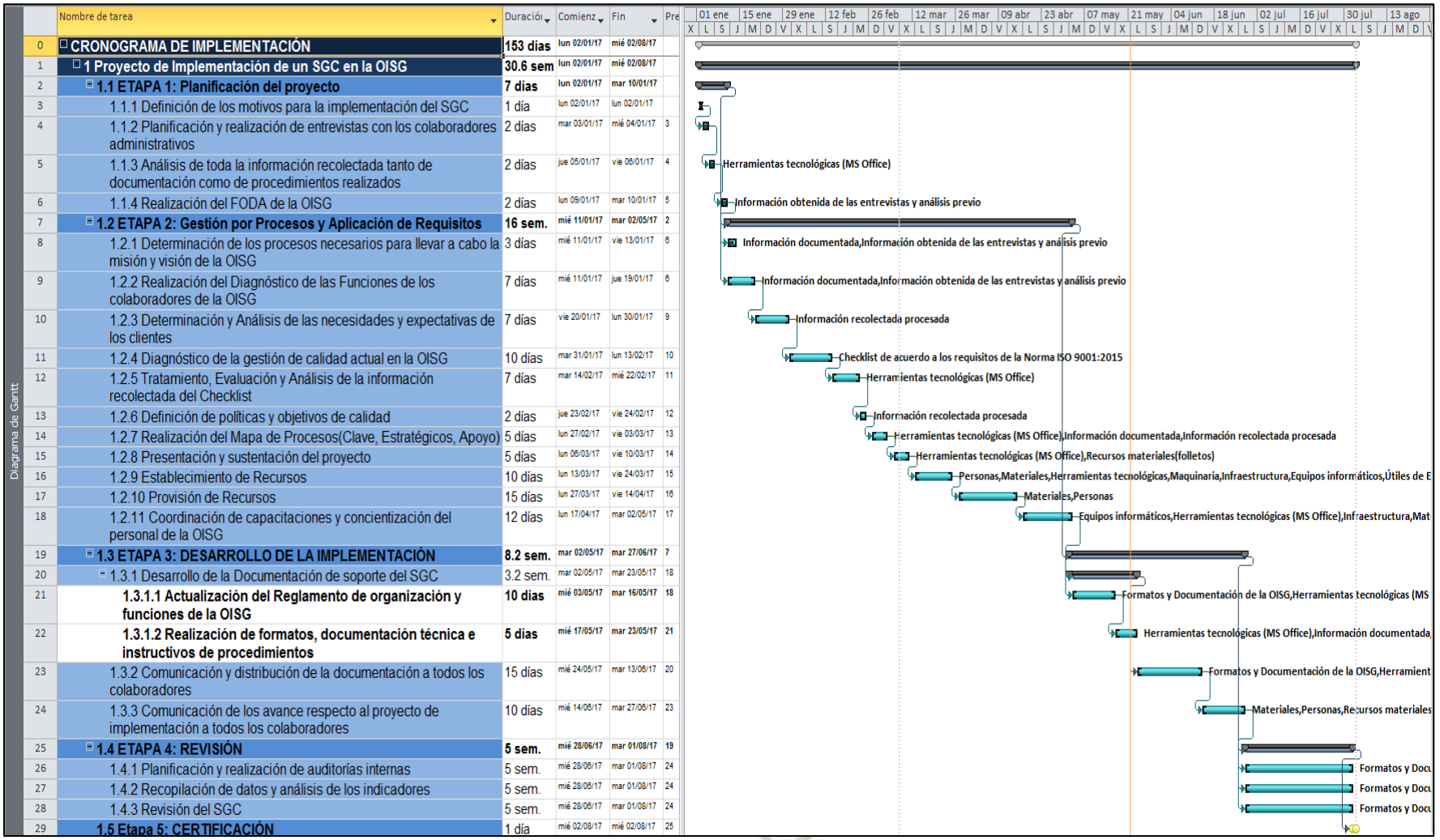
De acuerdo al Plan de Implementación y habiéndose definido todas las actividades, su secuencia, la estimación de recursos y estimación de la duración de las mismas, se procederá a desarrollar el cronograma de actividades del proyecto el cual permitirá hacer el monitoreo de las actividades previas, durante y después de la implementación del SGC con la finalidad de gestionar sus cambios a la base del cronograma a fin de cumplir con el plan.

A continuación se presenta en el Cuadro N° 12 el Cronograma de Implementación, en el cual se aprecian las etapas con las principales actividades a realizarse y la duración aproximada que cada una tendrá.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA
1961

Cuadro N° 12: Cronograma de Implementación del SGC en la OISG



Fuente: Elaboración propia

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

6.3. PROGRAMA DE AUDITORÍAS:

6.3.1. Auditorías Internas:

La OISG debe comprender que llevar a cabo auditorías internas será un factor fundamental ya que mediante las mismas podrá verificar y controlar el cumplimiento de los requisitos.
Las auditorías internas deben realizarse en intervalos planificados con el fin de garantizar el mejoramiento continuo del sistema de gestión, las cuales serán aplicables a todos los procesos que conforman el SGC. También se podrán llevar a cabo auditorías extraordinarias, es decir cuando lo estime por conveniente la Jefatura o responsable de auditar un área específica.

La selección del personal encargado de realizar la auditoría estará bajo responsabilidad de la Jefatura de la OISG con el apoyo del comité de calidad. Este personal será capacitado en temas competentes de auditoria interna, el cumplimiento de este procedimiento, actividades y documentación implicada.

Las auditorías internas tendrán inicio a partir de la semana 25, esto es después del desarrollo de la implementación del SGC. Estas auditorías se llevarán a cabo cada mes, los informes de las mismas serán revisados por la Jefatura de la OISG, para luego decidir si se realiza o no la auditoría de certificación del SGC. Posteriormente las auditorías internas podrán realizarse una vez por cada semestre.

A continuación se presenta las principales definiciones referentes a auditoría interna:

- Auditor: Será la persona capacitada y competente, para la revisión, evolución y análisis de los resultados del sistema de gestión con la finalidad de informar y dictaminar de acuerdo a

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ellas, realizará las observaciones y recomendaciones para la mejora de la eficacia y eficiencia del desempeño del SGC.

- Auditoría: Es un proceso de verificación sistemático y documentado que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado con el fin de obtener y evaluar la eficacia de un SGC mediante evidencias que permitan la determinación del cumplimiento de los requisitos especificados.
- Auditoría Interna: Es el proceso sistemático, independiente y documentado donde se evidencia los resultados del mismo para determinar el cumplimiento de criterios preestablecidos, se puede llevar a cabo por miembros de la misma organización.
- Hallazgo de Auditoría: Son los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría realizada, y que se recopila frente a los criterios preestablecidos.
- Conclusión de la auditoría: Es el resultado final de la auditoria que provee el equipo auditor después de considerar los objetivos y hallazgos encontrados.
- Criterios de auditoría: Son el conjunto de políticas, procedimientos y requisitos que se utilizan como base de la verificación y sobre los cuales se valora el cumplimiento de lo auditado.

El procedimiento para llevar a cabo la auditoría interna será:

- Elaborar el programa de auditorías a través de un cronograma de auditorías.
- Revisar y aprobar el formato de Plan de auditorías.
- Selección del equipo auditor.
- Elaboración y comunicación del plan de auditoría.
- Preparación de la auditoría y llenado de formato (Anexo 23)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Elaboración del informe de hallazgos de no conformidades presentadas en la auditoria interna.
- Presentación de las acciones correctivas y preventivas que serán necesarias para el mejoramiento continuo del SGC.
- Presentación del informe final a la Jefatura de la OISG
- Realización del control y seguimiento.

Los principales conceptos a verificar en una auditoria interna serán:

- Adecuación de los procedimientos a sus determinadas funciones.
- Personal bien capacitado en los procedimientos correspondientes.
- Realización de todo de acuerdo a lo documentado.

Al finalizar cada auditoria interna, el representante del SGC deberá evaluar el desempeño de los auditores y decidirá su continuación.

6.3.2. Auditorías Externas:

La auditoría externa se realiza después de haber realizado auditorías internas que demuestren que el SGC es eficaz y eficiente en el cumplimiento y capacidad de alcanzar sus objetivos, se realizará a solicitud de la Jefatura de la OISG mediante auditores acreditados que pertenezcan a entidades independientes de la organización que tengan la autoridad de certificar la conformidad del SGC basado en la norma ISO 9001:2015.

La certificación ISO 9001:2015 acreditará que se tiene un SGC que proporciona servicios que satisfacen los requisitos de los clientes y la mejora continua de sus procesos que se realizan con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El alcance de la Acreditación debe ser claro y definir:

- Las ubicaciones físicas, los servicios controlados por el SGC, los principales procesos dentro del SGC y las exclusiones en cuanto a los requisitos de la ISO 9001:2015.
- Que el sistema de gestión de la organización ha demostrado conformidad con los requisitos de la norma aplicable y se apega a las normas legales aplicadas.

Las ventajas de la Certificación son:

- Identificación y diferenciación del servicio suministrado.
- Credibilidad de los trámites debido a la garantía de un organismo de certificación independiente de los intereses de la organización.
- Creación de valor agregado a todos los niveles de realización de los procesos.
- Reconocimiento.
- Obtención de confianza por parte de todos los clientes.

6.3.2.1. Empresas Certificadoras:

Un Organismo de certificación es un organismo tercero que procede a la acreditación de un SGC basado en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en una organización. Los organismos de certificación administran sus sistema de certificación por tercera parte de manera consistente y fiable, con el objetivo de facilitar la aceptación de sus certificado a nivel nacional e internacional. Por lo tanto algunas de sus características deben ser:

- La imparcialidad: Deben ser equitativas y no dejarse perturbar por consideraciones partidarias, realizando de forma imparcial tanto las auditorías, su toma de decisiones y la composición

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de estructuras que regularan la política en materia de certificación.

- La Independencia: Deben ser libres ante cualquier sugerencia o presión, deben ser autónomas. Esta independencia debe manifestarse a nivel financiero y de forma complementaria a la imparcialidad.
- La Competencia e idoneidad: que se manifestará según el número suficiente de colaboradores, personal calificado para las actividades a realizar y criterios de calificación previamente fijados.[17]

A continuación se presentaran algunas empresas certificadoras en el Perú, de reconocimiento mundial, quedando a cargo de la organización la elección de la que cumpla totalmente las características mencionas y signifique un mayor beneficio.

1. SGS:[18]

SGS es líder mundial en inspección, verificación, ensayos y certificación. Goza de la reputación de ser la referencia mundial en cuanto a calidad e integridad. Cuenta con una red de más de 2000 oficinas y laboratorios en todo el mundo, con más de 90 000 empleados. Está presente en 28 ciudades del Perú y ofrece un rango amplio de soluciones a prácticamente todo sector e industria existente, incluyendo medioambiente, agricultura, minería, industrial, pesca, certificación de sistemas de gestión, productos de consumo, automotriz y, petróleo, gas y productos químicos.

En cuanto a certificación ayuda a probar que los productos, procesos, sistemas o servicios de una organización, son conformes a estándares y reglamentos nacionales o

[17] http://www.fao.org/docrep/004/ad094s/ad094s03.htm
[18] http://www.sgs.pe/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

internacionales, o bien estándares definidos por el cliente, a través de la certificación.

Cuenta con diversas certificaciones y acreditaciones incluyendo la ISO 9001:2015.

2. AENOR:[19]

La Asociación Española de Normalización y Certificación es una entidad privada sin fines lucrativos creada en 1986. Su actividad contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios.

El trabajo serio y riguroso que la caracteriza desde su creación ha posibilitado que los certificados de AENOR sean los más valorados, no sólo en España sino también en el ámbito internacional, habiendo emitido certificados en más de 60 países. AENOR está situada entre las 10 certificadoras más importantes del mundo.

Respecto a la certificación hace a las empresas más competitivas porque contribuye a:

- Eliminar los costes de la no calidad.
- Mejorar el conocimiento de los procesos.
- Aumentar el compromiso del personal.
- Trasmitir confianza a todos los públicos externos.

3. BUREAU VERITAS:[20]

Creada en 1828 en Amberes, Bélgica. Bureau Veritas es líder mundial en ensayos, inspección y certificación (TIC), se enfoca en facilitar servicios de alta calidad para ayudar a los clientes a cumplir los crecientes desafíos de la calidad, seguridad, protección del medio ambiente y la responsabilidad social.

[19] http://www.aenorperu.com
[20] http://www.bureauveritas.com

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Cuenta con de 66 000 empleados en más de 1400 oficinas y laboratorios en 140 países. Además, es reconocida y acreditada por las principales organizaciones nacionales e internacionales, opera a nivel mundial y mantiene más de 60 acreditaciones para prestar servicios de certificación y verificación acreditada a nivel local.

La certificación que ofrece incluye auditorías en la empresa, inspecciones y análisis estándar, así como auditorías de control durante el periodo de certificación de validez. Asimismo puede incluir, cuando fuera necesario, una fase de estudio del diseño.

4. INTERTEK PERÚ:[21]

Intertek Perú opera desde 1985, siendo una empresa líder en servicios de inspección, auditorías, análisis y certificación de productos requeridos por empresas privadas nacionales e internacionales e instituciones del Gobierno. Cuenta para ello con las más innovadoras tecnologías garantizando así que los productos adquiridos y sistemas bajo los que se producen cumplen los requisitos de calidad establecidos.

Intertek Perú cuenta con más de 150 ensayos acreditados bajo la norma NTP ISO/IEC 17025:2006 para diversos productos tales como hidrocarburos (incluyendo Biodiesel, Gasolina, Residuales, etc.), alimentos (incluyendo leche, galletas, pan, productos hidrobiológicos, etc.), aceites, aguas, entre otros. Cuenta con un área de inspecciones acreditada como Organismo de Inspección bajo la norma NTP ISO/IEC 17020:2012 para Inspección Higiénico Sanitaria, HACCP, Programa de Vigilancia y Control de Actividades Pesqueras y Acuícolas en el Ámbito Nacional, entre otros.

[21] http://www.intertek.com.pe/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Intertek sustenta su ventaja competitiva:

- Con análisis y certificación de confianza para conseguir una rápida aprobación regulatoria.
- A través de una entrada rápida y eficiente en prácticamente cualquier mercado en el mundo.
- Con un aseguramiento total de la calidad a lo largo de la cadena de suministro.
- Excelencia en el servicio
- Receptividad y rápida respuesta, apreciando la importancia del tiempo en el mercado.
- Conocimiento de la industria.
- Ofreciendo un servicio global y consistente, adaptado a las necesidades del mercado local.

5. ABS:[22]

ABS Quality Evaluations, Inc. (ABS QE) es líder mundial en las certificaciones y capacitación en sistemas de gestión de la calidad (Quality Management Systems — QMS) para una diversidad de industrias y sectores en todo el mundo. Sus evaluaciones independientes de tercera parte ayudan a los clientes a minimizar riesgos, mejorar la eficiencia operativa y maximizar el rendimiento.

Un sistema de gestión integrado puede agilizar los procesos y reducir la documentación. Su experiencia en una diversidad de industrias y procesos de certificación le permite ayudar a elaborar un sistema de gestión de la calidad coherente y eficaz.

Cuenta con un equipo global de auditores experimentados comprometidos con ayudar a los clientes a mejorar el rendimiento y aumentar la sostenibilidad mediante sistemas de gestión de la

[22] http://www.abs-qe.com/es/certificacion-de-sistemas-de-gestion.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

calidad. Utiliza un proceso de certificación de seis pasos que incluye una auditoría opcional antes de la evaluación, una revisión de la documentación y una inspección del sitio, una auditoría de certificación, una decisión en cuanto a la certificación y la emisión de la misma, auditorías de vigilancia y auditorías de renovación.

6.3.2.2. Información Documentada:

Se deberá entregar toda la información documentada referente al Sistema de Gestión de Calidad de la organización con la anticipación de un mes, la cual incluirá:

- El reglamento de organización y funciones
- El Mapa de procesos
- La política y los objetivos
- El manual de procedimientos
- Resultados de las auditorías internas
- Los informes de acciones correctivas y preventivas tomadas en las auditorías internas
- Información documentada revisada por la Jefatura respecto al SGC
- Toda información documentada que sea solicitada por la entidad certificadora

6.3.2.3. Metodología:[23]

La Norma ISO 9001:2015 se podrá certificar mediante los siguientes pasos ejecutados por las entidades certificadoras:

1. Auditoría Inicial:

La auditoría inicial o de pre-certificación consta de una evaluación inicial, se recopila la información y se revisa la documentación para comprobar que la organización cumple con los requisitos

[23] http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/iso-9001-proceso-certificacion/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

legales y si la organización cuenta con los recursos necesarios para posteriormente realizar una auditoría de certificación.

En esta etapa se mantiene entrevistas con los miembros de la organización para saber su nivel de preparación para la segunda auditoria, se acuerdan los detalles para la misma y se trata de entender el SGC para centrar la planificación de la auditoria posterior, se verifica que se han realizado auditorías internas y las revisiones de la Jefatura y finalmente se comprueba el nivel de implantación del sistema de gestión necesario para llevar a cabo la auditoria de certificación.

Esta evaluación inicial se documentará en un informe que mostrara los resultados de la visita y será comunicada a la organización, estos informe contendrán las no conformidades halladas a resolverse.
El tiempo entre esta auditoria inicial y la de certificación dependerá del tiempo en que se resuelvan las observaciones realizadas.

2. Auditoría de Certificación:

En esta auditoria la entidad certificadora evalúa todas las actividades de la organización y tomar decisiones sobre la aplicación y eficacia del sistema de gestión. Se entrevista a todos los colaboradores, incluyendo la Jefatura, para asegurar la aplicación en toda la organización del SGC.
Se analiza toda la información y pruebas que han sido reunidas durante la visita anterior con la finalidad de decidir si todos los requisitos de certificación se han cumplido y si existe cualquier no conformidad y se propone oportunidades de mejora.
Los puntos más importantes del SGC a examinar son:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- La información y pruebas sobre la conformidad con todos los requisitos de la norma
- Seguimiento, medición, información documentada y revisión conforme a los objetivos de la organización
- Control de operaciones
- Auditorías internas y revisiones
- Responsabilidad de la dirección de las políticas de la organización
- Relación entre los requisitos de la norma, políticas, los objetivos e indicadores, también los requisitos legales aplicables, las responsabilidades, funciones, competencias de los colaboradores, procedimientos y resultados de auditorías internas.

Al culminar esta evaluación, la entidad certificadora emitirá un informe con las conclusiones referentes a los resultados de la auditoria, las áreas de mejora y las no conformidades identificadas.

Al levantar todas las observaciones realizadas, el organismo certificador tomara la decisión sobre la emisión del certificado, la vigencia del certificado por lo general tiene una validez de tres años. Durante este periodo el SGC deberá someterse a auditorías de seguimiento anuales para demostrar su conformidad con los requisitos de la Norma.

3. Auditoría Temáticas:

Las auditorias temáticas o de seguimiento se realizan para asegurar la eficacia del SGC y con la finalidad de monitorear los avances realizados desde la última auditoría, pueden ser anuales o según lo requiera la organización. El objetivo principal el confirmar que el SGC se mantiene, es operativo y ofrece mejoras continuas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4. Auditoría de Renovación:

Esta auditoría es realizada antes de la culminación los tres años de vigencia de la certificación basado en la Norma ISO 9001:2015. La misma que tiene la finalidad de evaluar el cumplimiento del SGC respecto a los requisitos de la Norma.

6.4. COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

La implementación del SGC tendrá un valor monetario el en que incurrirá la organización, con la finalidad de obtener beneficios que justificarán la inversión que se realizará.

Los colaboradores de la OISG, entre ellos los responsables por área, son los que ejecutarán roles importantes en el procesos de implementación, entre las actividades que realizarán tales como el desarrollo de la información documentada, el análisis de datos e indicadores, auditorías internas y otras responsabilidades dadas tanto para el Equipo de calidad, Representante del SGC, Jefe del SGC y la Jefatura de la OISG. Este personal no deberá significar unos costos adicional ya que se asignarán las responsabilidades de acuerdo a lo expuesto en el sistema de gestión.

Además se cuenta con la infraestructura necesaria para poder llevar a cabo toda capacitación pertinente a cada área de la OISG, así como los equipos informáticos y materiales para poder registrar toda la documentación referente al SGC.

Para cumplir con el objetivo de concientizar y capacitación del personal que permita llevar a cabo la innovación planteada, se requiere realizar charlas de concientización y capacitación, para ello se plantea la contratación de profesionales con experiencia demostrada en las materias a dictarse en las charlas, cuyos costos hora/hombre en el mercado fluctúan

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

entre S/. 125.00 a S/.250.00 por hora, estimándose dos grupos de 4horas cada uno (es decir 8 horas a contratarse).

A continuación, se presenta el Cuadro N° 13 que expone los costos en los que incurrirá la OISG para la implementación del SGC.

Cuadro N° 13: Costos de Implementación del SGC en la OISG

DESCRIPCIÓN	COSTOS (S/.)
CAPACITACIÓN	
Charlas de Concientización (dos grupos)	
Introducción a la Norma ISO 9001:2015	S/. 2,000.00
Trabajo en Equipo y Liderazgo	S/. 2,500.00
Sistemas de Gestión de Calidad y su importancia	S/. 2,000.00
SUBTOTAL	S/. 6,500.00
Charlas de Capacitación	
Interpretación de la Norma ISO 9001:2015	S/. 2,000.00
Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	S/. 1,500.00
Taller de elaboración de información documentada	S/. 1,000.00
Interpretación de la Norma ISO 9001:2015-Auditores Internos	S/. 2,000.00
Taller de acciones correctivas/preventivas	S/. 1,000.00
Taller de oportunidades de mejora respecto al SGC	S/. 1,000.00
SUBTOTAL	S/. 8,500.00
RECURSOS MATERIALES	
Folletos, separatas, oficios, material publicado (hojas bond)	S/. 750.00
Útiles de escritorio	S/. 1,500.00
Impresiones y fotocopias (tóner 4 unds. y tinta 7 unds.)	S/. 1,450.00
SUBTOTAL	S/. 3,700.00
TOTAL DE COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC EN LA OISG	S/. 18,700.00

Fuente: Elaboración propia (Costo de H/H de profesionales expertos en las materias a dictarse en el mercado actual)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.5. RESULTADOS ESPERADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Una vez completamente implementado el Sistema de Gestión de Calidad en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales, incluyendo las auditorías internas, se podrá alcanzar la mejora en la realización de los servicios requeridos y mejorará la satisfacción de los clientes, todo esto se verá reflejado a corto, mediano y largo plazo.

La información documentada y debidamente actualizada del SGC, hará posible la mejora de todos los procesos, procedimientos y actividades en cuanto a su organización.
El establecimiento y difusión de la política de calidad y de los objetivos de la organización, harán posible el mantenimiento del compromiso y colaboración de todos los colaboradores del área, iniciando desde la Jefatura. Siendo este el punto en el cual la organización percibirá con mayor claridad la visión de la OISG.

El mapeo de procesos y la interacción de los mismos según las funciones de cada responsable serán de suma importancia para poder entender los requerimientos de los clientes para posteriormente poder satisfacer sus expectativas.

Los clientes, como ya se mencionó, son: Rectorado, Vicerrectorado Administrativo, Escuelas Profesionales, Oficinas administrativas, Alumnado y empresas tercerizadas.
De la misma forma, los reclamos y recomendaciones de los clientes a través de las encuestas de satisfacción permitirán el seguimiento sobre la opinión respecto al servicio brindado y las oportunidades de mejora emergentes.

La finalidad de las capacitaciones es el involucramiento total de todos los colaboradores y el aumento de sus competencias respecto al SGC, es por

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

tal motivo que se revisará, analizará y evaluará el desempeño del personal respecto a sus aportaciones para el mejoramiento continuo de la empresa y cumplimiento del SGC, se espera que se realice el 100% de las capacitaciones planificadas.

La comunicación en el área mejorará con la finalidad de poder mejorar el indicador de proyectos finalizados. Para este fin se planeará reuniones, se utilizará de forma más activa el correo electrónico, informes de conformidad y se coordinará actividades de retroalimentación de requisitos respecto al servicio ofrecido. A raíz de esto las incidencias de reclamos de los clientes deberán disminuir considerablemente.
Como parte de la productividad de la organización, se incrementará el porcentaje de órdenes de trabajo cumplidas alcanzando un 95% y de proyectos finalizados en un 90%, a su vez esto incrementará la satisfacción del cliente, esperándose alcanzar un 90% de los mismos con la implementación del SGC y el 100% respecto a la atención de solicitudes.

Para finalizar, las auditorías internas serán procesos claves para el mantenimiento de la eficacia y eficiencia del SGC, por tal razón se espera cumplir al 100% todas las auditorías internas programadas en el año, mejorar la gestión de las acciones correctivas y preventivas frente a no conformidades en un 80% y alcanzar un 90% de los resultados de auditorías realizadas en el mediano plazo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

1. Se puede concluir que es viable realizar una propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora continua de los procesos de los servicios brindados al cliente en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

   Esta implementación permitirá alcanzar las metas planteadas correspondientes al número de capacitaciones programada en un 100%; la provisión de recursos necesarios para asegurar la calidad del servicio respecto a su realización mediante la implementación efectiva de talleres e instalaciones en un 100%; la automatización de funciones en un 50%; alcanzar el 90% de satisfacción de los clientes; atender el 100% de las solicitudes; cumplir con el 95% de órdenes de trabajo; finalizar el 90% de proyectos programados; mejorar la gestión de accione correctivas y preventivas alcanzando un 80%; la búsqueda de la mejora continua en un 80% y el cumplimiento al 100% de auditorías internas programas así como el cumplimiento al 90% de los resultados a mediano plazo.

2. El diagnóstico de la situación actual de los procesos de servicio al cliente en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales de la UCSM, como paso previo al diseño del Sistema de Gestión, cumplió el propósito de definir que la organización presentaba un nivel de implementación de la Norma ISO 9001:2015 de 32%, el cual demostró la deficiencia e inexistencia con respecto a los requisitos de la Norma, relacionados tanto a información documentada, funciones, responsabilidades, procedimientos y actividades tanto de control como de mejora continua.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3. La identificación de los principales problemas y/o necesidades del cliente para satisfacer sus requisitos, cumplió con el propósito de enfocar a la organización respecto a los requerimientos de los clientes y como base para la realización del SGC. Esta identificación también permitió mejorar el enfoque al momento de realizar la Propuesta de Implementación del SGC.

4. La presentación del diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora continua de los procesos de servicio al cliente en la oficina de Infraestructura y Servicios Generales de la Universidad Católica de Santa María, permitió establecer la política y objetivos de calidad, así como el mapeo de los procesos clave, estratégicos y de apoyo para el aseguramiento de la calidad del servicio y como base para la toma de decisiones.

5. La presentación de la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad diseñado, es comprensible para todos los niveles y contiene todo el esquema de acción expuestas en etapas, definiendo las actividades que se deben realizar, los responsables, sus objetivos y la estrategia a aplicar. Mantener este sistema de gestión permitirá controlar mejor todos los procesos referentes a la realización de los servicios, así como el establecimiento de los controles necesarios para orientar los servicios a la calidad, mejorar los resultados de ejecución, desempeño y gestión, y finalmente aumentar la satisfacción del cliente.

6. La realización del análisis de los costos respecto a la implementación de un SGC en la OISG se estimaron en S/. 18,700.00, los beneficios esperados se darán a corto, mediano y largo plazo logrando así la mejora en la realización de los servicios requeridos y mejorará la satisfacción de los clientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

7. Como conclusión final, la implementación de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales, mejorará la imagen de la misma, en cuanto a eficacia y eficiencia, incrementará la comunicación, mejorará la satisfacción de los clientes al cumplir todos sus requerimientos y disminuirá los tiempos y costos referentes a la realización de los servicios.

RECOMENDACIONES

1. Concientizar a todos los colaboradores de la organización sobre la mejora continua orientada a la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la obtención del logro de la mejora de los procesos y aumento de la satisfacción del cliente, con la finalidad de lograr el involucramiento efectivo de todas las partes y poder llevarlo a cabo de forma efectiva y eficaz.

2. Una vez implementado el SGC, se debe realizar el seguimiento, monitoreo, revisión y evaluación continua del mismo según lo expuesto en el presente trabajo de investigación, con la finalidad de que la información documentado se encuentre correctamente organizada, así como la planificación de actividades sea cumplida y se tomen las acciones correspondientes para mejorar la eficiencia de las mismas.

3. Revisar periódicamente los resultados correspondientes a las auditorías internas llevadas a cabo, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas respecto a las deficiencias detectadas, además de sugerir oportunidades de mejora cada vez que sea necesario.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4. Mantener un ambiente laboral propicio para todos los colaboradores de la OISG, llevando a cabo estrategias idóneas que permitan la satisfacción de sus necesidades.

5. Como recomendación final, se debe tomar conciencia de que la implantación de un SGC bajo la Norma ISO 9001:2015 no es el objetivo final más bien representa el inicio del proceso de la mejora continua y su eficiencia y resultados se verá reflejada en el compromiso de todos los colaborados de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales para brindar un servicio de calidad que genere confianza en el cliente y su correspondiente rentabilidad para la institución.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

BIBLIOGRAFÍA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

BIBLIOGRAFÍA

LITERATURA CONSULTADA:

- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Alicante: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2008). Administración de la Calidad Total. Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata. Pág 4.
- Comison, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación S.A. Págs 64, 197, 346
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). Gestión de Calidad en los servicios ISO 9001:2008. Colombia: e-libro, Corp. Pág 22.
- Griful, E., & Canela, M. (2002). Gestión de la Calidad. Catalunya-España: Ediciones de la Universidad Politécnica de Catalunya. Pág 8.
- Pons, JC. & Sivardlere, Patrick (2002). Manual de Capacitación: Certificación de Calidad. L'lsle Jourdain-Francia & Santiago-Chile. Pág 22.
- Project Management Institut Inc. (2013). Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (guía del PMBOK)-Quinta edición. En P. M. Inc., Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (guía del PMBOK)-Quinta edición (págs. 141-193). Pensilvania: PMI Publications.
- Tarí Guilló, J. J. (2007). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Murcia-España: Publicaciones Universidad de Alicante. Págs 14-21.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

NORMAS INTERNACIONALES:

- ISO 9000:2015. (2015). Norma Internacional ISO 9000:2015-Sistemas de gestión de calidad-Fundamentos y vocabulario. Ginebra: ISO 2015.
- ISO 9001:2015. (2015). Norma Internacional ISO 9001:2015-Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. Ginebra: ISO 2015.

ANOTACIONES DE DIPLOMADOS ASISTIDOS:

- Aranda, Walter (2015). Documentación de un sistema de gstión de calidad ISO 9001, ProAvance, Arequipa-Perú.
- Cuba, Edwin. (2016). Introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, ProAvance, Arequipa-Perú.
- Cuba, Edwin (2016). Auditores Internos en trinorma: ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, ProAvance, Arequipa-Perú.

RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS DE INTERNET:

- ABS (2016) Certifcación de sistemas de gestión. Recuperado el 10 de enero del 2017, de http://www.abs-qe.com/es/certificacion-de-sistemas-de-gestion.html
- Admindeempresas.blogspot.pe. (Cctubre de 2014). Walter Andrew Shewhart y sus aportes a la Calidad. Recuperado el 17 de NOVIEMBRE de 2016, de admindeempresas.blogspot.pe/2014/10/walter-andrew-shewhart-y-sus-aportes-la.html
- AENOR (2016) Certificación. Recuperado el 10 de enero del 2017, de http://www.aenorperu.com/inicio/
- BSI GROUP. (2016). Norma ISO 9001 - Gestión de la Calidad. Recuperado el 18 de 11 de 2016, de http://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/
- BUREAU VERITAS (2016) Certificación. Recuperado el 10 de enero del 2017, de http://www.bureauveritas.com.ar/home/worldwide-locations/peru

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Bureau Veritas. (2015). Nueva ISO 9001:2015. Lima: Copyright Bureau Veritas.
- Club de Calidad. (s.f.). Club de Calidad - Excelencia en Gestión de empresas- Como planificar la calidad. Recuperado el 18 de Noviembre de 2016, de www.clubcalidad.es/planificar.html
- Formasys: Consulotoría y formación. (8 de Septiembre de 2015). Estructura de alto nivel de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de www.formasys.es/estructura-de-alto-nivel-de-las-normas-iso-90012015-e-iso-140012015
- Gómez, A. (2016). Historia Norma ISO 9001 y su actualización 2015. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de asesordecalidad.blogspot.com/2014/08/historia-norma-iso-9001-y-su.html#.WDR9jdLhDcv
- INTERTEK (2016) Intertek Perú. Recuperado el 10 de enero del 2017, de http://www.intertek.com.pe/servicios/peru/
- ISOTools Excellence. (s.f.). La Nueva ISO 9001:2015. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/
- La Calidad y su evolución-planificar-ge.com.ar. (s.f.). La Calidad y su evolución. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf
- LRQA (2017). Proceso de Certificación. Recuperado el 10 de enero del 2017, de http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/iso-9001-proceso-certificacion/
- Maestros de la calidad: Philip Crosby. (s.f.). Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de http://maestrosquality.blogspot.pe/p/blog-page_9463.html
- Maestros de la Calidad:Taiichi Ohno. (s.f.). Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de maestrosquality.blogspot.pe/p/blog-page_108.html

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Marycielo. (18 de Septiembre de 2012). Calidad: Maestros y sus aportes. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.pe/p/maestros-y-sus-aportes.html
- NevilleClark. (2016). Quality-ISO 9001:2015. Recuperado el 18 de Noviembre de 2016, de www.nevilleclarke.com/ISO_9001_Quality_Management
- Orellana, K. (22 de Septiembre de 2012). Maestros de la Calidad: Filosofía Joseph Juran. Recuperado el 14 de Noviembre de 2016, de http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-joseph-juran.html
- Orellana, K. (23 de Septiembre de 2012). Maestros de la Calidad: Filosofía de Shigeo Shingo. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-shigeo-shingo.html
- Padilla, G. (3 de Febrero de 2002). Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa
- Ponce Nava, A. (Noviembre de 2015). Enfoque de la Calidad de Deming. Recuperado el 14 de Noviembre de 2016, de Enfoque de la Calidad de Deming: slideplayer.es/slide/5812374/
- Qualired (3 de Diciembre de 2015). Los 7 principios de gestión de la calidad según ISO 9001:2015 . Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662
- RAE. (18 de noviembre de 2016). Real Academia Española-Definición de Necesidad. Recuperado el 18 de noviembre de 2016, de http://dle.rae.es/?id=QKN8J5J
- RAE. (18 de Noviembre de 2016). Real Academia Española-Definición de Satisfacer. Recuperado el 18 de Noviembre de 2016, de http://dle.rae.es/?id=XLL03np

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- RAE. (2016). Real Academia Española-Definición de Gestión. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de dle.rae.es/?id=JAOmd4s
- RAE. (2016). Real Academia Española-Definición de Sistema. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de dle.rae.es/?id=Y2AFX5s
- Serna Gómez, H. (2006). Conceptos básicos en Servicio al cliente (pp.19-27).
- SGS (2016). Acerca de SGS. Recuperado el 10 de enero del 2017, de http://www.sgs.pe/es-ES/Our-Company/About-SGS/SGS-in-Brief.aspx
- UCSM (2016). http://www.ucsm.edu.pe/organigrama/. Recuperado el 6 de Julio de 2016, de http://www.ucsm.edu.pe/organigrama/
- Universidad Cooperativa de Colombia. (s.f.). Sistema de Gestión de la Calidad. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXOS

ANEXO 1: Caracterización de los Procesos de la OISG

Procesos Estratégicos:

Planificación, Organización, Dirección y Control de ejecución de actividades	Formulación de Política y definición de objetivos	Comunicaciones	Medición y Evaluación del desempeño del personal y satisfacción del servicio	Revisión del SGC
De mantenimiento	Actualización y Revisión según sea pertinente	Con los responsables de cada área	Evaluaciones	Reuniones periódicas
De infraestructura	Revisión de los indicadores de cumplimiento de objetivos de gestión	Con los supervisores de la empresas subcontratadas	Análisis de resultados	
De las Services		Con los grupos de interés de la institución	Revisión de informes finales de auditoría	
De Seguridad y defensa civil		Con todos los colaboradores de la OISG		

Procesos de Apoyo

Determinación y Provisión de recursos	Coordinación de cumplimiento de apoyo administrativo	Organización y Control de la Información	Gestión Financiera y Contable
Administración del inventario del físicos de los activos fijos de la OISG	Tramitación ante instituciones competentes al área, tales como Seal, Sedapar, INDECI, INC, etc.	Organización y clasificación de archivos y documentación, tal como su conservación y administración	Tramite de pago a facturas de los proveedores
Petición de útiles de escritorio y administración de su distribución		Recepción, registro y tramite de documentación ingresante a la OISG	Administración de los fondos de caja chica
Suministrar material del subalmacén para los distintos trabajos.		Llevar agenda de trabajo de la Jefatura	
		Digitación de la documentación	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Procesos Claves

Planificación, Programación y Coordinación de Infraestructura	Coordinación, Ejecución y Supervisión de Actividades Generales de Mantenimiento	Coordinación y Supervisión de Services de Limpieza y de Jardinería	Propuesta, Ejecución y Supervisión Proyectos de Infraestructura y Arquitectura, directos y Tercerizados
Sistematización de los procesos documentarios y formatos para el mantenimiento	Planificación del mantenimiento correctivo y preventivo de la maquinaria, equipos, instalaciones e infraestructura del campus	Mantenimiento de la limpieza en todos los ambientes de la institución	Proponer, Ejecutar y Supervisar de proyectos de arquitectura y obras civiles
Planificación de los trabajos de Infraestructura , sin o con utilización de herramientas informáticas, software de diseño, entre otros	Confeccionar estructuras metálicas diversas según requerimiento	Supervisión de la labor del personal y su asistencia	Participar directamente en procesos de concurso para ejecución de obras civiles y arquitectónicas
Asignación diaria de infraestructura (aulas, auditorios, laboratorios, etc.) temporal y/o permanentemente según solicitud.	Ejecución de reparaciones de muebles metálicas y reforzamiento de estantes, sillas, escritorios, etc.	Realización de funciones de apoyo conjunto al área de servicios de mantenimiento	Supervisión de expedientes de terceros para casos de certificación ante defensa civil
Proponer nuevas alternativas de crecimiento y/o remodelación infraestructural	Ejecución de trabajos de soldadura eléctricas, autógena, etc.	Mantenimiento de la jardinería en todos los ambientes de la institución	Ejecución de trabajos de diseño en general
Elaborar el plan semestral de asignación de infraestructura y consolidar horarios de clases mediante el software institucional	Confeccionar estructuras de madera,	Supervisión inopinada del cumplimiento de las services contratadas	Revisión de los proyectos elaborados por unidades paralelas
Verificación del funcionamiento de los locales de la institución según planes de seguridad, evacuación, señalización y normas vigente	Ejecución de trabajos de albañilería en general Mantenimiento de los equipos mecánicos de las diferentes áreas académicas		Elaboración de documentación correspondiente para procesos de certificación ante instituciones correspondientes, elaborando expedientes técnicos, planes de seguridad, memorias descriptivas, entre otros.
	Ejecución de trabajos de ebanistería		Supervisar el estado de los proyectos en curso

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	Equipamiento de oficinas con estructuras metálicas y/o madera		Ejecutar proyectos de instalaciones eléctricas y sanitarias
	Reparar y repintar muebles de madera.		Supervisar y administrar las obras de mediana y gran envergadura , custodiando el cumplimiento de la normatividad vigente
	Supervisión del sistema sanitario, instalaciones, cisternas y bombas de la institución		Elaboración de expedientes para casos de demolición, ampliación, restauración y licencia de construcción
	Revisión y mantenimiento de las redes de agua y desagüe		Elaborar y Mantener el registro de los mapas de las institución actualizado
	Ejecución de trabajos de gasfitería Ejecución de trabajos de electricidad, reparaciones y apoyo en todas la institución		Elaboración de metrados, análisis de costos y presupuestos para los distintos proyectos de construcción y/o remodelación
	Mantenimiento correctivo y preventivo de grupos electrógenos		Recepción de obras realizadas por terceros
	Mantenimiento operativo de los equipos de aire acondicionado de los auditorios		Desarrollar proyectos integrales en cualquier campus de la institución
	Ejecución de trabajos de gasfitería		Desarrollar presupuesto base de estos proyectos
	Mantenimiento correctivo y preventivo de maquinaria y buses		Formular y desarrollar propuestas arquitectónicas
	Ejecución de trabajos de albañilería en general		
	Revisión del suministro de GLP en las concesionarias de comida		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 2: Plan y Presupuesto Anual de la OISG

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 011

PROYECTO PRESUPUESTO AÑO 2017
UNIDADES ACADÉMICAS Y/O ADMINISTRATIVAS
I. METAS DE FUNCIONAMIENTO
PRESUPUESTO DE HORAS NO LECTIVAS

VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO

SEMESTRE IMPAR

ACTIVIDADES POR AREAS	APELLIDOS Y NOMBRES	ASIGNACIÓN DE HRAS. Nº DE S/M	ASIGNACIÓN DE HRAS. CATEGORÍA
GOBIERNO UNIVERSITARIO			
Vicerrector Administrativo			Seleccione….
UNIDADES DEPENDIENTES DEL VICERRECTOR ADMINISTRATIVO			
Jefe de la Oficina de Infraestructura y Servicios generales	**LLAZA LOAYZA MARCO ANTONIO**	**23**	Principal
Total Horas No Lectivas		**23**	

VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO

SEMESTRE PAR

ACTIVIDADES POR AREAS	APELLIDOS Y NOMBRES	ASIGNACIÓN DE HRAS. Nº DE S/M	ASIGNACIÓN DE HRAS. CATEGORÍA
GOBIERNO UNIVERSITARIO			
Vicerrector Administrativo			Seleccione….
UNIDADES DEPENDIENTES DEL VICERRECTOR ADMINISTRATIVO			
Jefe de la Oficina de Infraestructura y Servicios generales	**LLAZA LOAYZA MARCO ANTONIO**	**23**	Principal
Total Horas No Lectivas			

Fecha:
14/03/2017

Firma y sello del del Vicerrector Administrativo de la UCSM

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 013

PROYECTO PRESUPUESTO AÑO 2017

UNIDADES ACADÉMICAS Y/O ADMINISTRATIVAS

I. METAS DE FUNCIONAMIENTO

NÚMERO DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS

Unidad Académica y/o Administrativa: Oficina de Infraestructura y Servicios Generales

SEMESTRE IMPAR	
NOMBRES Y APELLIDOS	**Categoría**
01. TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	
Ana Maria Ribaños Rios	Secretaria
Yuri Romero Ortiz	Profesional
Aldo Rodriguez Delgado	Profesional
Carmen Rosa Delgado Bedoya	Tecnico
Jorge Carbajal Lozano	Tecnico
Daniel Huillca Yanarico	Nombrado
Carlos Calderon Alarcon	Practicante
Samir Alvarez Bejarano	Practicante
Bladimir Caceres	Practicante
Ing. Civil	Practicante
02. TRABAJADORES DE SERVICIOS	
Jose Alfonso Aita Fuentes	Nombrado
Jose Alarcon Cuno	Nombrado
Guillermo Apaza Acero	Nombrado
Benito Apaza Mamani	Nombrado
Teofilo Apaza Viveros	Nombrado
Felix Antonio Arroyo Espinoza	Nombrado
Pedro Asmat Mendoza	Nombrado
Valeriano Carpio Bastidas	Nombrado
Tomas Chipana Alanoca	Nombrado
Narciso Collanqui Gutierrez	Nombrado
Victor Cruz Cuno	Nombrado
Reymer Cruz huanca	Nombrado
Victor Fernandez Vera	Nombrado
Victor Hincho Cruz	Nombrado
Franci Hinostroza Elpanoca	Nombrado
Flavio Luque Cabana	Nombrado
Martin Luque Cabana	Nombrado
Zenobio Mamani Ortiz	Nombrado
Fredy Marin Mamani	Nombrado
Joel Oblitas Esquivel	Nombrado
Lipio Pachari Roque	Nombrado
Benito Paredes Jove	Nombrado
Cesar Pumaleque Apaza	Nombrado
Misael Quispe Mamani	Nombrado
Jose Luis Tejada Morales	Nombrado
Emilio Ticona Gutierrez	Nombrado
Moises Ticona Jaracayo	Nombrado
Melchor Toledo Condori	Nombrado
Celso Valencia Soto	Nombrado
Juan Santiago Vela Vela	Nombrado
Gustavo Vizcardo Mendoza	Nombrado
Crecencio Yanarico Suaña	Nombrado

SEMESTRE PAR	
NOMBRES Y APELLIDOS	**Categoría**
01. TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	
Ana Maria Ribaños Rios	Secretaria
Yuri Romero Ortiz	Profesional
Aldo Rodriguez Delgado	Profesional
Erika Salinas Paredes	Tecnico
Jorge Carbajal Lozano	Tecnico
Daniel Huillca Yanarico	Nombrado
Carlos Calderon Alarcon	Practicante
Samir Alvarez Bejarano	Practicante
Bladimir Caceres	Practicante
Ing. Civil	Practicante
02. TRABAJADORES DE SERVICIOS	
Jose Alfonso Aita Fuentes	Nombrado
Jose Alarcon Cuno	Nombrado
Guillermo Apaza Acero	Nombrado
Benito Apaza Mamani	Nombrado
Teofilo Apaza Viveros	Nombrado
Felix Antonio Arroyo Espinoza	Nombrado
Pedro Asmat Mendoza	Nombrado
Valeriano Carpio Bastidas	Nombrado
Tomas Chipana Alanoca	Nombrado
Narciso Collanqui Gutierrez	Nombrado
Victor Cruz Cuno	Nombrado
Reymer Cruz huanca	Nombrado
Victor Fernandez Vera	Nombrado
Victor Hincho Cruz	Nombrado
Franci Hinostroza Elpanoca	Nombrado
Flavio Luque Cabana	Nombrado
Martin Luque Cabana	Nombrado
Zenobio Mamani Ortiz	Nombrado
Fredy Marin Mamani	Nombrado
Joel Oblitas Esquivel	Nombrado
Lipio Pachari Roque	Nombrado
Benito Paredes Jove	Nombrado
Cesar Pumaleque Apaza	Nombrado
Misael Quispe Mamani	Nombrado
Jose Luis Tejada Morales	Nombrado
Emilio Ticona Gutierrez	Nombrado
Moises Ticona Jaracayo	Nombrado
Melchor Toledo Condori	Nombrado
Celso Valencia Soto	Nombrado
Juan Santiago Vela Vela	Nombrado
Gustavo Vizcardo Mendoza	Nombrado
Crecencio Yanarico Suaña	Nombrado

NOTA: La programación de **personal nuevo** como permanente, deberá contar con la aprobación previa de la Autoridad y cumplirse el debido proceso (Estatuto: Art. 174)

Fecha:
14/03/2017

Firma y sello del Responsable de la Unidad Académica y/o Administrativa

Firma y sello del Rector/ Vicerrector/ Decano y/o Director de la Escuela de Postgrado

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 14

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE MOBILIARIO Y OTROS

OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES - OFICINA DE PRESUPUESTO Y FINANZAS

UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA: OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES

Nº	CANTIDAD	DESCRIPCION	CARACTERISTICAS	DEPENDENCIA	PROGRAMACION				COSTO UNITARIO S/	COSTO TOTAL S/
					I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		
1	3	ESTANTES	DE PISO A TECHO CON DIVISIONES Y VIDRIOS	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
2	1	BALANZA	ELECTRONICA	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
3	1	FOTOCOPIADORA	*	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
4	8	IMPRESORAS	HP - LASER JET	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
5	1	SCANER	HP	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
6	1	MEDIDOR DE CABLE ELECTRONICO		OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
7	15	ESTANTERIA	METALICA RANURADA	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
8		CORTINAS	MANTENIMIENTO	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
9		ESCRITORIOS	MANTENIMIENTO	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
10		SILLAS	MANTENIMIENTO	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
11	8	COMPUTADORA	CORE I 5 - MONITOR DE 21" - MEMORIA RAM SUPERIOR A 2 GB - TECLADO Y MOUSE - SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 10 - DISCO DURO MINIMO 500GB - SISTEMA OPERATIVO DE 64 BITS	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						
12		ESTANTERIA	MANTENIMIENTO	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA						

-
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 15

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS, SOFTWARES Y OTROS

OFICINA DE INFORMATICA - OFICINA DE PRESUPUESTO Y FINANZAS

UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA: OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES

Nº	CANTIDAD	EQUIPO	CARACTERISTICAS	DEPENDENCIA	PERIODO DE ADQUISICION				COSTO UNITARIO S/	COSTO TOTAL S/
					I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		
1	1	Fotocopiadora Multifuncional		Oficina de Infraestructura y Servicios Generales			x			
2	1	Softwares ETABS Estructuras		Oficina de Infraestructura y Servicios Generales						-
3	1	Softwares SIO Costos Presupuestos		Oficina de Infraestructura y Servicios Generales						-
4	1	Sistemas de Amplificacion (Auditorios)		Oficina de Infraestructura y Servicios Generales						
5	1	Sistema de Video (Auditorios)		Oficina de Infraestructura y Servicios Generales						-
6	1	Sistema de Multimedia (Auditorios)		Oficina de Infraestructura y Servicios Generales						-
7										-
8										-
9										-
10										-
			TOTAL							-

NOTA :
Para la elaboración del Plan Anual y Presupuesto Operativo 2017 solo se considerará lo requerido en el presente formato, bajo responsabilidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Logística

FORMATO Nº 16

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

REQUERIMIENTO DE SUMINISTROS DE COMPUTO

UNIDAD: OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES FECHA: 18/11/2016

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	PERIODO DE ADQUISICION					COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
			I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTAL	S/	S/
26MC0320	CD RECORDABLE 700MB/80MIN + CAJA * IMATI	TAL	24		12		36	1.28	46.08
26EF0071	DVD-R EN BLANCO PARA GRABAR	UNI	8		8		16	1.2	19.20
26MC0146	PAD MOUSE CON FOTO	UNI	8				8	4.71	37.68
26MC0005	PAPEL CONTINUO 9 1/4 X 11 X 1 CON LOGOT	UNI	1	1	1	1	4	49.55	198.20
26MC0148	TONER HP CB435A (35A) NEGRO P1005,P1006	UNI	4	4	4	4	16	195.14	3122.24
26UE0823	TONER HP Q2612A (12A) NEGRO 1018,1020 OR	UNI	2	1	1	2	6	219.73	1318.38
26MC0046	TONER RICOH 1170D BLACK	UNI	3		3		6	103.17	619.02
	TONER KONICA MINOLTA PAGEPRO 1590MF	UNI	2	2	2	2	8	107.85	862.80
	TINTA PARA IMPRESORA EPSON L-1800 NEGRO BK T6731	UNI	2		2		4	102.5	410.00
	TINTA PARA IMPRESORA EPSON L-1800 MAGENTA CLARO LM T6736	UNI	1		1		2	102.5	205.00
	TINTA PARA IMPRESORA EPSON L-1800 CIAM CLARO LC T6735	UNI	1		1		2	102.5	205.00
	TINTA PARA IMPRESORA EPSON L-1800 AMARILLO YT6734	UNI	1		1		2	102.5	205.00
	TINTA PARA IMPRESORA EPSON L-1800 MAGENTA M T6733	UNI	1		1		2	102.5	205.00
	TINTA PARA IMPRESORA EPSON L-1800 CIAM C T6732	UNI	1		1		2	102.5	205.00
								615	

OTROS QUE CONSIDERE NECESARIO (ESPECIFICAR)

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	PERIODO DE ADQUISICION					COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
			I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTAL	S/	S/

RESPONSABLE DEL AREA

NOTA :
Para la elaboración del Plan Anual y Presupuesto Operativo 2017 solo se considerará lo requerido en el presente formato, bajo responsabilidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Logística

FORMATO Nº 17

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

REQUERIMIENTO DE UTILES DE ESCRITORIO

UNIDAD: Oficina de Infraestructura y Servicios Generales FECHA: 18/11/2017

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	PERIODO DE ADQUISICION					COSTO UNITARIO S/	COSTO TOTAL S/
			I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTAL		
26UE0547	ARCHIVADOR DE PALANCA MEDIO OFICIO * ART	UNI	4			4	8	3.40	27.20
26UE0001	ARCHIVADOR DE PALANCA LOMO ANCHO * ART	UNI	20		8	18	46	3.57	164.22
26UE0877	BORRADOR BR-80 * PELIKAN	UNI	8		8		16	0.48	7.68
26UE0406	CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE DE 2" X 40 Y	ROL	6		6		12	1.41	16.92
26UE0370	CLIPS MARIPOSA WINGO X 50 CAJA	CAJ	4	4	4	4	16	2.42	38.72
26UE0031	CLIPS WINGO X 100 CAJA	CAJ	4	4	4	4	16	0.66	10.56
26UE0501	CORRECTOR (LIQUIDO PAPER)	UNI	8		8		16	1.44	23.04
26UE0564	CUADERNO CUADRICULADO A-4 X 100 HOJAS	UNI	4		4		8	3.65	29.20
26UE0866	CUADERNO CUADRICULADO CON ESPIRAL A-4	UNI	4		4		8	4.64	37.12
26UE0442	CUADERNO CUADRICULADO EMPASTADO X 200	UNID	2		2		4	3.41	13.64
26UE0252	CUADERNO DE CARGO X 200 HOJAS	UNI	2		2		4	3.95	15.80
26UE0587	CUTTER GRANDE MF1145	UNI	4		4		8	0.61	4.88
26UE0077	ESTUCHE PORTA DOCUMENTOS	UNI	2				2	2.00	4.00
26UE0575	GOMA EN BARRA STICK X 40 GRAMOS	UNI	4		4		8	5.78	46.24
26UE0337	LAPICERO AZUL 031 FABER CASTELL	UNI	8	8	8	8	32	0.64	20.48
26UE0338	LAPICERO NEGRO LUX 031 FABER CASTELL	UNI	8	8	8	8	32	0.64	20.48
26UE0339	LAPICERO ROJO LUX 031 FABER CASTELL	UNI	8	8	8	8	32	0.64	20.48
26UE0246	LAPIZ NEGRO FABER CASTELL B=2 CON BORRAD	PZA	24	12	24	12	72	0.38	27.36
26UE0432	MARCADOR PERMANENTE OHP-CD 421-S NEGRO F	UNI	12		12		24	2.09	50.16
26UE0671	MARCADOR PERMANENTE OHP-CD 421-S ROJO FA	UNI	12		12		24	2.09	50.16
26UE0163	MINAS PARA PORTAMINAS HB-0.5 (ESTUCHE X	PZA	12		12		24	0.95	22.80
26UE0193	PAPEL BOND DE 75 GR. A-3 RIPAX (DOBLE OF	HOJ	1000		1000		2000	0.04	80.00
26UE0844	PAPEL BOND DE 75 GR. A-4 COLOR 210 X 297	HOJ	100				100	0.26	26.00
26UE0074	PAPEL BOND DE 75 GR. A-4 NAVIGATOR 210 X	HOJ	2500	2500	2500	2500	10000	0.02	203.00
26UE0078	PAPEL MEMBRETADO BOND A-4 * 75 GR. S/MUE	HOJ	2500	2500	2500	2500	10000	0.02	200.00
26UE0103	PLUMON 48 RESALTADOR DE TEXTOS AMARILLO	UNI	8		8		16	1.80	28.80
26UE0314	PLUMON ARTLINE AZUL 500A RECARGABLE	UNI	3		3		6	3.58	21.48
26UE0315	PLUMON ARTLINE NEGRO 500A RECARGABLE	UNI	3		3		6	3.58	21.48
26UE0272	PLUMON ARTLINE ROJO 500A RECARGABLE	UNI	3		3		6	3.58	21.48
26UE0551	PLUMON ARTLINE VERDE 500A RECARGABLE	UNI	3		3		6	3.58	21.48
26UE0500	PLUMON INDELEBLE JUMBO NEGRO 23 FABER CA	UNI	3		3		6	2.45	14.70
26UE0351	PLUMON JUMBO 47 AZUL FABER CASTELL	UNI	3		3		6	1.80	10.80
26UE0352	PLUMON JUMBO 47 NEGRO FABER CASTELL	UNI	3		3		6	1.80	10.80
26UE0357	PLUMON JUMBO 47 ROJO FABER CASTELL	UNI	3		3		6	1.80	10.80
26UE0162	PORTA MINAS 0.5 MM. FABER CASTELL	PZA	4		4		8	1.07	8.56
26UE0573	POST-IT NOTAS TY 654 3M * AMARILLO	UNI	8	8	8	8	32	2.28	72.96
26UE0112	SACA GRAPAS - ARTESCO	UNI	4				4	1.13	4.52
26UE0869	SELLOS RECEPCION TRODAT C/FECHADOR	PZA	2				2	10.00	20.00
26UE0816	TAJADOR METALICO	UNI	8				8	0.58	4.64
26UE0137	TIJERA DE 8" * UNIVERSAL	UNI	2		2		4	2.93	11.72
26UE0425	UHU EN CHISGUETE Nº 13-A	UNI	4		4		8	4.63	37.04
26UE0155	VINIFORRO PORTE OFICIO PARA LIBROS Y CU	ROL	4		4		8	5.31	42.48
									1523.88

RESPONSABLE DEL AREA

NOTA :
Para la elaboración del Plan Anual y Presupuesto Operativo 2017 solo se considerará lo requerido en el presente formato, bajo responsabilidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 19

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS
OFICINA DE PRESUPUESTO Y FINANZAS

UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA: Oficina de Infraestructura y Servicios Generales - Local Campus Central, Urb. San José s/n SL01

Nº	CANTIDAD	PRINCIPALES SERVICIOS	DEPENDENCIA	PROGRAMACION				COSTO UNITARIO S/	COSTO TOTAL S/
				I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		
1	1	Servicio de Limpieza		x	x	x	x		1,235,114.75
2		Servicio de Mantenimiento de Areas Verdes		x	x	x	x		136,674.93
3		Servicio de Fumigacion Desinfeccion y Desratizacion.		x			x		20,897.89
4		Servicio de Limpieza de Cornizas		x	x	x	x		9,255.77
5		Servicio de Recojo de Residuos Solidos		x	x	x	x		45,133.18
6		Servicio de Lavado de Cortinas		x			x		18,805.49
7		Servicio de Limpieza de Tanques Septicos		x			x		4,367.82
8		Servicio de Mantenimiento de Unidades Vehiculares			x				24,529.29
9		Servicio de Mantenimiento de Ascensores			x				11,718.00
10		Servicio de Recarga de Extintores							3,679.25
11		Servicio de Mantenimiento de Auditorios			x		x		150,000.00
12									
13									-
TOTAL									1,660,176.37

NOTA :
Para la elaboración del Plan Anual y Presupuesto Operativo 2017 solo se considerará lo requerido en el presente formato, bajo responsabilidad.
Las Unidades son responsables de valorizar de forma estimada cada requerimiento.

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 19

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS
OFICINA DE PRESUPUESTO Y FINANZAS

UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA: Oficina de Infraestructura y Servicios Generales - Local Las Esclavas - Samuel Velarde 320 SL02

Nº	CANTIDAD	PRINCIPALES SERVICIOS	DEPENDENCIA	PROGRAMACION				COSTO UNITARIO S/	COSTO TOTAL S/
				I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		
1	1	Servicio de Limpieza		x	x	x	x		56,663.15
2		Servicio de Mantenimiento de Areas Verdes		x	x	x	x		6,270.21
3		Servicio de Fumigacion Desinfeccion y Desratizacion.		x			x		958.73
4		Servicio de Limpieza de Cornizas		x	x	x	x		424.63
5		Servicio de Recojo de Residuos Solidos		x	x	x	x		2,070.57
6		Servicio de Lavado de Cortinas		x			x		862.74
7		Servicio de Limpieza de Tanques Septicos		x			x		-
8		Servicio de Mantenimiento de Unidades Vehiculares			x				1,125.33
9		Servicio de Mantenimiento de Ascensores			x				-
10		Servicio de Recarga de Extintores							168.79
11		Servicio de Mantenimiento de Auditorios			x		x		-
12									
13									-
TOTAL									68,544.15

NOTA :
Para la elaboración del Plan Anual y Presupuesto Operativo 2017 solo se considerará lo requerido en el presente formato, bajo responsabilidad.
Las Unidades son responsables de valorizar de forma estimada cada requerimiento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 19

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS

OFICINA DE PRESUPUESTO Y FINANZAS

UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA: Oficina de Infraestructura y Servicios Generales - Local Fundo La Banda - Hasacache SL03

Nº	CANTIDAD	PRINCIPALES SERVICIOS	DEPENDENCIA	PROGRAMACION				COSTO UNITARIO S/	COSTO TOTAL S/
				I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		
1	1	Servicio de Limpieza		x	x	x	x		86,634.87
2		Servicio de Mantenimiento de Areas Verdes		x	x	x	x		9,586.81
3		Servicio de Fumigacion Desinfeccion y Desratizacion.		x			x		1,465.84
4		Servicio de Limpieza de Cornizas		x	x	x	x		649.23
5		Servicio de Recojo de Residuos Solidos		x	x	x	x		3,165.78
6		Servicio de Lavado de Cortinas		x			x		1,319.08
7		Servicio de Limpieza de Tanques Septicos		x			x		306.37
8		Servicio de Mantenimiento de Unidades Vehiculares			x				1,720.56
9		Servicio de Mantenimiento de Ascensores			x				-
10		Servicio de Recarga de Extintores							258.07
11		Servicio de Mantenimiento de Auditorios			x		x		-
12									
13									-
TOTAL									105,106.61

NOTA :
Para la elaboración del Plan Anual y Presupuesto Operativo 2017 solo se considerará lo requerido en el presente formato, bajo responsabilidad.
Las Unidades son responsables de valorizar de forma estimada cada requerimiento.

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 19

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS

OFICINA DE PRESUPUESTO Y FINANZAS

UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA: Oficina de Infraestructura y Servicios Generales - Local Cayetano Arena 152 - Parque Industrial SL04

Nº	CANTIDAD	PRINCIPALES SERVICIOS	DEPENDENCIA	PROGRAMACION				COSTO UNITARIO S/	COSTO TOTAL S/
				I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		
1	1	Servicio de Limpieza		x	x	x	x		77,269.06
2		Servicio de Mantenimiento de Areas Verdes		x	x	x	x		8,550.42
3		Servicio de Fumigacion Desinfeccion y Desratizacion.		x			x		1,307.38
4		Servicio de Limpieza de Cornizas		x	x	x	x		579.04
5		Servicio de Recojo de Residuos Solidos		x	x	x	x		2,823.54
6		Servicio de Lavado de Cortinas		x			x		1,176.48
7		Servicio de Limpieza de Tanques Septicos		x			x		-
8		Servicio de Mantenimiento de Unidades Vehiculares			x				1,534.56
9		Servicio de Mantenimiento de Ascensores			x				
10		Servicio de Recarga de Extintores							230.17
11		Servicio de Mantenimiento de Auditorios			x		x		-
12									
13									-
TOTAL									93,470.65

NOTA :
Para la elaboración del Plan Anual y Presupuesto Operativo 2017 solo se considerará lo requerido en el presente formato, bajo responsabilidad.
Las Unidades son responsables de valorizar de forma estimada cada requerimiento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 19

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS
OFICINA DE PRESUPUESTO Y FINANZAS

UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA: Oficina de Infraestructura y Servicios Generales - Local Fundo La Católica - Irrigación Majes F01L01

Nº	CANTIDAD	PRINCIPALES SERVICIOS	DEPENDENCIA	PROGRAMACION				COSTO UNITARIO S/	COSTO TOTAL S/
				I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		
1	1	Servicio de Limpieza		x	x	x	x		54,897.46
2		Servicio de Mantenimiento de Areas Verdes		x	x	x	x		6,074.83
3		Servicio de Fumigacion Desinfeccion y Desratizacion.		x			x		928.85
4		Servicio de Limpieza de Cornizas		x	x	x	x		-
5		Servicio de Recojo de Residuos Solidos		x	x	x	x		2,006.05
6		Servicio de Lavado de Cortinas		x			x		835.85
7		Servicio de Limpieza de Tanques Septicos		x			x		194.14
8		Servicio de Mantenimiento de Unidades Vehiculares			x				1,090.26
9		Servicio de Mantenimiento de Ascensores			x				-
10		Servicio de Recarga de Extintores							163.53
11		Servicio de Mantenimiento de Auditorios			x		x		-
12									
13									-
TOTAL									66,190.97

NOTA :
Para la elaboración del Plan Anual y Presupuesto Operativo 2017 solo se considerará lo requerido en el presente formato, bajo responsabilidad.
Las Unidades son responsables de valorizar de forma estimada cada requerimiento.

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Vice-Rectorado Administrativo
Oficina de Presupuesto y Finanzas

FORMATO Nº 19

PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2017

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS
OFICINA DE PRESUPUESTO Y FINANZAS

UNIDAD ACADEMICA Y/O ADMINISTRATIVA: Oficina de Infraestructura y Servicios Generales - Otras Sedes

Nº	CANTIDAD	PRINCIPALES SERVICIOS	DEPENDENCIA	PROGRAMACION				COSTO UNITARIO S/	COSTO TOTAL S/
				I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.		
1	1	Servicio de Limpieza		x	x	x	x		145,420.71
2		Servicio de Mantenimiento de Areas Verdes		x	x	x	x		16,091.92
3		Servicio de Fumigacion Desinfeccion y Desratizacion.		x			x		2,941.31
4		Servicio de Limpieza de Cornizas		x	x	x	x		1,091.34
5		Servicio de Recojo de Residuos Solidos		x	x	x	x		4,800.88
6		Servicio de Lavado de Cortinas		x			x		2,000.37
7		Servicio de Limpieza de Tanques Septicos		x			x		131.67
8		Servicio de Mantenimiento de Unidades Vehiculares			x				-
9		Servicio de Mantenimiento de Ascensores			x				-
10		Servicio de Recarga de Extintores							500.18
11		Servicio de Mantenimiento de Auditorios			x		x		-
12									
13									-
TOTAL									172,978.38

NOTA :
Para la elaboración del Plan Anual y Presupuesto Operativo 2017 solo se considerará lo requerido en el presente formato, bajo responsabilidad.
Las Unidades son responsables de valorizar de forma estimada cada requerimiento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 3: Procedimiento de Descripción de Puestos de los Colaboradores de la OISG y su control

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	FDP_SGC_OISG_001
	Procedimiento de Descripción de Puestos de los colaboradores y su control	1 de 2

1. OBJETIVO:

   Selección, control y mantenimiento del RR.HH. de la OISG, garantizando su competencia y adaptabilidad a su puesto y necesidades de la organización.

2. ALCANCE:

   Este procedimiento es aplicable a todos los puestos.

3. RESPONSABLES:

   - Jefe de OISG
   - Oficina de RR.HH.

4. DEFINICIONES:

   - Selección: Proceso mediante el cual se realiza la elección de la persona idónea para el puesto ofrecido en la OISG.
   - Inducción: Proceso destinando a integrar a los nuevos colaboradores hacia la política, objetivos y cultura organizacional de la OISG, se le proporcionará de los medios necesarios para su adaptación al nuevo puesto.
   - Contratación: Acuerdo monetario establecido entre el empleador y el colaborador a cambio del servicio y trabajo en la organización.
   - Evaluación del Desempeño: Procedimiento estructural y sistemático por el cual se evalúa el rendimiento individual de cada colaborador en relación al cumplimiento de objetivos propuestos por la OISG.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5. GENERALIDADES:

Para la OISG es de suma importancia llevar a cabo el proceso de selección, contratación, inducción y capacitación de los colaboradores de forma adecuada, por ello se establece el siguiente procedimiento para la contratación idónea de personal.

6. PROCEDIMIENTO:

- Selección y contratación: Se analizará las hojas de vida de los candidatos preseleccionados por la oficina de RR.HH. según requerimiento en alguna puesto de la organización, se realiza la entrevista personal, según sus competencias se escoge a la persona y se informa al vicerrectorado Administrativo para que autorice a la oficina de RR.HH. su contratación.
- Inducción: Después del ingreso del nuevo colaborador, se le dará a conocer el Reglamento de funciones y organización, y toda la información del SGC con la cual debe cumplir su labor, periodo de una semana.
- Capacitación: Se capacitará al nuevo colaborador en temas competentes a su área y respecto al SGC.
- Evaluación: Se evaluará el desempeño de los colaboradores para poder medir y evidenciar su nivel respecto al puesto ocupado en la organización.

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa
Equipo de Calidad	Responsables del SGC	Jefe de OISG	Vicerrector Administrativo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

ANEXO 4: Formato Cronograma de Mantenimiento Anual

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	CMA_SGC_OISG_002
	Cronograma de Mantenimiento Anual	1 de 1

Equipo, Maquinaria, Zona	Recursos	Método	Frecuencia y Duración						Responsable
			Diario	Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 5: Formato Manual de Organización y Funciones

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	CMA_SGC_OISG_003
	Manual de Organización y funciones	1 de 1

1. IDENTIFICACIÓN:
    a. NOMBRE DEL CARGO:
    b. UBICACIÓN
        i. Gerencia:
        ii. Área:
    c. CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:
        i. Informa a:
        ii. Supervisa a:
2. OBJETIVO DEL CARGO:

3. COMPETENCIAS:
    a. Educación y Formación:
    b. Experiencia:
    c. Conocimientos y Destrezas:

4. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES:
    a. Funciones Permanentes
    b. Funciones Obligatorias
    c. Funciones Temporales

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

ANEXO 6: Formato Plan de Capacitación Anual

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	PCA_SGC_OISG_004
	Formato Plan de Capacitación Anual	1 de 1

N°	Curso o Programa	Objetivos de aprendizaje	Encargado de dictar el curso (Empresa o Personas)	Inversión (S/.)	Destinado a	Asistentes	Inicio	Fin	Cantidad de Horas	Evidencia de capacitación	Responsables de evaluación	Observaciones

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

ANEXO 7: Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente (en Orden de Trabajo)

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA **OFICINA DE INF. Y SSGG.**

ORDEN DE TRABAJO

RESP: **FECHA:**

NUM:

ACTIVIDADES			
NRO DE DOC.	UBICACIÓN	AUTORIZADO POR	DESCRIPCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN	
Muy Insatisfecho	
Satisfecho	
Aceptable	
Muy Satisfecho	

NOMBRE:

FIRMA:

OBSERVACIONES:

ANEXO 8: Formato Reporte de sugerencias, quejas y reclamos

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	RSQYR_SGC_OISG_005
	Reporte de sugerencias, quejas y reclamos	1 de 1

Fecha:					
Nombre	Teléfono	Email	Sugerencia	Queja	Reclamo

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

ANEXO 9: Formato Reporte de Seguimiento de sugerencias, quejas y reclamos

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	RSSQYR_SGC_OISG_006
	Reporte de Seguimiento de sugerencias, quejas y reclamos	1 de 1

Fecha	Cliente	Teléfono	Email	S	Q	R	Descripción	Tratamiento	Fecha de respuesta	Descripción de respuesta

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

ANEXO 10: Formato Solicitud de Documentos

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	SDD_SGC_OISG_007
	Solicitud de Documentos	1 de 1

Fecha solicitud			Código	Nombre del Documento	Prestado por	Entregado a	Firma	Fecha de devolución			Firma del Receptor
Día	Mes	Año						Día	Mes	Año	

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 11: Lista do Maestro de Documentos

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	LMD_SGC_OISG_008
	Listado Maestro de Documentos	1 de 1

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 12: Control de Documentos Externos

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	CDE_SGC_OISG_009
	Control de Documentos Externos	1 de 1

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 13: Formato de Procedimiento

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	PROCED_SGC_OISG_010
	Formato de Procedimiento	1 de 1

1. NÚMERO DE COPIA:

2. ASIGNACIÓN A:

3. PROCESO:

    a. OBJETIVO:

    b. ALCANCE:

    c. DEFINICIONES:

    d. DOCUMENTOS REFERENCIALES:

    e. RESPONSABLES:

    f. DESCRIPCIÓN:

    g. REGISTROS:

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 14: Formato de Instructivo

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	INSTR_SGC_OISG_011
	Formato de Instructivo	1 de 1

1. NÚMERO DE COPIA:

2. ASIGNACIÓN A:

3. PROCESO:

    a. OBJETIVO:

    b. ALCANCE:

    c. DEFINICIONES:

    d. DOCUMENTOS REFERENCIALES:

    e. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

    f. REGISTROS:

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 15: Formato de Control de Asistencia de Services

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	CASS_SGC_OISG_012
	Control de Asistencia de Services	1 de 1

NOMBRE DE SERVICE CONTROLADA:							DÍAS																												
DISTRIBUCION DE TURNOS							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
APELLIDOS Y NOMBRES	Nº	HI	HF	TOTAL	Código	MES:																														

LEYENDA:	
PT	PERMISO DE TRABAJO
PM	PERMISO MEDICO
FJ	FALTA JUSTIFICADA
NS	NO MARCÓ SALIDA
NE	NO MARCÓ ENTRADA
NC	NO CULMINÓ JORNADA
F	FALTA NO JUSTIFICADA
MT	MEDIO TIEMPO

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 16: Formato Reporte de No Conformidades

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	RNC_SGC_OISG_013
	Reporte de No Conformidades	1 de 1

Responsable:		Fecha:
Hallazgo:		
Utilización del Método los 5 ¿Por qué? Para determinar Causa-Efecto		
Acción Correctiva:	Acción Preventiva:	Acción de mejora:
Causa		Solución:
1		
2		
3		
4		
5		

Acción	Responsable	Fecha	Conclusión del Seguimiento		Fecha

Acción Conforme:	Acción No Conforme:
Observaciones:	Observaciones:
Firma del Responsable:	Fecha:

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 17: Plan Anual de Auditoría

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	PAA_SGC_OISG_014
	Plan Anual de Auditoría	1 de 1

Objetivo :	Fecha Elaboración:
Alcance:	Fecha Elaboración:

N°	Tipo de Auditoría	Área/Proceso	Responsable	Programación (Meses)												Equipo Auditor		Estado
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Líder	Apoyo	

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 18: Programa de Auditoría

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	PRAA_SGC_OISG_015
	Programa de Auditoría	1 de 1

Fecha:				
Objetivo de la Auditoría Interna:				
Alcance de la Auditoría Interna:				
Auditor Principal:				
Equipo Auditor:				
Documentos de Referencia para la Ejecución de la Auditoría Interna:				
Fecha de Ejecución de la Auditoría:				
Reunión de apertura:			Hora:	
Reunión de cierre:			Hora:	
Entrevistas				
Fecha	Hora	Área/Proceso a auditar	Nombre del Auditado	Cargo
Firma del Auditor Principal:		Observaciones:		

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 19: Formato Informe de Auditoría Interna

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	IAI_SGC_OISG_016
	Informe de Auditoría Interna	1 de 1

Fecha:	Hoja:
Auditoría N°:	
Auditor Principal:	
Equipo Auditor:	

Numeral	Pregunta	Evidencia	Comentarios

Firma del Responsable:	Observaciones:

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 20: Formato Informe de Acciones Correctivas

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	IAC_SGC_OISG_017
	Informe de Acciones Correctivas	1 de 1

Descripción de la No Conformidad	Fecha de aparición del Hallazgo de la No Conformidad: *día/mes/año*	Proceso Involucrado:	Causa:
	Acciones Correctivas a Desarrollar:		Fecha de Ejecución:
Firma del Responsable:		Observaciones:	

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 21: Formato Informe de Acciones Preventivas

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	IAP_SGC_OISG_018
	Informe de Acciones Preventivas	1 de 1

Descripción de la No Conformidad	Fecha de aparición del Hallazgo de la No Conformidad: *día/mes/año*	Proceso Involucrado:	Causa:
	Acciones Preventivas a Desarrollar:		Fecha de Ejecución:
Firma del Responsable:		Observaciones:	

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 22: Formato Acta de Revisión por la Jefatura

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	ARJ_SGC_OISG_019
	Acta de Revisión por la Jefatura	1 de 1

Zona de Reunión:		Fecha:	
Objetivos:			
Participantes:			
Nombres y Apellidos		Cargo/Área	
Agenda:			
Horario	Descripción		
Desarrollo de Temas:			
Acuerdos y Compromisos			
Compromiso Acordado	Responsable	Avance	Fecha de Ejecución:
Firma del Responsable:		Observaciones:	

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 23: Formato Lista de chequeo de Auditoría Interna

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	LCAI_SGC_OISG_020
	Lista de chequeo de Auditoría Interna	1 de 1

Fecha:	Hoja:
Auditoría N°:	
Auditor Principal:	
Equipo Auditor:	
Fecha de Ejecución de la Auditoría:	

Numeral	Pregunta	Evidencia	Comentarios

Firma del Responsable:	Observaciones:

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 24: Procedimientos Definidos en la Organización

	OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	PSAA_SGC_OISG_021
	Procedimiento para la separación de Aula o Auditorio	1 de 4

1. OBJETO.

Orientar la separación de Aulas o Auditorios reduciendo el tiempo que demora la disponibilidad del mismo y buscar la mejora del procedimiento de separación de los ambientes de la institución.

2. ALCANCE.

a. Vicerrectorado Administrativo.
b. Oficina de Infraestructura y Servicios Generales.
c. Unidades Académico Administrativas.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Reglamento de Organización y Funciones de la oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

a. En un primer momento el interesado puede realizar una llamada para consultar la disponibilidad de un auditorio, el Encargado de la Oficina de Infraestructura, registra en un documento en el que consta todos los horarios de todos los auditorios.
b. Para oficializar la separación, el interesado enviar su solicitud mediante un oficio, en el que constan las necesidades del solicitante (ambiente físico, cañón multimedia, computadora, mesa de trabajo, etc.).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

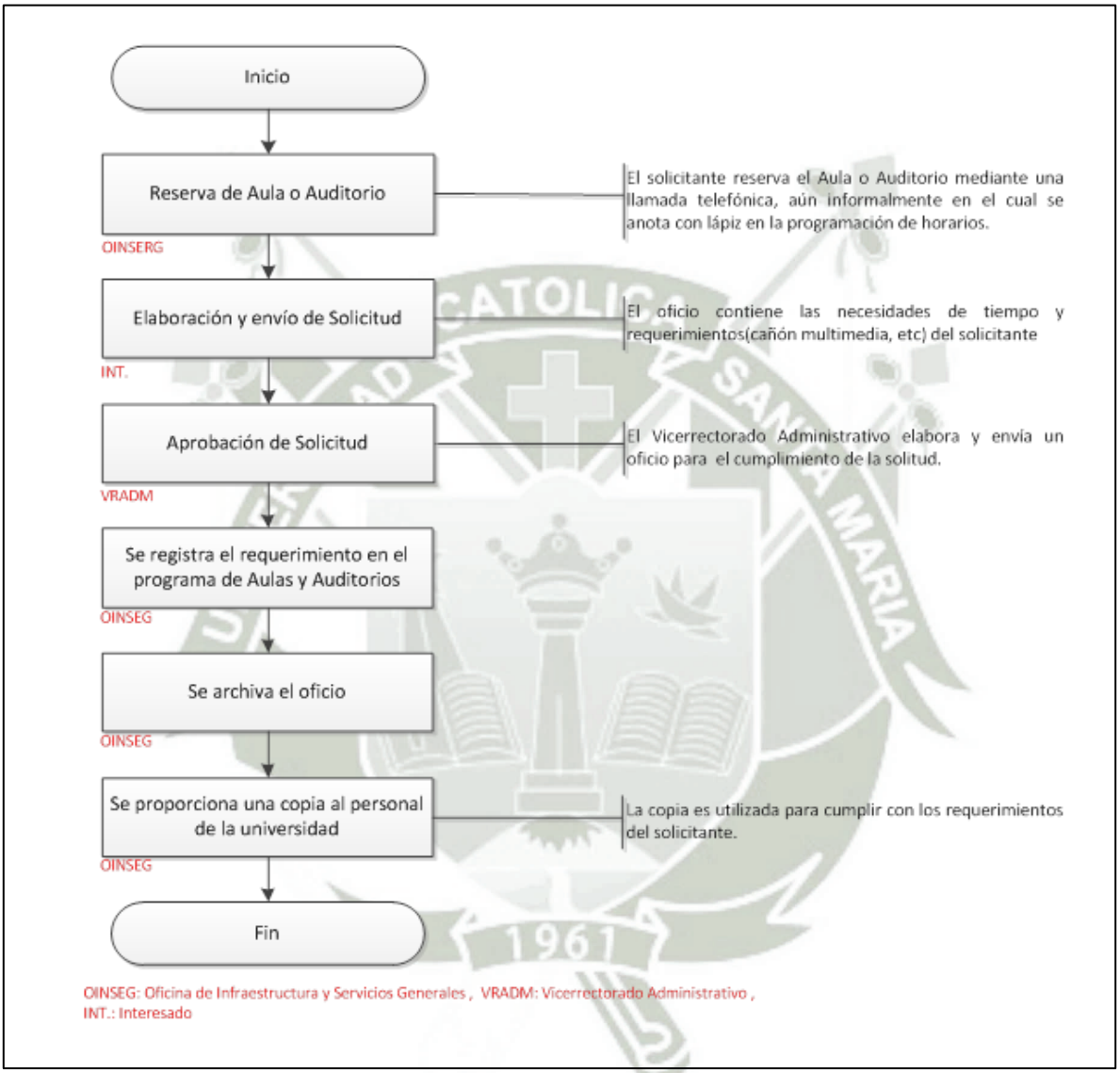
c. Esta solicitud tendrá que ser enviada y aprobada en el Vicerrectorado Administrativo, una vez aprobada se deriva a la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales.
d. Luego en la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales es recepcionada por la Secretaria, quien envía el documento a la Sección encargada de las Aulas y Auditorios.
e. Posteriormente se registra la separación en el sistema y en un Documento en el que constan las necesidades.
f. El día en el que se materializa el servicio, los encargados de las Aulas y Auditorios de la Universidad Católica de Santa María recogen una copia de los horarios y las necesidades de cada solicitud para tener los ambientes dispuestos para su uso.

A continuación se presenta su diagrama de flujo y el formato de aula entregado por la OISG.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES

AREQUIPA,

DESIGNACIÓN DE AULA

Se asigna temporalmente el (las):

AULA	DÍA	HORARIO
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

Al_____presente semestre de la Escuela Profesional de _____; a cargo del Docente y/o alumno _____.Se designa el aula, en concordancia con los horarios ingresados en el sistema informático de la Universidad; por lo mucho agradecemos respetar el tiempo indicado. Siendo el docente y Solicitante los responsables del equipo de proyección y cómputo, Debiendo informar al inspector del pabellón, en el momento de retirarse del aula.

Motivo de la solicitud: _____

Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. OBJETO.

Realizar una Orden de Trabajo para mantener la Infraestructura Física y Mobiliario de la Institución con los estándares de calidad apropiados para el uso.

2. ALCANCE.

a. Oficina de Infraestructura y Servicios Generales.
b. Unidades Académico-Administrativas.
c. Infraestructura y Mobiliario de la Institución.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

a. Se envía una Solicitud que puede ser para cambio de material o mantenimiento de mobiliario, a la oficina de Infraestructura y Servicios Generales.
b. La Solicitud es recepcionada por la Secretaria que posteriormente la envía al Encargado de realizar las Órdenes de Trabajo.
c. El Encargado consulta al Jefe de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales la disponibilidad de la solicitud, de existir se efectúa la Orden de Trabajo respetando las técnicas correspondientes, asignando un índice de urgencia; en el caso de no existir disponibilidad se busca otra alternativa, de lo contrario se finaliza la solicitud con una denegación.

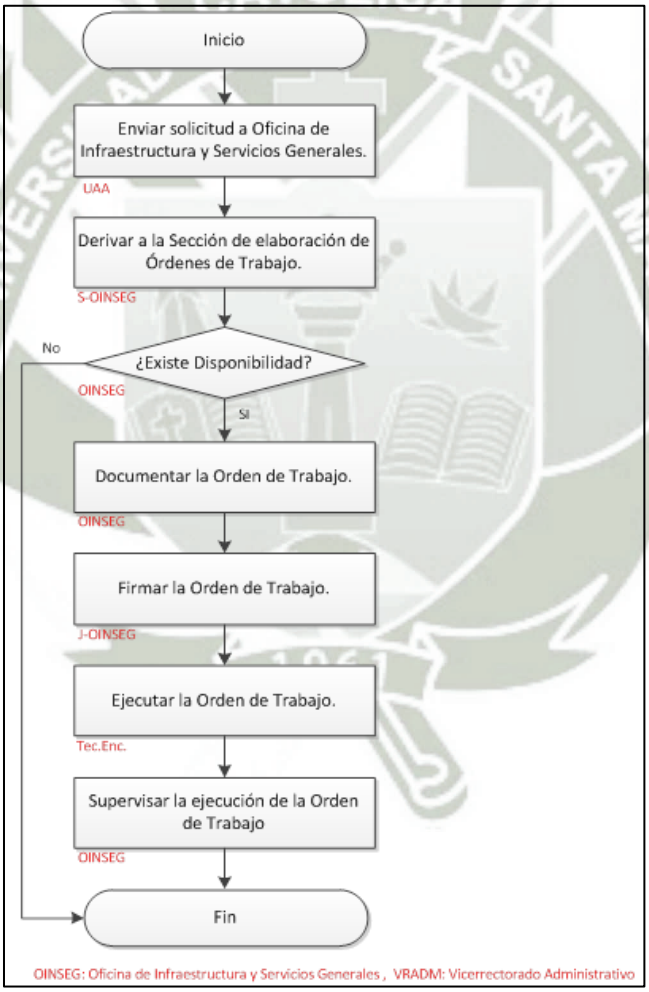
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

d. El Jefe de la Oficina de Infraestructura y Mantenimiento firma la Orden de Trabajo, se asigna la Orden al trabajador para su ejecución.
e. Posteriormente se supervisa la realización de la Orden de Trabajo en los tiempos establecidos.

A continuación se presenta el diagrama de flujo del procedimiento descrito, su formato se encuentra en el Anexo 7.



Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. OBJETO.

Realizar solicitudes de compra para poder ejecutar el mantenimiento de la infraestructura física y el mobiliario de acuerdo con las necesidades académicas y administrativas.

2. ALCANCE.

Todas las órdenes de trabajo realizadas por la oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Reglamento de Organización y Funciones de la oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

a. La oficina de Infraestructura y Servicios Generales genera la solicitud de compra por las necesidades de la Encargada de aulas y auditorios ya sea por falta de stock o por pedido explícito.
b. Se genera un informe dirigido al Vicerrector Administrativo, en el cual se especifica las necesidades expuestas en la solicitud de compra.
c. El Vicerrectorado Administrativo deberá dar conformidad de la Solicitud de compra y enviárselo a Logística.
d. La oficina de Logística realizará las cotizaciones, elaborando un cuadro comparativo entre los proveedores existentes y seleccionando la mejor opción en función a precio/calidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

e. Después de elegida la cotización que satisfaga de mejor manera las necesidades, se realiza la compra y se lleva a stock, en caso el Vicerrectorado Administrativo no dé el visto bueno al informe, se realiza un seguimiento con el objetivo de viabilizar la compra.

A continuación se presenta su formato y el diagrama de flujo del procedimiento descrito.

Universidad Católica De Santa María

OFICINA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES

LISTA DE MATERIALES

Solicitud Nº: ..... **Código De Equipo:** .....

Fecha Del Pedido: ..... **Sección:** .....

Fecha De Entrega: .....

MATERIALES QUE SE SOLICITAN:

Ítem	Descripción De Los Repuestos Y Materiales	Cantidad	Unidad	Nº O.T.

Observaciones: .....

.....

.....

.....

.....

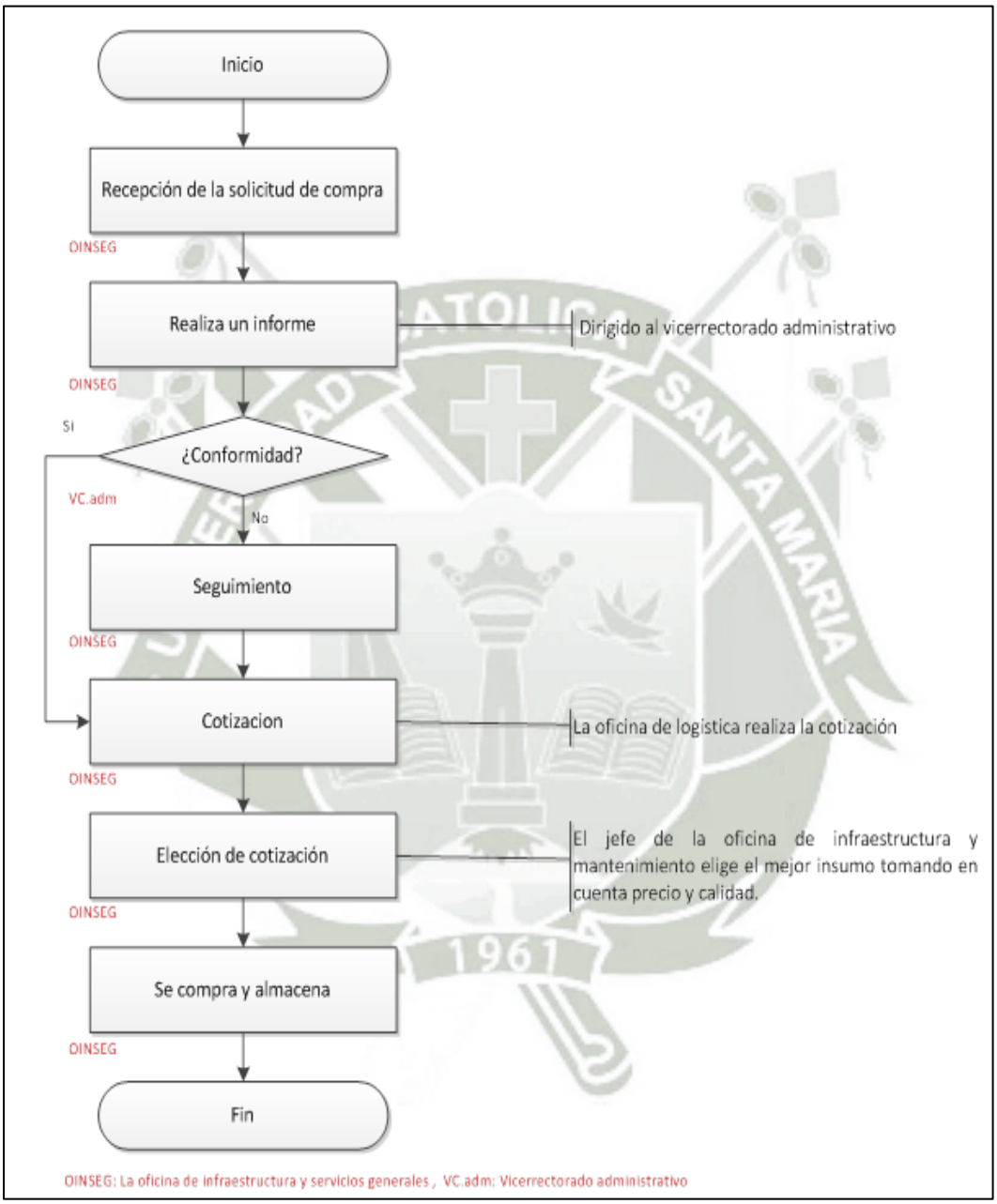
....

Generado **Aprobado**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA



Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. OBJETO.

Realizar solicitudes de compra para poder ejecutar el mantenimiento de la infraestructura física y el mobiliario de acuerdo con las necesidades académicas y administrativas.

2. ALCANCE

Todas las órdenes de trabajo realizadas por la oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

Reglamento de Organización y Funciones de la oficina de Infraestructura y Servicios Generales.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

a. El interesado elabora un oficio dirigido al Jefe de la Oficina de Infraestructura y Servicios Generales indicando las necesidades de servicio.
b. El Jefe de Mantenimiento evalúa y da orden de satisfacer la necesidad, se realiza una solicitud de servicio.
c. La solicitud de servicio es procesada por la encargada de aulas y auditorios, quien genera un informe dirigido al Vicerrector Administrativo, en el cual se especifica las necesidades expuestas en la solicitud de servicio.
d. En caso el vicerrector administrativo acepte las necesidades, se contacta a empresas con las cuales se tiene un contacto previo para así poder solucionar la necesidad de manera eficaz.

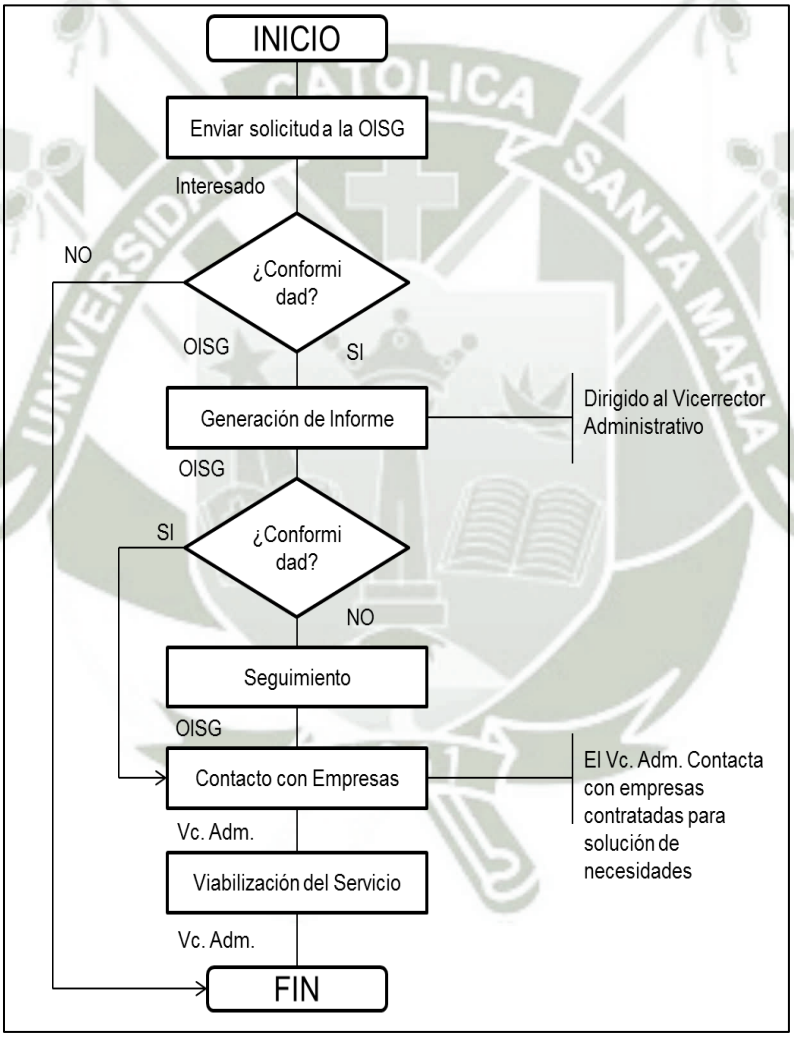
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

e. En caso el vicerrectorado no dé el visto bueno al informe, se realiza un seguimiento con el objetivo de viabilizar el servicio.

A continuación se presenta el diagrama de flujo del procedimiento descrito.



Elaboración	Revisión	Aprobación	Informa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis