



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE IMPRESIONES V&D S.A.C., EN TRUJILLO, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:
Ingeniera Empresarial

Autor:

Br. Helen Ysabel Mudarra Saavedra

Asesor:

Mg. Ing. Juan Miguel Deza Castillo

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A mis padres, por su cariño, paciencia y sacrificio en todos estos años que me ha conllevado a realizarme en una profesional, gracias por su apoyo incondicional.

A mi hermana, por estar siempre presente corrigiéndome, por compartir tu sabiduría conmigo y por el soporte que me ha brindado durante esta etapa académica.

A mi sobrino, mi gordito más bonito, por llenar de alegría mis días, por compartir momentos ocurrentes, por las peleas y por herirme de puro amor, ¡Yiyo!

AGRADECIMIENTO

A dios por permitirme culminar esta meta, por su guía en el presente caminar de mi vida.

A señor Víctor Bueno y al personal de la empresa por el apoyo brindado.

A los docentes que me enseñaron durante mi formación profesional, brindándome conocimientos y herramientas para hacerle frente a la competitividad empresarial.

A mi asesor, el Ing. Mg. Juan Miguel Deza Castillo por la orientación en la elaboración de este trabajo para poder obtener el gran ansiado título profesional.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	44
CAPÍTULO III. RESULTADOS	49
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	74
REFERENCIAS	79
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Principios de la Norma ISO 9001.</i>	23
<i>Tabla 2. Contenido de la Norma ISO 9001:2015.</i>	25
<i>Tabla 3. Metodología para la implementación de la ISO 9001</i>	28
<i>Tabla 4. Requisitos y estructura de la ISO 9001</i>	30
<i>Tabla 5. Indicadores de medición en base a principios de la norma ISO 9001:2015.</i>	31
<i>Tabla 6. Indicadores de medición para la implementación de la norma ISO 9001:2015.</i>	32
<i>Tabla 7. Lista de Documentos y Registros para la implementación de la norma ISO 9001:2015.</i>	33
<i>Tabla 8. Indicadores de medición en base a la satisfacción del cliente.</i>	40
<i>Tabla 9. Cuadro de operacionalización de variable Independiente.</i>	42
<i>Tabla 10. Cuadro de operacionalización de variable Dependiente</i>	43
<i>Tabla 11. Diseño Pre Experimental Pre prueba–Post prueba con un solo grupo</i>	44
<i>Tabla 12. Pre resultados de la variable independiente.</i>	50
<i>Tabla 13. Interpretación sobre el estado del SGC.</i>	54
<i>Tabla 14. Interpretación sobre los resultados del SGC.</i>	54
<i>Tabla 15. Post resultados de la variable independiente.</i>	55
<i>Tabla 16. Checklist del indicador enfoque a procesos, pre.</i>	59
<i>Tabla 17. Checklist del indicador enfoque a procesos, post.</i>	59
<i>Tabla 18. Resultados de la variable dependiente.</i>	68
<i>Tabla 19. Resultados de la variable independiente.</i>	69
<i>Tabla 20. Recursos.</i>	70
<i>Tabla 21. Gastos.</i>	71
<i>Tabla 22. Ahorro.</i>	72
<i>Tabla 23. Flujo de Caja.</i>	73
<i>Tabla 24. Indicadores financieros.</i>	73
<i>Tabla 25. Lista maestra de Documentos.</i>	90
<i>Tabla 26. Objetivos de Calidad</i>	96
<i>Tabla 27. Análisis PESTEL.</i>	117
<i>Tabla 28. Matriz FODA</i>	118

<i>Tabla 29. Lista de Partes Interesadas.</i>	134
<i>Tabla 30. Programa de Capacitación.</i>	143
<i>Tabla 31.Registro de Capacitación.</i>	144
<i>Tabla 32. Registro de asistencia.</i>	145
<i>Tabla 33. Inventivo de los principales Riesgos y Oportunidades.</i>	150
<i>Tabla 34. Inventario de Reclamos de Clientes.</i>	156
<i>Tabla 35. Tarea de diseño.</i>	164
<i>Tabla 36. Registro de revisión de cambios.</i>	165
<i>Tabla 37. Criterios para selección de proveedor.</i>	169
<i>Tabla 38. Cuadro de clasificación de proveedores.</i>	171
<i>Tabla 39. Lista de Proveedores Aprobados</i>	175
<i>Tabla 40. Inventario de Reclamos sobre Proveedores.</i>	176
<i>Tabla 41. Ficha de proceso de venta.</i>	184
<i>Tabla 42. Ficha de proceso de diseño gráfico.</i>	186
<i>Tabla 43. Ficha de proceso de Impresión Offset.</i>	188
<i>Tabla 44. Ficha de proceso de Guillotina.</i>	190
<i>Tabla 45. Proceso de acabado.</i>	192
<i>Tabla 46. Registro de Producto.</i>	195
<i>Tabla 47. Plan de Calidad.</i>	196
<i>Tabla 48. Registro de Trazabilidad.</i>	197
<i>Tabla 49. Implementación de medidas correctivas.</i>	203
<i>Tabla 50. Registro de No conformidad.</i>	205
<i>Tabla 51. Registro de acciones correctivas.</i>	206
<i>Tabla 52. Lista de equipos.</i>	211
<i>Tabla 53. Plan para mantenimiento de equipos.</i>	212
<i>Tabla 54. Monitoreo de satisfacción del cliente.</i>	222
<i>Tabla 55. Lista de verificación de Auditoría Interna.</i>	228
<i>Tabla 56. Programa para Auditoría Interna</i>	231
<i>Tabla 57. Matriz de Indicadores Clave de Desempeño.</i>	239
<i>Tabla 58. Minutas de Revisión por parte de la Dirección.</i>	241

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso.</i>	24
<i>Figura 2. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.</i>	27
<i>Figura 3. Metodología de implementación de la norma ISO 9001:2015.</i>	49
<i>Figura 4. Tiempo que lleva utilizando los servicios de la empresa, pre.</i>	60
<i>Figura 5. Frecuencia del servicio, pre.</i>	60
<i>Figura 6. Nivel de satisfacción por el trato de nuestros colaboradores, pre.</i>	61
<i>Figura 7. Término del producto a tiempo, pre.</i>	61
<i>Figura 8. Nivel de satisfacción por la calidad del producto, pre.</i>	62
<i>Figura 9. Número de incidencias con la prestación de servicio o producto, pre.</i>	62
<i>Figura 10. Solución de la incidencia, pre.</i>	62
<i>Figura 11. Capacidad de respuesta, pre.</i>	63
<i>Figura 12. Recomendación del nombre de la empresa, pre.</i>	63
<i>Figura 13. Tiempo que lleva utilizando los servicios de la empresa, post. Fuente: Elaboración propia.</i>	64
<i>Figura 14. Frecuencia de servicio, post.</i>	64
<i>Figura 15. Nivel de satisfacción por el trato de nuestros colaboradores, post.</i>	65
<i>Figura 16. Término del producto a tiempo, post.</i>	65
<i>Figura 17. Nivel de satisfacción por la calidad del producto, post.</i>	66
<i>Figura 18. Número de incidencias con la prestación de servicio o producto, post.</i>	66
<i>Figura 19. Solución de la incidencia, post.</i>	66
<i>Figura 20. Capacidad de respuesta, post.</i>	67
<i>Figura 21. Recomendación del nombre de la empresa, post.</i>	67
<i>Figura 22. Política de Calidad Fuente:</i>	95
<i>Figura 23. Estructura Organizacional</i>	98
<i>Figura 24. Mapa de Procesos.</i>	102
<i>Figura 25. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</i>	111
<i>Figura 26. Jerarquías de cargos según funciones.</i>	120
<i>Figura 27. Flujo del proceso de Ventas</i>	152

<i>Figura 28. Lista de revisión de requerimientos de clientes.....</i>	<i>155</i>
<i>Figura 29. Flujo del proceso de Diseño y Desarrollo.....</i>	<i>159</i>
<i>Figura 30. Flujo del proceso de evaluación y selección de proveedores.</i>	<i>168</i>
<i>Figura 31. Lista de verificación para evaluación de proveedores.</i>	<i>174</i>
<i>Figura 32. Solicitud de orden de compra.</i>	<i>177</i>
<i>Figura 33. Diagrama del proceso de venta.</i>	<i>183</i>
<i>Figura 34. Diagrama del proceso de Diseño Gráfico.</i>	<i>185</i>
<i>Figura 35. Sub proceso de gestionar placas.</i>	<i>186</i>
<i>Figura 36. Diagrama del proceso de Impresión Offset.</i>	<i>187</i>
<i>Figura 37. Sub proceso de preparar materiales.....</i>	<i>188</i>
<i>Figura 38. Diagrama del proceso de Guillotina.</i>	<i>189</i>
<i>Figura 39. Diagrama de proceso de acabados.</i>	<i>191</i>
<i>Figura 40. Sub proceso de preparar máquina de acabos.....</i>	<i>192</i>
<i>Figura 41. Orden de Producción.....</i>	<i>194</i>
<i>Figura 42. Flujo de proceso de gestión de no conformidades y acciones correctivas.</i>	<i>200</i>
<i>Figura 43. Flujo de proceso de un sistema de medición de satisfacción del cliente.</i>	<i>215</i>
<i>Figura 44. Encuesta de Satisfacción.</i>	<i>220</i>
<i>Figura 45. Informe de satisfacción del cliente.</i>	<i>221</i>
<i>Figura 46. Informe de Auditoría Interna.</i>	<i>232</i>
<i>Figura 47. Informe de Análisis de Datos.....</i>	<i>240</i>
<i>Figura 48. Portada para documentos.....</i>	<i>243</i>
<i>Figura 49. Modelo de Check List de enfoque a procesos.</i>	<i>248</i>
<i>Figura 50. Modelo de Check List para la eficacia de los procesos.....</i>	<i>249</i>

RESUMEN

El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la influencia de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción y su impacto en la satisfacción del cliente de IMPRESIONES V&D S.A.C., a fin de mejorar el escenario existente.

Se realizó un diagnóstico situacional de la empresa de estudio, acorde a ello se diagramó los procesos operativos para la empresa de impresiones gráficas, considerando los procesos de venta, diseño, impresión, guillotina, y acabados.

Se aplicó la norma ISO 9001:2015 y se evaluó el SGC de la empresa empleando cuestionario, dando seguimiento y control a los procesos. Asimismo, se determinó la significancia de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de impresiones gráficas, confirmando la hipótesis de investigación en la que sostiene que ésta impacta en la satisfacción del cliente de IMPRESIONES V&D S.A.C.

Finalmente, se evaluó económicamente la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa de impresiones gráficas, obteniendo un VAN de S/. 16,738.00, un TIR de 29.22% y un costo beneficio de S/2.00, es decir, que por cada sol invertido se obtiene el doble de ganancia, lo cual determina que es favorable para la empresa.

Palabras clave: Norma ISO 9001:2015, Procesos de producción, Satisfacción del Cliente, Sistema de Gestión de Calidad, SGC.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A través de los años, se han modificado las necesidades de impresión, y a pesar de haber una mayor aceptación de medios digitales, el medio impreso no ha pasado desapercibido, pues aún conserva su valor y fidelidad de sus usuarios. Perú Gráfico News, un espacio de noticias del sector gráfico, digital y publicitario, publicó una entrevista realizada al Gerente de Comunicaciones Gráficas de Ricoh Latinoamérica, Alvaro, E. (2019) quien afirmó que: “la impresión está más viva que nunca porque permite a las empresas tener una comunicación con sus clientes con características especiales de papel, tamaños, texturas y colores diferentes”. Por ello, las organizaciones buscan las piezas de comunicación necesarias que brinden calidad y eficiencia a sus clientes.

Es importante, también saber cuál es la realidad del mercado del papel. Si bien en la actualidad, hay un ataque frontal contra el empleo del plástico, suceso el cual de alguna manera beneficia a la industria del papel. Perú Gráfico News, entrevistó a Cieza de León, E. (2018), presidente de la junta directiva de la Asociación Peruana de Medios de Impresión (Agudi), indicó que; “tenemos que ser apóstoles del uso del papel, el cual es positivo y bueno para la sociedad. Las industrias papeleras están reforestando el planeta porque tienen estándares muy altos, por eso, es casi imposible encontrar papeleras informales, aunque todavía existen en el mercado”. Además, añadió que el papel es probablemente el único material que puede volver a ser un producto.

Por otro lado, para la reputación de una empresa, es importante anunciar con fundamento que participa en el cumplimiento de una norma internacional como: ISO 9001 gestión de calidad, que permitan generar en sus organizaciones competitividad y rentabilidad, a través de la satisfacción de los requisitos de sus clientes.

La ISO 9001 reconoce la aplicación de un sistema de gestión de calidad eficiente, basado en la excelencia del servicio. Según Conexión ESAN (2018), publicó que, el implementar un SGC tiene los siguientes beneficios: generar mayor eficiencia y mejora en la gestión de calidad de los procesos y ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente.

Asimismo, es fundamental destacar la calidad de los procesos para crear valor agregado al producto y una competitividad más eficaz a los servicios. Según Ramos, J. (2019), en el diario El peruano, publicó que, en el Perú de acuerdo con la SUNAT, hay un millón y medio de empresas formales activas en nuestro país; de ellas, ni 2000 están acreditadas con el certificado de calidad, no obstante que el universo de franquicias autorizadas para otorgarlos también va en aumento.

En la revista Perú Retail (2019), se publicó que Real Plaza se convirtió en la primera cadena de centros comerciales en el Perú en obtener esa certificación a nivel corporativo. Real Plaza se convirtió en la cadena de malls con mejor reputación corporativa – en su rubro – en el Ranking Merco Empresas y Líderes 2019; ahora, también recibió el certificado ISO 9001 – 2015, por su excelencia operacional. El reconocimiento fue otorgado por la prestigiosa casa certificadora AENOR, en un proceso que inició en el 2018 con certificación de Real Plaza Cusco.

También, la Universidad Privada del Norte se suma a la obtención de la certificación en ISO 9001:2015, en el blog UPN se publicó que luego de un arduo trabajo iniciado en el 2016, sobre la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad lograron la certificación en ISO 9001:2015 en el año 2017 para sus campus de Trujillo y Cajamarca. En el 2019, se llevó a cabo la Auditoría de Certificación en los campus de Lima por parte de auditores externos de la entidad certificadora SGS, quienes informaron la entrega de la certificación de calidad de todos los campus a nivel nacional.

La empresa Impresiones V&D S.A.C., tiene como propósito ofrecer servicios de impresión a otras entidades y de cumplir con los requisitos que estos solicitan, buscando brindar productos de calidad. Sin embargo, estos requerimientos hacen que el trabajo sea bastante exigente y eficiente.

Ante este escenario, se aplicó la técnica de entrevista a jefatura de Producción, y se adquirió información sobre los antecedentes en los procesos de producción, en el que Impresiones V&D S.A.C., muchas veces ha tenido presencia de fallas como: desalineación de colores, manchados en tinta, hoja en blanco o mal empinado, desperfectos originados en el proceso de impresión; asimismo, la generación de defectos en el proceso de guillotina depende mayormente del empinado de la impresión; por otro lado, en el proceso de compaginado como es una actividad manual, incurren desperfectos en la misma producción manual de libros, revistas y otros, lo que provoca costos por horas extras en la corrección de actividades y demoras en la entrega del producto o pedido provocando la insatisfacción de los clientes ya sea por la calidad del producto y/o servicio. Estas fallas, no se encuentra documentado y tampoco se hace uso de indicadores de medición que le permitan evaluarse periódicamente.

Por lo tanto, el problema se encuentra ubicado en el área de producción de la imprenta de estudio, por ello, como objetivo se pretende determinar en que medida la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción impacta en la satisfacción de los clientes de Impresiones V&D S.A.C.

La investigación se **justifica** por la necesidad de aplicar un modelo de gestión de calidad exigido en un sector competitivo en el Impresiones V&D S.A.C. pertenece como imprenta, por consiguiente, se ha reconocido la necesidad de aplicar la norma ISO

9001:2015 en sus procesos de producción con el objetivo de generar un impacto en la satisfacción de los clientes y que este se vea reflejado en el incremento de sus números de ventas y/o pedidos, en el incremento de su rentabilidad, en la mejora de sus procesos y en su competitividad en el sector gráfico.

Por otro lado, Impresiones V&D es consciente del impacto que genera en la industria con el medio ambiente y su entorno más cercano. Por ello que, a través de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, centrada en la calidad, se apoyará en la gestión ambiental y el respeto a la sociedad como aspectos transversales de base para el éxito de las organizaciones. Es fundamental la identificación de los diferentes aspectos ambientales relacionados con los productos, actividades y servicios de la empresa, con la finalidad de obtener información que sea relevante para la fijación de las metas, objetivos y acciones que ayuden a conseguir la mejora del comportamiento ambiental y de respeto a la sociedad a la que se debe la empresa. A lo que Impresiones V&D se plantea como compromiso ah reutilizar las hojas de papel entera e impresas por solo un lado, también ah reciclar las sobras o pedazos de papel que no puedan ser reutilizados. Y reducir en lo menos posible el uso del agua, tinta de colores, aceites u otros elementos que se use en las maquinarias de producción, con el propósito de promover practicas eso amigables, con la finalidad de desarrollar las actividades de una forma más responsable llevando a la empresa a un crecimiento sostenible con valor diferenciado.

Asimismo, la investigación se justifica mediante fundamentos teóricos en los que se basa un Sistema de Gestión de la Calidad, y poder demostrar que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción influirá en la satisfacción de los clientes de la empresa Impresiones V&D S.A.C., buscando lograr resultados favorables a través de indicadores de medición.

Asimismo, el desarrollo de la presente investigación es pertinente puesto que abarca un tema de sumo interés empresarial como es el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en base al principio de enfoque a procesos, pretendiendo un cambio de percepción en la satisfacción del cliente.

El proyecto de investigación permitirá apoyar y mejorar el conocimiento de los estudiantes al desarrollar y aplicar una norma ISO durante su formación académica. Además, servirá como fuente de consulta y mejora continua en futuro trabajos de investigación referidos al tema.

Las limitaciones para la presente investigación se considerarán como limitación: a la no existencia de documentación de datos y el limitado tiempo de los clientes de la empresa.

Entre **los antecedentes** encontrados se destacan internacionales, regionales y locales;

El estudio de Cañas, J. (2018), en su tesis para optar el grado de Ingeniero Industrial en la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano titulado “Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.” cuyo objetivo general fue “Estudiar la aplicación de la norma ISO 9001 versión 2015 para diseñar un sistema de gestión de calidad en la empresa Totality Services S.A.S.”, el cual llegó a concluir que se “Desarrolló un plan de implementación con el cual se espera cumplir con los requisitos de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 versión 2015”.

A partir de ello, es significativo considerar la concientización de la alta dirección, participación y motivación del personal sobre la importancia de

trabajar basados en la calidad, encontrando así receptividad en el momento de dar información y soporte en la investigación.

De la misma forma, en la investigación realizado por Sánchez, R. & Montero, T. (2016), en su tesis para obtener el grado de Licenciados en Administración y Dirección de empresas en la Universidad Politécnica de Cartagena titulado “Proyecto de Implementación de la calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center S.L.”, cuyo objetivo de investigación fue “describir de forma general el sistema de gestión de calidad que se quiere implementar en Pinatar Arena Football Center S.L., e incluir información documentada básica sobre el sistema”, “llegó a la conclusión que “resulta evidente que un sistema de gestión de la calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2015 se retroalimenta a sí mismo de forma que tiende a reducir las No Conformidades de sus servicios”.

Por eso, se puede considerar que la realización de la documentación necesaria para la creación e implementación de un sistema de gestión de calidad, es una ventaja competitiva tan importante hoy en día para permitirle a una empresa diferenciarse del resto de empresas dentro de su sector.

Asimismo, el estudio realizado por Narváez, L. (2016), en su tesis para obtener el grado de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Politécnica Salesiana titulado “Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana”, cuyo objetivo general fue “Diseñar un sistema de gestión de calidad mediante la Norma ISO 9001:2015 aplicado al área de Tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana”, en el cual se llegó a la conclusión de que:

“La adopción de una norma internacional en relación a sistemas de gestión de calidad, ha permitido evidenciar errores y dificultades que, en el transcurso de esta construcción de SGC de TI, ha propiciado alternativas de solución en aporte con creatividad a un mejor tiempo de respuesta en los requerimientos y necesidades que se presentan a los usuarios o partes interesadas”.

Por ello, es importante generar registros y evidencias de tareas para lograr un cambio de actitud y cultura de trabajo que aporte al mejoramiento continuo y a la identificación temprana de dificultades potenciales.

Además, en la investigación elaborada por Natividad, I. (2017), en su tesis para obtener el grado maestro en Administración de Negocios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo titulado “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017” cuyo objetivo de investigación fue “Determinar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 de los procesos en la empresa ELECIN S.A.”, el cual llegó a la conclusión que “existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso mejora continua de la calidad del producto y servicios en la empresa ELECIN S.A.”

Por ello, es fundamental conocer que la aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, mejora la productividad, atención de necesidades y expectativas de partes interesadas, mejor cumplimiento de los objetivos, con la finalidad de lograr la sostenibilidad de la organización ante usuarios con mayores exigencias.

También, en la investigación ejecutado por González, U. & Conde, J. (2017), en su tesis para obtener el grado Licenciados en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, titulado “El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia en el año 2016”, se llegó a la conclusión que “se afirmó que el sistema de calidad ISO 9001:2015 funciona y sirve como una herramienta de gestión que orienta al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia”.

Ante esto, cabe resaltar que la aplicación del Sistema de Calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión, depende mucho de la intención y la concientización al personal para que está funcione.

Igualmente, en el estudio realizado por Huamaní, Y. & Armaulía, M. (2017), en su tesis para obtener el grado Químico Farmacéutico en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulado “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos”, cuyo objetivo fue “Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad para una droguería de dispositivos médicos según la norma ISO 9001:2015 y realizar el seguimiento de su eficacia y efectividad, hasta la etapa de pre auditoría de certificación.”, en el cual se llegó a la conclusión que “Se propuso un programa de capacitación al personal de la Droguería sobre cómo adoptar la norma ISO 9001:2015, dando como resultado la designación de responsabilidades y funciones entre el personal para elaborar, implementar y mantener el SGC”.

Por eso, es significativo que la capacitación en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 debería ser impartida por un profesional con amplios conocimientos en esta norma.

Del mismo modo, en el estudio de Coronel, J. & Salazar, D. (2018), en su tesis para obtener el grado Ingenieros Industriales en la Universidad Privada del Norte de la sede de Cajamarca, titulado “Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L.” cuyo objetivo general fue “Mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L. a través de la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.”, llegó a la conclusión que al realizar “un diagnóstico de la situación actual de la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el nivel de satisfacción del cliente”, para mejorar el servicio de venta con el fin de generar desarrollo, innovación y buenas prácticas.

Por ello, es trascendental que la dirección de la empresa tome el deber de comprometerse en el seguimiento y control de todas las actividades realizadas, para así garantizar de manera constante la calidad empresarial, generando así una ventaja competitiva frente a las demás empresas.

Asimismo, en el estudio realizado por, Quiroz, L. & Cabrera, R. (2018), en su tesis para obtener el grado Ingenieras Industriales en la Universidad Privada del Norte de la sede de Cajamarca, titulado “Diseño de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 para incrementar la competitividad de la empresa consultores constructores Caxas S.R.L., en el periodo 2018 - 2019”, cuyo objetivo general fue “Diseñar un

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, para incrementar la competitividad de la empresa Consultores Constructores Caxas S.R.L. en el período 2018-2019.”, llegó a la conclusión que “al realizar el diseño de un SGC con la finalidad de incrementar la competitividad y desempeño de la empresa... los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 permitieron cumplir con los indicadores de efectividad, eficiencia y viabilidad financiera.”

A partir de ello, es bueno considerar que la empresa que administre un sistema de gestión de la calidad de manera correcta cumpliendo todos los lineamientos y documentación establecida, lleva al éxito la implementación del SGC y con ello el incremento de la competitividad de la empresa.

Por último, en el estudio ejecutado por Quispe, S. (2017), en su tesis para obtener el grado Ingenieras Industriales en la Universidad Privada del Norte titulado, “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la reducción de costos en la línea de producción de plataformas de la empresa Consermet S.A.C”, cuyo objetivo de investigación fue “Reducir los costos en la línea de producción de plataformas mediante la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de la empresa Consermet S.A.C.”, en el cual se llegó a la conclusión que:

“Se atendió la necesidad de un esquema estandarizado de control de calidad, diseñando el mapa de procesos para definir y estandarizar los procesos de la empresa bajo la exigencia ISO 9001:2015 y así definir los procesos y procedimientos requeridos bajo la exigencia de la norma de gestión de calidad, evidenciando la hoja de control de inspección de calidad, para los registros de

seguimiento y trazabilidad de las operaciones realizadas en el control de calidad, exigible bajo el sistema ISO 9001:2015.”

Por ello, es sustancial realizar auditorías anuales, para poder medir el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.

Igualmente, en el estudio ejecutado por Pando, M. (2018), en su tesis para obtener el grado de Ingeniero Empresarial en la Universidad Privada del Norte titulado “Aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos comerciales y su influencia en la gestión de ventas de la empresa Lagencia S.A.C., 2018”, cuyo objetivo de investigación fue “Determinar la influencia de la aplicación de la ISO 9001:2015 en los procesos comerciales en la gestión de ventas de “LAGENCIA S.A.C”, en Trujillo en el año 2018”, en el cual llegó a concluir que “El implementar la NORMA ISO 9001:2015 en los procesos comerciales influyeron significativamente en la gestión de ventas de LAGENCIA S.A.C, dado que ha generado ahorros mensuales en la devolución de merchandising que no se encontraba en base a los requisitos del cliente...”

Por eso, es importante entender que la implementación en un sentido compartido de propósito y enfoque de ISO 9001: 2015, puede ayudar a inspirar al equipo de ventas a nuevas alturas, y la credibilidad que la certificación le brinda a su organización a menudo puede brindarle a su equipo de ventas una nueva ventaja o punto de venta único.

Como **base teórica** en relación al Sistema de Gestión de Calidad, es de fundamental conocimiento saber sobre el término de la **Norma ISO**, en la que todas las normas ISO mencionan que “ISO (Organización Internacional de Normalización es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros

de ISO). Y que, el trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO”. Esta organización se dedica a la creación de normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios. Son las llamadas Normas ISO. La Organización Internacional de Normalización actualmente está presente en 193 países y es una organización no gubernamental e independiente. Actualmente hay redactadas más de 22.000 normas ISO que abarcan todas las industrias, desde tecnología y seguridad alimentaria, hasta agricultura y salud. (López, S.;2018)

Asimismo, existe una **Serie de Normas ISO 9000**, en la cual la Norma ISO 9001:2015 se menciona que está como norma internacional, y es una de las tres normas fundamentales desarrolladas por el comité técnico ISO/TC 176, este conjunto de normas que se encuentran formadas por: ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario, ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos y ISO 9004, Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la Calidad.

Además, la **Norma ISO 9001**, según Advisera, en 9001 Academy: “ISO 9001 es el estándar internacional para Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) publicada por ISO (la Organización Internacional de Normalización). La actualización más reciente de esta norma fue en 2015, y se la conoce como ISO 9001:2015.” Para ser publicada y actualizada, ISO 9001 tuvo que ser aceptada por una mayoría de países miembros para que pudiera convertirse en un estándar internacionalmente reconocido, lo que significa que es aceptada por la mayoría de los países en todo el mundo.

También, según Advisera, en 9001 Academy: “**El Sistema de Gestión de Calidad** que habitualmente se lo conoce como SGC, es un conjunto de políticas, procesos, procedimientos documentados y registros. Este conjunto de documentación define las reglas internas que regirán la forma en que su empresa elabora y entrega su producto o presta servicios a sus clientes.” El SGC debe ser adaptado a las necesidades de la empresa y de los productos o servicios que brinda, la norma ISO 9001 proporciona un conjunto de directrices para ayudar a garantizar que no se omitan ningún elemento importante necesario para que el SGC sea exitoso.

Por consiguiente, debido a los **beneficios** de ISO 9001; grandes y pequeñas empresas han utilizado esta norma con excelentes resultados, descubriendo y asegurándose un enorme ahorro en costo y eficiencia”. A continuación, algunos de esos beneficios: mejora imagen y credibilidad, mejora la satisfacción del cliente, procesos totalmente integrados, toma de decisiones respaldada con pruebas, creación una cultura de mejora continua e involucración de la gente. El estándar ISO 9001 es un marco básico para cualquier organización, sea grande o pequeña, para garantizar un buen sistema de gestión de calidad. Los propósitos de la norma son permitir que una empresa proporcione niveles más altos de satisfacción del cliente, junto con el suministro constante de productos o servicios que cumplan con los requisitos del cliente, así como alcanzar los objetivos y metas comerciales y maximizar la rentabilidad. (Saleh, A.;2018)

Por otro lado, la norma ISO 9001 se basa en los **principios** de la gestión de la calidad, estas descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base del porqué el principio es importante para la organización. Los principios de la gestión de la gestión de la calidad son:

Tabla 1.

Principios de la Norma ISO 9001.

PRINCIPIOS		DESCRIPCIÓN
Enfoque al cliente	al	La organización está por y para los clientes tanto internos como externos quienes son el deber ser organizacional. Son al final los que generan los ingresos de las empresas a través de la oferta y la demanda con la prestación de los bienes y servicios.
Liderazgo		Las organizaciones son lo que son sus líderes. Por medio del liderazgo se establece la unidad de propósito y el norte de la compañía.
Compromiso del personal		Los empleados que laboran en la organización son la esencia de ella, el éxito en calidad, es tarea de todos, este es un proceso continuo en toda la estructura de la organización.
Enfoque procesos	a	El aseguramiento de una gestión exitosa enmarca el conjunto de procesos que forman la empresa de manera única, en el entendido de la organización como un conjunto de procesos vista desde una perspectiva global y equilibrada, cuyo fin sea la máxima eficacia y eficiencia organizacional, la satisfacción del cliente tanto interno como externo, es decir, pensar y actuar como un proceso integral.
Mejora		Esta implica pensar de manera proactiva para pasar de hacer las cosas bien a hacerlas mejor.
Toma de decisiones basada en evidencia	de la	Las decisiones claves y de impacto en una organización son las que se toman basadas en el análisis de los datos, en los hechos y la información.
Gestión relaciones	de	Las organizaciones y sus proveedores forman una mezcla de interdependencia y que adecuadamente manejada aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Fuente: La tabla 1 muestra los principios de la Norma ISO 9001 que dan a entender lo que el autor pretende,

Saleh, A.; (2018)

En base a los principios, esta investigación tiene un enfoque al cliente. En este sentido, al gestionar el conjunto de procesos que forman la empresa de manera integral como único eje, teniendo en cuenta los requisitos específicos aplicables en calidad, conllevan a identificar adecuadamente las necesidades y

expectativas con el fin de prestar un excelente servicio con factores diferenciadores que permitirán la lealtad y retención de los mismos.

El **Enfoque a Procesos**, promovido por la norma internacional en la adopción de desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

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

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- El logro eficaz del desempeño del proceso
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información

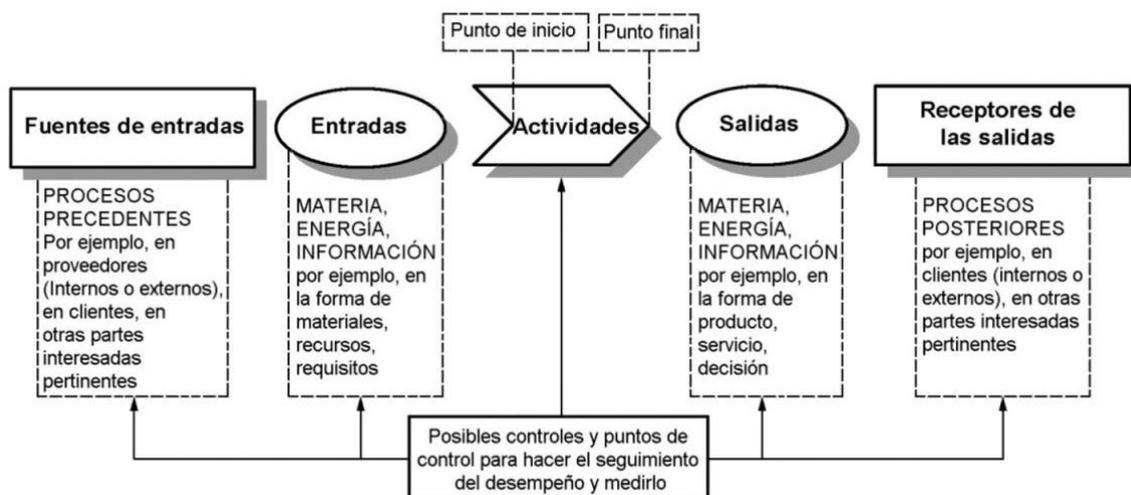


Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

En cuanto al **contenido de la Norma ISO 9001:2015** se detalla lo siguiente:

Tabla 2.

Contenido de la Norma ISO 9001:2015.

REQUISITOS	
1	Objetivo y campo de aplicación
2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones
4	Contexto de la organización
	4.1. Comprensión de la organización y de su contexto
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad
	4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos
5	Liderazgo
	5.1. Liderazgo y compromiso
	5.2. Política
	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6	Planificación
	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
	6.3. Planificación de los cambios
7	Apoyo
	7.1. Recursos
	7.2. Competencia
	7.3. Toma de conciencia
	7.4. Comunicación
	7.5. Información documentada
8	Operación
	8.1. Planificación y control operacional
	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 las salidas no conformes

9 Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2. Auditoría interna

9.3. Revisión por la dirección

10 Mejora

10.1. Generalidades

10.2. No Conformidad y acción correctiva

10.3. Mejora continua

Fuente: La tabla 2 demuestra la estructura de contenido de la norma ISO 9001:2015, que dan entender los que la norma ISO pretende, Norma Internacional ISO 9001:2015

En cuanto a la **mejora continua** en la norma ISO 9001, mejora continua es la última sección donde se incluye requisitos necesarios para mejorar su SGC a lo largo del tiempo. Esto incluye la necesidad de evaluar la no conformidad del proceso y tomar medidas correctivas para los procesos. Asimismo, según Hammar, M., S.F.), en Adviesa, 9001 academy: “el Planificar-Hacer-Revisar-Actuar (conocido como “PHVA”), es un ciclo que fue originado por Walter Shewhart y popularizado por Edward Deming – dos de los padres del moderno control de la calidad. Este concepto básicamente es un ciclo para la implementación de cambios que cuando son seguidos y repetidos, se consiguen mejoras en el proceso donde se aplicaron”.

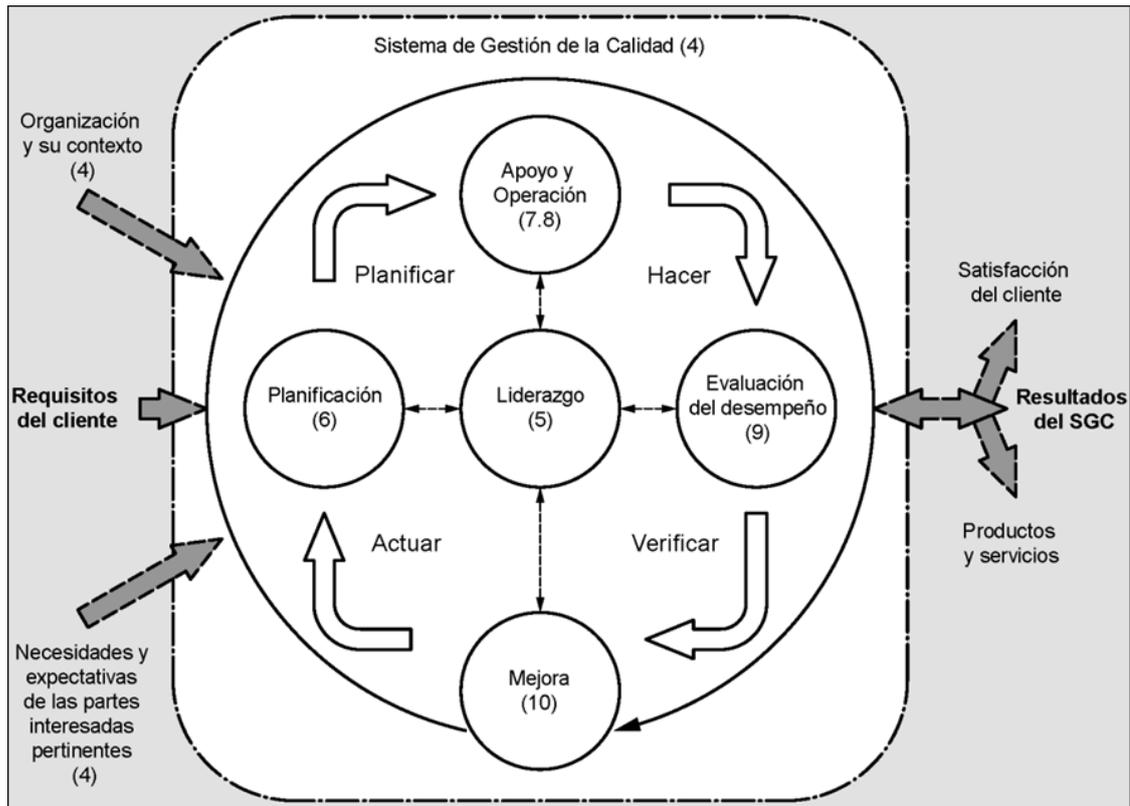


Figura 2. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

Este modelo se sustenta en una mejora continua, en lugar de en una única solución rápida para un momento determinado, y es por ello que se aplicaría al estándar ISO 9001. El principal objetivo de la ISO 9001 es la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

La **metodología** a aplicar para la implementación de la ISO 9001:2015 será la siguiente, propuesta por Hammar M. (S.F.), en Advisera 9001 academy, quien comparte una serie de pasos para implementación y certificación de ISO 9001:2015.

Tabla 3.

Metodología para la implementación de la ISO 9001

PASOS	DESCRIPCIÓN
i. Soporte de la gestión	Esto es fundamental, sin el apoyo de la administración, la implementación de ISO 9001 seguramente fracasará.
ii. Identificar requisitos	Asegurarse de que haya identificado todos los requisitos que existen para su SGC. Estos incluirán los requisitos del cliente, así como otros requisitos como las regulaciones y las necesidades de la cultura de su empresa.
iii. Definir el alcance	Ayudará a garantizar a que conozca los límites de lo que debe hacerse. La herramienta clave para definir el alcance es la política de calidad, que será el 1° documento que deberá crear para el SGC.
iv. Definir procesos y procedimientos	Estos incluirán los procedimientos obligatorios definidos por la norma ISO 9001, pero también los procesos y procedimientos adicionales requeridos por su empresa para garantizar resultados consistentes y adecuados con respecto a la calidad. La clave es definir todos los procesos y ver cómo interactúan dentro de su organización. Pueden ocurrir problemas en estas interacciones.
v. Implementar procesos y procedimientos	A menudo, estos procesos ya estarán vigentes en su empresa y solo deberán documentarse adecuadamente para garantizar resultados consistentes. No todos los procesos deben ser procedimientos documentados, pero es importante decidir cuáles deben ser para garantizar productos y servicios conformes.
vi. Programas de capacitación y concientización	Es importante que todos en su organización sepan qué está haciendo con su SGC y cómo encajan en la ecuación. Los empleados deben recibir capacitación sobre qué es ISO 9001, para que sepan por qué se está haciendo esto, así como la capacitación importante de cualquier cambio en los procesos en los que están involucrados.
vii. Elección de un organismo de certificación	El organismo de certificación es la empresa que finalmente auditará su SGC y decidirá si cumple con los requisitos de ISO 9001:2015, así como si es efectivo y está mejorando. Es mejor entrevistar a varios organismos de certificación para decidir cuál es el adecuado.

viii. Operar el SGC	Es cuando recopilará los registros que se requerirán en las auditorías para demostrar que sus procesos cumplen con los requisitos establecidos para ellos, que son efectivos y que se están realizando mejoras en su SGC según sea necesario. Los organismos de certificación necesitan que esto suceda durante un cierto período de tiempo, para garantizar que el sistema sea lo suficientemente maduro como para mostrar cumplimiento.
ix. Realizar auditorías internas	Antes de que el organismo de certificación entre a auditar su sistema, primero querrán que audite cada proceso internamente. Esto le dará la oportunidad de asegurarse de que los procesos estén haciendo lo que había planeado. También tendrá la oportunidad de implementar las acciones correctivas necesarias para solucionar cualquier problema que encuentre.
x. Llevar a cabo una revisión de administración	Es importante que la administración apoye la implementación de ISO 9001:2015, también es importante que participen en el mantenimiento continuo del SGC. Gerencia necesita revisar datos específicos de actividades del SGC para asegurar que los procesos tengan los recursos adecuados para ser efectivos y mejorar.
xi. Acción correctiva	Este es el paso en el que se encuentra la causa raíz de los problemas encontrados durante sus mediciones, auditorías internas y revisión de la administración y se toman medidas para corregir la causa raíz. Este paso es clave hacia la mejora, del enfoque principal de un SGC.
xii. Certificación	Una vez que el auditor haya verificado que el SGC cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se encuentre en funcionamiento en la organización, éste comienza con el proceso de certificación.

Fuente: La tabla 3 muestra la metodología para la implementación de la ISO 9001 que dan a entender lo que el autor pretende, Hammar M. (S.F).

En base a esta metodología descrita en el cuadro anteriormente, se llevará a cabo el proyecto de investigación. Asimismo, de seguir con la siguiente lista de documentación necesarias para la implementación del SGC 9001:2015.

Por consiguiente, los **requisitos en base a la documentación** necesaria en función a la estructura de la ISO 9001. Según, Hammar M. (S.F), en Advisera 9001 academy, los requisitos están diseñados para ser aplicables a cualquier compañía en cualquier industria, tanto en la producción como en el servicio, y como tal los requisitos le dicen qué elementos son obligatorios en un SGC, pero no cómo implementar estos elementos necesarios. Para ello, se describe los requisitos en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Requisitos y estructura de la ISO 9001

REQUISITOS Y ESTRUCTURA DE LA ISO 9001	
REQUISITO	DESCRIPCIÓN
Sistema de manejo de calidad	Esta sección trata los requisitos generales para un QMS, así como todos los requisitos de documentación. También incluye los requisitos para el Manual de calidad, el Control de documentos y el Control de registros necesarios.
La responsabilidad de gestión	La sección sobre Responsabilidad de la administración describe los requisitos para el compromiso y el enfoque del cliente, y la Política de calidad y los Objetivos de calidad importantes. Los elementos de planificación en el SGC están cubiertos, junto con la necesidad de definir la responsabilidad, la autoridad y la comunicación en la empresa. Se incluyen requisitos de la revisión de la administración, incluidas entradas y salidas obligatorias para la revisión.
Administración de recursos	La breve sección sobre recursos cubre los requisitos para que la administración proporcione recursos, incluyendo infraestructura, ambiente de trabajo y recursos humanos. Se enfatiza la importancia de la competencia, la conciencia y capacitación de los recursos humanos.
Realización de producto	Esta sección es la única parte de la estructura en la que una empresa puede elegir excluir secciones de los requisitos (como excluir los requisitos de diseño si su empresa no realiza trabajos de diseño). Los

requisitos se refieren a la planificación del producto (o servicio), comenzando por determinar y revisar los requisitos del producto, el diseño, el desarrollo y la compra, lo que lleva a la provisión para crear y suministrar el producto o servicio. Los requisitos finales se refieren al control de cualquier equipo utilizado para monitorear o medir el producto o servicio.

Medición, y y mejorando. La última sección trata sobre cómo sabe que su QMS está funcionando y mejorando. La sección de Monitoreo y medición describe los requisitos para evaluar la satisfacción del cliente, la Auditoría interna y el monitoreo del producto y los procesos. La sección trata sobre cómo controlar un producto no conforme, ya que esto sucederá en cualquier negocio, y cómo analizará y mejorará, incluidas las acciones correctivas y preventivas.

Fuente: La tabla 4 muestra los requisitos y estructura de la ISO 9001 que dan a entender lo que el autor pretende, Hammar M. (S.F.).

Por último, para el establecimiento de los **indicadores de medición** de la implementación se tomarán en cuenta los principios, los requisitos y estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, definido por la NTP ISO 9001:2015.

Tabla 5.

Indicadores de medición en base a principios de la norma ISO 9001:2015.

ISO	DIMENSIÓN	FÓRMULA
Calidad	Enfoque al cliente	$\frac{\text{Total de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}}$
	Compromiso de las personas	$\frac{\text{Total de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de asistentes planificados}}$
	Enfoques a procesos	$\frac{\text{Total de procesos del área de producción diagramados}}{\text{Total de procesos del área de producción}}$

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6.

Indicadores de medición para la implementación de la norma ISO 9001:2015.

ISO	DIMENSIÓN	ÍTEMS
Calidad	Sistema de manejo de Calidad	Manual de calidad
		Control de documentos
		Control de registros
	Responsabilidad de Gestión	Política de calidad
		Objetivos de calidad
		Revisión de la dirección
	Administración de Recursos	Recursos Humanos
		Infraestructura
		Ambiente de trabajo
	Realización de Productos	Competencia, concientización y capacitación
		Producción y desarrollo de servicios
		Especificación del producto
	Medición, Análisis y Mejora	Conformidad de servicio
		Satisfacción del Cliente
		Auditoría Interna
Monitoreo del producto y proceso		
		Acciones correctivas y preventivas

Fuente: Elaboración propia.

Por último, **se lista todos los documentos y registros** los cuales son esenciales para la implementación de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 7.

Lista de Documentos y Registros para la implementación de la norma ISO 9001:2015.

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS / REGISTROS
Política y Manual	Política de calidad
	Objetivos de calidad
	Manual de Calidad
Control de Documentos	Procedimiento para el control de documentos y registros
	Lista maestra de documentos
Contexto y Partes Interesadas	Procedimiento para determinar el contexto de la organización y las partes interesadas
	Lista de partes interesadas
	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
Recursos Humanos	Procedimiento de Competencia, Capacitación y Conciencia
	Registro de asistencia
Riesgos y Oportunidades	Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades
	Registro de riesgos y oportunidades clave
No conformidades	Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones correctivas
	Registro de no conformidad
	Registro de acciones correctivas
La Satisfacción del cliente	Procedimiento para medir la satisfacción del cliente
	Cuestionario de satisfacción del cliente
Auditoría Interna	Procedimiento de Auditoría Interna
	Programa de auditoría interna
	Informe de auditoría interna
Revisión de Gestión	Procedimiento para la revisión de la gerencia
	Informe de análisis de datos

Fuente: Elaboración propia.

Por otro parte, las **bases teóricas** teniendo en cuenta la variable “**Satisfacción del Cliente**”. Por la cual, según Khotler (2016), la define como, el nivel de estado de ánimo

de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

En cuanto a los **beneficios** para lograr la satisfacción del cliente, Campiña & Fernández, (2016), menciona tres beneficios de lograr la satisfacción del cliente, descritos a continuación:

- Primer Beneficio: el cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por tanto, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- Segundo Beneficio: el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- Tercer Beneficio: el cliente satisfecho abandona a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

Asimismo, los **elementos** que conforman la satisfacción del cliente, para Khotler (2016), estos elementos son indispensables para la satisfacción del cliente. Descritas a continuación:

- El rendimiento percibido: es el desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. En otras palabras, es el resultado que el cliente percibe de un servicio o producto. Algunas características del rendimiento percibido se determinan desde: el punto de vista de cliente, en los resultados que obtiene el cliente, en base a la percepción del

cliente, depende de estado de ánimo del cliente y en algunas situaciones las opiniones de otras personas influyen en el cliente.

- Las expectativas: Se define como la esperanza que espera recibir el cliente en el servicio o producto por recibir. Características que influyen en la expectativa del cliente: promesas que hace la empresa con respecto a los servicios que brinda, experiencias de compras anteriores, opiniones de amigos, conocido, etc., sobre el servicio o producto y Ofertas y/o promesas que ofrece la competencia
- Los niveles de satisfacción: son escalas que determina el nivel de complacencia de un cliente después de haber adquirido un producto o servicio. Entre las cuales, son: Insatisfacción (el desempeño percibido del servicio no alcanza lo esperado por el cliente), Satisfacción (el desempeño percibido del servicio coincide con lo esperado por el cliente) y complacencia (el desempeño percibido excede a lo esperado por el cliente).

Además, en un sentido general, una empresa u organización tiene dos **tipos de clientes**, los cuales se considera los siguientes:

- Uno como clientes actuales: son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado. Los clientes actuales se dividen en:
 - o Clientes Activos e Inactivos: son aquellos que en la actualidad están realizando compras o que lo hicieron dentro de un periodo corto de tiempo. En cambio, los clientes inactivos son aquellos que realizaron su

última compra hace bastante tiempo atrás, por tanto, se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto.

- Clientes de compra frecuente, promedio y ocasional: una vez que se han identificado a los clientes activos, se los puede clasificar según su frecuencia de compra, en: Clientes de Compra Frecuente: Son aquellos que realizan compras repetidas a menudo o cuyo intervalo de tiempo entre una compra y otra es más corta que el realizado por el grueso de clientes. Este tipo de clientes, por lo general, está complacido con la empresa, sus productos y servicios. Por tanto, es fundamental no descuidar las relaciones con ellos y darles continuamente un servicio personalizado que los haga sentir "importantes" y "valiosos" para la empresa. Clientes de Compra Habitual: Son aquellos que realizan compras con cierta regularidad porque están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio. Por tanto, es aconsejable brindarles una atención esmerada para incrementar su nivel de satisfacción, y de esa manera, tratar de incrementar su frecuencia de compra. Clientes de Compra Ocasional: Son aquellos que realizan compras de vez en cuando o por única vez. Para determinar el porqué de esa situación es aconsejable que cada vez que un nuevo cliente realice su primera compra se le solicite algunos datos que permitan contactarlo en el futuro, de esa manera, se podrá investigar (en el caso de que no vuelva a realizar otra compra) el porqué de su alejamiento y el cómo se puede remediar o cambiar esa situación.

- Clientes de alto, promedio y bajo volumen de compras: (Luego de identificar a los clientes activos y su frecuencia de compra), se puede realizar la siguiente clasificación: Clientes con Alto Volumen de Compras: Estos clientes están complacidos con la empresa, el producto y el servicio; por tanto, es fundamental retenerlos planificando e implementando un conjunto de actividades que tengan un alto grado de personalización, de tal manera, que se haga sentir a cada cliente como muy importante y valioso para la empresa. Clientes con Promedio Volumen de Compras: Son aquellos que realizan compras en un volumen que está dentro del promedio general. Por lo general, son clientes que están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio; por ello, realizan compras habituales. Clientes con Bajo Volumen de Compras: Son aquellos cuyo volumen de compras está por debajo del promedio, a este tipo de clientes pertenecen los de compra ocasional.
- Dos como Clientes Potenciales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo), por tanto, se puede considerar como la fuente de ingresos futuros. La clasificación de los clientes potenciales se divide en:
 - Según su Posible Frecuencia de Compras: Este tipo de clientes se identifica mediante una investigación de mercados que permite determinar su posible frecuencia de compras en el caso de que se

conviertan en clientes actuales; por ello, se los divide de manera similar en: Clientes Potenciales de Compra Frecuente, Clientes Potenciales de Compra Habitual y Clientes Potenciales de Compra Ocasional.

- Según su Posible Volumen de Compras: Esta es otra clasificación que se realiza mediante una previa investigación de mercados que permite identificar sus posibles volúmenes de compras en el caso de que se conviertan en clientes actuales; por ello, se los divide de manera similar en: Clientes Potenciales de Alto Volumen de Compras, Clientes Potenciales de Promedio Volumen de Compras y Clientes Potenciales de Bajo Volumen de Compras.
- Según su Grado de Influencia: Este tipo de clientes se identifica mediante una investigación en el mercado meta que permite identificar a las personas que ejercen influencia en el público objetivo y a sus líderes de opinión, a los cuales, convendría convertirlos en clientes actuales para que se constituyan en clientes Influyentes en un futuro cercano. Por ello, se dividen de forma similar en: Clientes Potenciales Altamente Influyentes, Clientes Potenciales de Influencia Regular y Clientes Potenciales de Influencia Familiar

Asimismo, es importante considerar la **atención al cliente**, por lo que, según Tschohl (2012), En mercados altamente competitivos, la batalla por mantener la facturación de clientes habituales es crucial para el éxito a largo plazo de una empresa. Para el servicio al cliente no es solo una ventaja comparativa. En muchos sectores, es la ventaja que determina la competitividad de un negocio. El servicio, por su parte, es el nuevo parámetro que utilizan los clientes para juzgar a una empresa.

Por último, en cuanto a la **rentabilidad** mediante el servicio al cliente Tschohl (2012), considera que, “la mayoría de las empresas no comprenden que el servicio al cliente es realmente una acción de ventas. Servicio es “vender” puesto que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia”. Para lograr que esto se convierta en una realidad, se deben compensar las siguientes condiciones:

- El compromiso por parte de la dirección: esta condición es crucial para el éxito de un programa de mejora de la calidad del servicio. Ninguna empresa debería realizar publicidad, si los directivos no ven aun la importancia de su servicio personal y confiable, de la misma manera en que creen en los valores de patria, familia y utilidades.
- Los recursos adecuados: la empresa debe invertir con decisión el dinero necesario para desarrollar y mantener un programa de mejora del servicio diseñado profesionalmente.
- Las mejoras visibles del servicio: las mejoras en el servicio que los clientes perciben se convierten para ellos en señales de que la calidad del servicio ha mejorado.
- La capacitación: los empleados de la empresa deben recibir una capacitación amplia sobre como instrumentar una estrategia de servicio centrada en los elementos específicos, clave, que planteen los consumidores o clientes de las organizaciones.
- Los servicios internos: el personal debe trabajar de manera conjunta para brindar una mejor imagen y percepción del cliente que acude al establecimiento o adquiere el servicio, el trabajo debe ser complementado.

- El compromiso de todos los trabajadores: todos deben sentir que su trabajo afecta la imagen que los clientes tienen de la empresa.

Para finalizar las bases teóricas se considerará **indicadores de medición** para el cumplimiento de la satisfacción del cliente. Tomando en cuenta los siguientes indicadores.

Tabla 8.

Indicadores de medición en base a la satisfacción del cliente.

DIMENSIÓN	FÓRMULA
Frecuencia	<i>Grado de frecuencia de uso de servicio</i>
Atención al cliente	$\frac{\# \text{ clientes satisfechos por trato del colaborador}}{\# \text{ total de clientes}} \times 100$
Expectativa	$\frac{\# \text{ clientes satisfechos con el tiempo de entrega}}{\# \text{ total de clientes}} \times 100$
Grado de influencia	<i>Grado de recomendación de los servicios/productos</i>
Volumen de quejas	<i>Número de quejas mensuales</i>

Fuente: Elaboración propia.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción impacta en la satisfacción de los clientes de Impresiones V&D S.A.C., en Trujillo, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción impacta en la satisfacción de los clientes de Impresiones V&D S.A.C., en Trujillo en el año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar la satisfacción de los clientes antes de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción de la empresa Impresiones V&D S.A.C.
- Diseñar los procesos de producción de la empresa.
- Aplicar la Norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción de la empresa.
- Evaluar la satisfacción de los clientes después de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción de la empresa.
- Evaluar económicamente la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción de la empresa.

1.4. Hipótesis

La aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción impacta en la satisfacción de los clientes de la empresa Impresiones V&D S.A.C., en Trujillo en el año 2019.

1.5. Operacionalización de variables

Tabla 9.

Cuadro de operacionalización de variable Independiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN N CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	U. M.	INSTRUMENTO														
APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN	ISO 9001:2015, “promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.” (ISO 9001:2015)	Principios de la Norma ISO 9001	Enfoque al cliente	$\frac{\text{Total de clientes satisfechos por la calidad}}{\text{Total de clientes}} \times 100$	%	Encuesta a clientes														
			Compromiso de las personas	$\frac{\text{Total de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de asistentes planificados}} \times 100$	%	Registro de Asistencia														
			Enfoques a procesos	$\frac{\text{Total de procesos de producción diagramados}}{\text{Total de procesos del área de producción}} \times 100$	%	Checklist														
		Sistema de manejo de Calidad	Manual de calidad	RANGOS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	Control de documentos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGOS</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bajo</td> <td>48</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>97</td> <td>192</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>193</td> <td>240</td> </tr> </tbody> </table>	RANGOS	Desde	Hasta	Bajo	48	96	Regular	97	192	Alto	193	240	N°	Escala
			RANGOS		Desde		Hasta													
			Bajo		48		96													
		Regular	97		192															
		Alto	193		240															
		Control de registros																		
		Política de calidad																		
		Objetivos de calidad																		
		Revisión de la dirección																		
		Recursos Humanos																		
		Administración de Recursos	Infraestructura																	
			Ambiente de trabajo																	
			Competencia y capacitación																	
		Realización de Productos	Producción y desarrollo de servicios																	
			Especificación del producto																	
Conformidad de servicio																				
Medición, Análisis y Mejora	Satisfacción del Cliente																			
	Auditoría Interna																			
	Monitoreo del producto y proceso																			
			Acciones correctivas y preventivas																	

Fuente: Elaboración propia.

– Variable dependiente

Tabla 10.

Cuadro de operacionalización de variable Dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	U.M.	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	La satisfacción del cliente es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Según Khotler, 2016)	Atención al cliente	Nivel de aceptación de los clientes respecto al trato brindado.	$\frac{\# \text{ clientes satisfechos por trato del colaborador}}{\# \text{ total de clientes}} \times 100$	%	Encuesta a clientes
		Expectativa	% de Pedidos entregados a tiempo	$\frac{\# \text{ clientes satisfechos con el tiempo de entrega}}{\# \text{ total de clientes}} \times 100$	%	Encuesta a clientes
		Grado de influencia	Posibilidades de recomendación	$\text{Grado de } \frac{\text{Recomendación de los servicios y productos}}{\text{Recomendación de los servicios y productos}}$	%	Encuesta a clientes
		Volumen de quejas	Índice de quejas	$\frac{\text{Número de quejas mensuales}}{\text{Número de quejas mensuales}}$	Nº/ Mes	Registro de quejas

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según el diseño de investigación: Experimental:

Grado: Pre experimental.

G: 01 X 02

Tabla 11.

Diseño Pre Experimental Pre prueba–Post prueba con un solo grupo

Grupo	Pre prueba	Tratamiento	Post prueba
GE	O1	X	O2

Fuente: Rubio, L. (2014). Manual de estadística. (p. 12)

Donde:

G: Grupo de estudio

O1: Gestión antes de la implementación de una norma ISO

X: Aplicación de la ISO 9001:2015

O2: Gestión después de la implementación de una norma ISO

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

- La población 01: constituida por los 2 procesos estratégicos, los 5 procesos operacionales y los 4 procesos soportes de Impresiones V&D S.A.C.
- La población 02: constituida por 20 clientes de Impresiones V&D S.A.C.

2.2.2. Muestra

- La muestra 01: constituida por 5 procesos operacionales de Impresiones V&D S.A.C.
- La muestra 02: constituida por 20 clientes de Impresiones V&D S.A.C.

Se realizó un muestreo por conveniencia, derivado del muestreo no probabilístico, dada por la proximidad a los sujetos, lo cual permitió acceso rápido a datos e información.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Métodos, técnicas e instrumentos para recolectar datos

La **encuesta**, es un instrumento de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recogida y no puede / debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio. La encuesta captura bastante información de muchos casos o unidades de análisis; al menos tiene esa potencialidad frente a otros métodos. (Alvira, F.; 2011).

Este instrumento “cuestionario” fue estructurado y aplicado a los clientes de la empresa, y recolectó información necesaria para el análisis del cumplimiento de órdenes de trabajo en busca de la satisfacción del mismo y mejoras del producto y servicios.

La **entrevista**, es una técnica de carácter dinámico y desarrollante, la naturaleza de esta varía evidentemente con el propósito darle uso al cual se la destina. “La entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico”. (Acevedo, A. & Florencia, A.; 1986).

Esta técnica fue aplicada como entrevista planificada a jefatura, puesto que resulta más eficaz dado que intenta escoger de una manera sistemática y precisa más información concreta sobre aspectos de la empresa que requieran explorar de forma fija y explícita.

Análisis documental, se le puede definir como operación o conjunto de operaciones, tendente a representar el contenido de un documento bajo una forma deferente de la original a fin de facilitar su consulta en un estudio posterior. Por lo tanto, el análisis documental es una fase preliminar en la constitución de un servicio de documentación o de un banco de datos. (Bardin, L.; 2002).

Esta técnica fue aplicada a la empresa, buscando documentación existente para analizar la situación actual de la empresa, con el propósito de mejorar la documentación y/o registros según sea necesario a cada procedimiento correspondiente.

La **Observación**, determina los propósitos de definir una muestra de las conductas que se observan, precisar las condiciones mediante instrumentos de medición como la lista de chequeo u cotejo el cual “consisten en un listado de frases que expresan conductas positivas o negativas, secuencias de acciones, etc., ante las cuales el observador tildará su presencia o ausencia”, asimismo, la escala de estimación, “en este instrumentos el observador debe apreciar o estimar la intensidad de dicha conducta, emitir un juicio de valor al observar lo que ejecuta el estudiante en términos de: “bueno”, “regular” o “malo”; o bien, “siempre”, “a veces”, “nunca” u otras formas descriptivas más complejas”. (Díaz, L.; 2011).

Estas técnicas fueron aplicadas en la empresa, buscando precisar las condiciones y conductas observadas de la situación actual de la empresa, con el propósito de mejorar según sea necesario cada procedimiento correspondiente.

2.3.2. Métodos, técnicas e instrumentos para analizar datos

En la investigación para analizar los datos obtenidos se utilizó como instrumento:

Diagrama de flujo de proceso: este instrumento representa la secuencia de las operaciones que se realizaran en la empresa para conseguir una solución de un problema, por lo que se hará uso de Bizagi Modeler.

Igualmente, para procesar los datos recolectados se hará uso del análisis pre test y post test, posteriormente la comparación de ambas para validar la hipótesis planteada.

- Pre Test: Análisis previo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que dará la idea de la situación del negocio en evaluación.

- Post Test: Análisis posterior detallará los cambios que se ha implementado en función a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en su SGC.
- Comparación del Pre Test y Post Test: Este análisis permitirá diferenciar las dos observaciones ya elaborados con el fin de concluir el beneficio de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción de Impresiones V&D S.A.C. en su sistema de gestión de calidad.

2.4. Procedimiento

A continuación, se detalla las actividades para la obtención de la información:

Encuesta

1. Diseñar cuestionario estructurado. (Ver Anexo N° 39)
2. Determinar la muestra representativa de colaboradores de la empresa.
3. Solicitar permiso a la empresa para aplicar la encuesta a sus colaboradores.
4. Explicar el propósito de la encuesta y el objetivo de la investigación.
5. Entregar cuestionarios a los clientes para su debido llenado.
6. Tabular estadísticamente los datos obtenidos de las encuestas en Excel.
7. Análisis de datos y elaboración de informe.

Entrevista

1. Determinar preguntas pertinentes y oportunos.
2. Elaboración de la guía de entrevista. (Ver Anexo N° 52)
3. Solicitar permiso al Gerente General para poder aplicar la entrevista.
4. Explicar el propósito de la entrevista y el objetivo de estudio.
5. Realizar las preguntas de la guía de entrevista.
6. Registrar información de respuestas del Gerente General en una grabación de voz.
7. Reescritura de respuestas y archivado para posterior análisis de datos.

Revisión documental

- Analizar datos e información relacionada con las variables de estudio.

CheckList

- Estructurar CheckList para el cumplimiento de su eficacia. (Ver Anexo N° 54)
- Analizar datos e información y cumplimiento de indicadores o dimensiones.

Escala de Estimación

- Estructura una lista de interrogantes para un juicio de valor. (Ver Anexo N° 53)
- Analizar datos e información y cumplimiento de interrogante o indicador.

Aspectos éticos

Esta investigación trabaja con la información y consentimiento aprobado por Impresiones V&D S.A.C. asimismo, se mantendrá en discreción la misma, la cual permite abordar la situación problemática de la imprenta. También, se ha tenido en cuenta los horarios establecidos por Impresiones V&D S.A.C., de esta manera no se ocasionó molestia alguna.

Asimismo, el presente estudio ha pasado por un software de control de plagio PlagScan. Además, se garantizó el respeto a la protección de datos personales según la Ley N° 29733, realizándose la encuesta y entrevista de manera anónima, pues no se tiene como intención generar situaciones perjudiciales que puedan romper la relación de los colaboradores, ni se pretende realizar una crítica a la empresa fuera del contexto académico, sino al contrario, el fin de esta investigación es contribuir a que Impresiones V&D S.A.C. pueda mejorar su proceso de producción aplicando ISO 9001, siendo esta la razón para el punto de partida hacia una mejora continua en beneficio de los representantes de la misma y sus acciones futuras. Por último, no se realizará ningún tipo de copia que atente contra credibilidad de la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

1. DESARROLLO DE LA EMPLEMENTACIÓN

Para el desarrollo de la aplicación, se tendrá en consideración los siguientes pasos para la implementación de ISO 9001:2015.

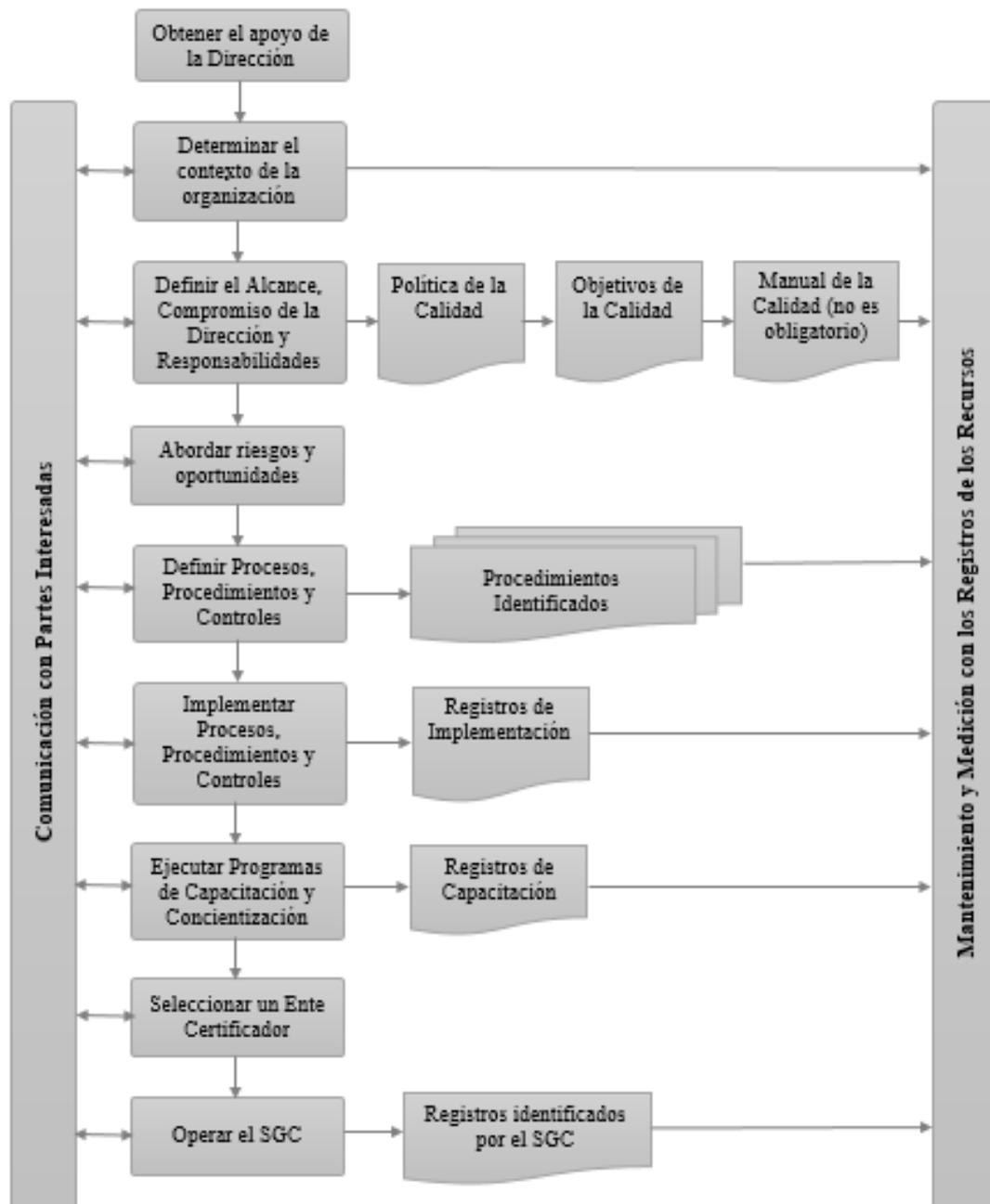


Figura 3. Metodología de implementación de la norma ISO 9001:2015.

Fuente: Adaptado de 9001 Academy

2. RESULTADOS DE INSTRUMENTOS

I. VARIABLE INDEPENDIENTE

❖ ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN ISO 9001 - ESTADO DE CONTROL (GAP ANALYSIS - ANÁLISIS DE BRECHAS)

Lista de verificación con el propósito de saber “SI”: la entidad cumple con los requisitos, si los procesos están determinados, si existen controles, política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, provisión de recursos, competencia y capacitación, realización del procedimiento, control de seguimiento y medición, satisfacción del cliente, análisis de datos y acciones correctivas.

– PRE

Tabla 12.

Pre resultados de la variable independiente.

GAP	REQUISITO ISO 9001	INEXISTENTE	INICIAL	DEFINIDO	GESTIONADO	OPTIMIZADO
		1	2	3	4	5
4.1	¿La organización determina cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito?		X			
4.2	¿La organización determina las partes interesadas que son relevantes para su SGC?		X			
4.3	¿La organización determinó los límites y la aplicabilidad de su SGC?	X				
4.4	¿La organización mejora continuamente su SGC?	X				
5.1.1	¿La alta dirección toma la responsabilidad de la efectividad del SGC?		X			
5.1.2	¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?		X			
5.2.1	¿La alta dirección establece, implementa y mantiene la política de calidad?	X				

5.2.2	¿La alta dirección asegura que la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización?	X
5.3	¿La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignados, comunicados y entendidos dentro de la organización?	X
6.1.1	¿Durante la planificación del SGC, la organización considera las cuestiones de los puntos 4.1 y 4.2 y determina los riesgos y oportunidades?	X
6.1.2	¿La organización piensa en acciones para abordar los riesgos y oportunidades?	X
6.2.1	¿Los objetivos de calidad son consistentes con la política de calidad?	X
6.2.2	Al planificar cómo alcanzar sus objetivos de calidad, ¿La organización determina que se hará?	X
6.3	¿La organización llevó a cabo los cambios necesarios de una manera planificada?	X
7.1.1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	X
7.1.2	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la ejecución eficaz de su SGC?	X
7.1.3	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la operación y el control de sus procesos?	X
7.1.4	¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para lograr la operación y el control de sus procesos?	X
7.1.5	¿La organización toma medidas apropiadas cuando se detectan equipos de medición que no son aptos para su propósito?	X
7.1.6	¿La organización accede a los conocimientos actuales al determinar la necesidad de conocimiento adicional?	X
7.2	¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la efectividad de las acciones tomadas?	X
7.3	¿Conocen los empleados la política de calidad?	X
7.4	¿La organización determina lo que comunica?	X
7.5.1	¿El SGC de la organización incluye información documentadas requerida por ISO 9001:2015?	X

7.5.2	¿Garantiza la organización el formato adecuado al crear y actualizar información documentada?	X
7.5.3	¿La organización protege la información documentada de alteraciones no intencionadas?	X
8.1	¿La organización determina los requisitos para sus productos y servicios?	X
8.2.1	¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a producto y servicios?	X
8.2.2	¿La organización asegura que se definen los requisitos para los productos y servicios?	X
8.2.3	¿La organización lleva a cabo una revisión de los requisitos especificados por el cliente, antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?	X
8.3	¿La organización tiene en cuenta la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	X
8.4.1	¿La organización garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente se ajustan a los requisitos?	X
8.4.2	¿La organización garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten la capacidad de entrega de productos y servicios al cliente?	X
8.4.3	¿La organización se comunica con los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios?	X
8.5	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos para el uso en los productos y servicios?	X
8.6	¿La organización retiene información documentada sobre el lanzamiento de productos y servicios?	X
8.7	¿La organización trata con las salidas de la no conformidad informando al cliente?	X
9.1.1	¿La organización determina lo que debe ser monitoreado y medido?	X
9.1.2	¿La organización monitorea el grado de percepción que tienen los clientes por cumplir sus necesidades y expectativas?	X
9.1.3	¿La organización utiliza resultados de análisis para evaluar el rendimiento y eficacia de su SGC?	X
9.2.1	¿La organización establece, implementa y planifica programa de auditoría interna?	X

9.2.2	¿Cuándo se establece el programa de auditoría interna, la organización tiene en cuenta objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?	X
9.3.2	¿Al planificar y llevar a cabo la revisión por parte de la dirección, la organización tiene en cuenta el estado de las acciones de revisiones previas?	X
9.3.3	¿Las salidas de la revisión por parte de la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con los recursos necesarios?	X
10.1	¿La organización determina y selecciona oportunidades de mejora?	X
10.2.1	¿La organización revisa y analiza la no conformidad?	X
10.2.2	¿La organización retiene información documentada sobre evidencia de la naturaleza de las no conformidades?	X
10.3	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?	X
RESULTADO		57
RESULTADO %		BAJO

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: De acuerdo con nuestra herramienta de análisis de brechas que se tiene realizado 23% de los requisitos de ISO 9001 en su sistema de gestión de la calidad.

Tabla 13.

Interpretación sobre el estado del SGC.

INTERPRETACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL SGC	
ESTADO	DESCRIPCIÓN
Inexistente	Falta total de políticas, procedimientos, controles, etc.
Inicial	El desarrollo apenas ha comenzado y requerirá un trabajo significativo para cumplir con los requisitos
Definido	El desarrollo es más o menos completo, aunque faltan detalles y / o aún no se ha implementado, aplicado y apoyado activamente por la alta dirección.
Gestionado	El desarrollo está completo, el proceso / control se ha implementado y comenzó a operar recientemente
Optimizado	El requisito está plenamente satisfecho, está funcionando plenamente como se esperaba, se está supervisando y mejorando activamente, y hay pruebas sustanciales para demostrar todo eso a los auditores.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14.

Interpretación sobre los resultados del SGC.

INTERPRETACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS DEL SGC	
RANGOS	DESCRIPCIÓN
Bajo (48-96)	Se ha destinado aquellos requisitos de la ISO 9001 para los cuales la empresa no cuenta con procesos definidos y que por lo tanto se deberán establecer acciones desde cero para lograr el cumplimiento.
Regular (97-192)	Se ha asociado a aquellos requisitos ISO 9001:2015 para los cuales la empresa requerirá de acciones de ajustes o adaptaciones a fin de cumplimientos debidamente.
Alto (193-240)	Se ha derivado de aquellos requisitos de ISO 9001:2015 para los cuales la empresa ya se encuentra efectuando actividades de manera satisfactoria y por lo tanto los procesos relacionados no requerirán cambios en su totalidad.

Fuente: Elaboración propia.

– POST

Tabla 15.

Post resultados de la variable independiente.

GAP	REQUISITO ISO 9001	INEXISTENTE	INICIAL	DEFINIDO	GESTIONADO	OPTIMIZADO
		1	2	3	4	5
4.1	¿La organización determina cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito?				X	
4.2	¿La organización determina las partes interesadas que son relevantes para su SGC?					X
4.3	¿La organización determinó los límites y la aplicabilidad de su SGC?					X
4.4	¿La organización mejora continuamente su SGC?				X	
5.1.1	¿La alta dirección toma la responsabilidad de la efectividad del SGC?					X
5.1.2	¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?					X
5.2.1	¿La alta dirección establece, implementa y mantiene la política de calidad?					X
5.2.2	¿La alta dirección asegura que la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización?					X
5.3	¿La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignados, comunicados y entendidos dentro de la organización?					X
6.1.1	¿Durante la planificación del SGC, la organización considera las cuestiones de los puntos 4.1 y 4.2 y determina los riesgos y oportunidades?					X
6.1.2	¿La organización piensa en acciones para abordar los riesgos y oportunidades?				X	
6.2.1	¿Los objetivos de calidad son consistentes con la política de calidad?				X	
6.2.2	Al planificar cómo alcanzar sus objetivos de calidad, ¿La organización determina que se hará?					X

6.3	¿La organización llevó a cabo los cambios necesarios de una manera planificada?	X
7.1.1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	X
7.1.2	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la ejecución eficaz de su SGC?	X
7.1.3	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la operación y el control de sus procesos?	X
7.1.4	¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para lograr la operación y el control de sus procesos?	X
7.1.5	¿La organización toma medidas apropiadas cuando se detectan equipos de medición que no son aptos para su propósito?	X
7.1.6	¿La organización accede a los conocimientos actuales al determinar la necesidad de conocimiento adicional?	X
7.2	¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la efectividad de las acciones tomadas?	X
7.3	¿Conocen los empleados la política de calidad?	X
7.4	¿La organización determina lo que comunica?	X
7.5.1	¿El SGC de la organización incluye información documentadas requerida por ISO 9001:2015?	X
7.5.2	¿Garantiza la organización el formato adecuado al crear y actualizar información documentada?	X
7.5.3	¿La organización protege la información documentada de alteraciones no intencionadas?	X
8.1	¿La organización determina los requisitos para sus productos y servicios?	X
8.2.1	¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a producto y servicios?	X
8.2.2	¿La organización asegura que se definen los requisitos para los productos y servicios?	X
8.2.3	¿La organización lleva a cabo una revisión de los requisitos especificados por el cliente, antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?	X

8.3	¿La organización tiene en cuenta la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	X
8.4.1	¿La organización garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente se ajustan a los requisitos?	X
8.4.2	¿La organización garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten la capacidad de entrega de productos y servicios al cliente?	X
8.4.3	¿La organización se comunica con los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios?	X
8.5	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos para el uso en los productos y servicios?	X
8.6	¿La organización retiene información documentada sobre el lanzamiento de productos y servicios?	X
8.7	¿La organización trata con las salidas de la no conformidad informando al cliente?	X
9.1.1	¿La organización determina lo que debe ser monitoreado y medido?	X
9.1.2	¿La organización monitorea el grado de percepción que tienen los clientes por cumplir sus necesidades y expectativas?	X
9.1.3	¿La organización utiliza resultados de análisis para evaluar el rendimiento y eficacia de su SGC?	X
9.2.1	¿La organización establece, implementa y planifica programa de auditoría interna?	X
9.2.2	¿Cuándo se establece el programa de auditoría interna, la organización tiene en cuenta objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?	X
9.3.2	¿Al planificar y llevar a cabo la revisión por parte de la dirección, la organización tiene en cuenta el estado de las acciones de revisiones previas?	X
9.3.3	¿Las salidas de la revisión por parte de la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con los recursos necesarios?	X
10.1	¿La organización determina y selecciona oportunidades de mejora?	X

10.2.1	¿La organización revisa y analiza la conformidad?	X
10.2.2	¿La organización retiene información documentada sobre evidencia de la naturaleza de las no conformidades?	X
10.3	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?	X
RESULTADO		221
NIVEL		ALTO

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo con nuestra herramienta de análisis de brechas que se ha implementado 92% de los requisitos de ISO 9001 en su sistema de gestión de la calidad.

INTERPRETACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL SGC	
ESTADO	DESCRIPCIÓN
Inexistente	Falta total de políticas, procedimientos, controles, etc.
Inicial	El desarrollo apenas ha comenzado y requerirá un trabajo significativo para cumplir con los requisitos
Definido	El desarrollo es más o menos completo, aunque faltan detalles y / o aún no se ha implementado, aplicado y apoyado activamente por la alta dirección.
Gestionado	El desarrollo está completo, el proceso / control se ha implementado y comenzó a operar recientemente
Optimizado	El requisito está plenamente satisfecho, está funcionando plenamente como se esperaba, se está supervisando y mejorando activamente, y hay pruebas sustanciales para demostrar todo eso a los auditores.

INTERPRETACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS DEL SGC	
RANGOS	DESCRIPCIÓN
Bajo (48-96)	Se ha destinado aquellos requisitos de la ISO 9001 para los cuales la empresa no cuenta con procesos definidos y que por lo tanto se deberán establecer acciones desde cero para lograr el cumplimiento.
Regular (97-192)	Se ha asociado a aquellos requisitos ISO 9001:2015 para los cuales la empresa requerirá de acciones de ajustes o adaptaciones a fin de cumplimientos debidamente.
Alto (193-240)	Se ha derivado de aquellos requisitos de ISO 9001:2015 para los cuales la empresa ya se encuentra efectuando actividades de manera satisfactoria y por lo tanto los procesos relacionados no requerirán cambios en su totalidad.

➤ **CHECKLIST PARA EL INDICADOR DE ENFOQUE A PROCESOS**

– **PRE**

Tabla 16.

Checklist del indicador enfoque a procesos, pre.

CHECKLIST PARA LA DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS			
Responsable:	Helen Mudarra S.		
Fecha de evaluación:	23/08/2019		
PROCESO	DIAGRAMA		OBSERVACIÓN
	NO CUMPLE	SI CUMPLE	
DISEÑO GRAFICO	X	-	Los procesos de producción no se encuentran representados.
IMPRESIÓN	X	-	
CORTE	X	-	
ACABADO	X	-	
VENTA	X	-	

Fuente: Elaboración propia.

– **POST**

Tabla 17.

Checklist del indicador enfoque a procesos, post.

CHECKLIST PARA LA DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS			
Responsable:	Helen Mudarra S.		
Fecha de evaluación:	23/08/2019		
PROCESO	DIAGRAMA		OBSERVACIÓN
	NO CUMPLE	SI CUMPLE	
DISEÑO GRAFICO	-	X	Los procesos de producción ya se encuentran representados.
IMPRESIÓN	-	X	
CORTE	-	X	
ACABADO	-	X	
VENTA	-	X	

Fuente: Elaboración propia.

II. VARIABLE DEPENDIENTE

➤ ENCUESTA: INDICADOR ENFOQUE AL CLIENTE

– PRE TEST

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa?

¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa?	
De un mes a 6 meses	2
De 6 meses a 1 año	4
De 1 años a 3 años	5
De 3 años a 5años	7
De 5 años a más	2

Figura 4. *Tiempo que lleva utilizando los servicios de la empresa, pre*

Fuente: Elaboración propia.

De 20 clientes, 14 de ellos respondieron que llevan solicitando los servicios y productos entre de tres y cinco años.

2. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la empresa?

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la empresa?	
Siempre	5
A menudo	6
A veces	4
Rara vez	4
Casi Nunca	1

Figura 5. *Frecuencia del servicio, pre.*

Fuente: Elaboración propia.

6 de 20 clientes suelen utilizar muy a menudo los servicios de la empresa.

3. ¿Cómo considera el trato brindado por nuestros colaboradores?

¿Cómo considera el trato brindado por nuestros colaboradores?	
Muy buena	6
Buena	8
Normal	5
Malo	1
Muy malo	0

Figura 6. Nivel de satisfacción por el trato de nuestros colaboradores, pre.

Fuente: Elaboración propia.

El 40% del total los clientes consideran que el servicio prestado por nuestros colaboradores es bueno.

4. ¿La empresa termina su servicio y/o producto en el tiempo establecido?

¿La empresa termina su servicio y/o producto en el tiempo ofrecido?	
Siempre	4
A menudo	6
A veces	5
Rara vez	3
Nunca	2

Figura 7. Término del producto a tiempo, pre.

Fuente: Elaboración propia.

El 30% de los clientes consideran que a menudo la empresa cumple con terminar los productos en el tiempo establecido.

5. ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los productos brindados?

(variable independiente)

¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los productos brindados?	
Muy satisfecho	4
Satisfecho	6
Normal	9
Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	0

Figura 8. Nivel de satisfacción por la calidad del producto, pre.

Fuente: Elaboración propia.

El 45% de los clientes no se encuentran satisfechos ni insatisfechos con la calidad de los productos brindados.

6. ¿Ha existido alguna incidencia con la prestación de servicio /producto?

¿Ha existido alguna incidencia con la prestación de servicio o producto?	
Si	8
No	12

Figura 9. Número de incidencias con la prestación de servicio o producto, pre.

Fuente: Elaboración propia.

El 40% de todos los clientes indicaron que si habían tenido algún tipo de incidencia con el servicio y/o producto.

7. Si su respuesta anterior fue si, ¿Se ha solucionado satisfactoriamente?

Si su respuesta anterior fue si, ¿Se ha solucionado satisfactoriamente?	
Si	6
No	2

Figura 10. Solución de la incidencia, pre.

Fuente: Elaboración propia.

El 75% de 8 clientes indicaron que si se ha solucionado satisfactoriamente el incidente.

8. ¿Cómo evalúa la capacidad de respuestas de los colaboradores en base a sus preguntas e inquietudes y/o consultas?

¿Cómo evalúa la capacidad de respuestas de los colaboradores en base a sus preguntas e inquietudes y/o consultas?	
Muy buena	4
Buena	7
Normal	6
Malo	2
Muy malo	1

Figura 11. *Capacidad de respuesta, pre.*

Fuente: Elaboración propia.

El 35% de los clientes consideran que las respuestas dadas a sus preguntas e inquietudes es buena.

9. ¿Qué posibilidades hay de que recomiende esta empresa a un amigo o colega, en una escala de 1 a 10?

¿Qué posibilidades hay de que recomiende esta empresa a un amigo o colega, en una escala de 1 a 10?									
Poco probable					Probable			Extremadamente probable	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	2	6	5	4	3

Figura 12. *Recomendación del nombre de la empresa, pre.*

Fuente: Elaboración propia.

El 35% aseguró que sí recomendaría el nombre de la empresa a un colega.

– **POST TEST**

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa?

¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa?	
De un mes a 6 meses	2
De 6 meses a 1 año	4
De 1 años a 3 años	5
De 3 años a 5años	7
De 5 años a más	2

Figura 13. *Tiempo que lleva utilizando los servicios de la empresa, post.*

Fuente: Elaboración propia.

De 20 clientes, 14 de ellos respondieron que llevan solicitando los servicios y productos entre de un y cinco años.

2. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la empresa?

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la empresa?	
Siempre	5
A menudo	6
A veces	4
Rara vez	4
Casi Nunca	1

Figura 14. *Frecuencia de servicio, post.*

Fuente: Elaboración propia.

Unos 6 de 20 clientes suelen utilizar muy a menudo los servicios de la empresa.

3. ¿Cómo considera el trato brindado por nuestros colaboradores?

¿Cómo considera el trato brindado por nuestros colaboradores?	
Muy buena	12
Buena	8
Normal	0
Malo	0
Muy malo	0

Figura 15. Nivel de satisfacción por el trato de nuestros colaboradores, post.

Fuente: Elaboración propia.

El 60% de todos los clientes consideran que el servicio prestado por nuestros colaboradores es muy bueno y el 40% consideran bueno.

4. ¿La empresa termina su servicio y/o producto en el tiempo establecido?

¿La empresa termina su servicio y/o producto en el tiempo ofrecido?	
Siempre	8
A menudo	9
A veces	3
Rara vez	0
Nunca	0

Figura 16. Término del producto a tiempo, post.

Fuente: Elaboración propia.

El 50% del total de clientes consideran que la empresa a menudo cumple en terminar los productos en el tiempo establecido.

5. ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los productos brindados?

(variable independiente)

¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los productos brindados?	
Muy satisfecho	11
Satisfecho	9
Normal	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

Figura 17. Nivel de satisfacción por la calidad del producto, post.

Fuente: Elaboración propia.

El 55% de los clientes se encuentran satisfechos con los productos brindados por la empresa, y el 45% se consideran insatisfecho.

6. ¿Ha existido alguna incidencia con la prestación de servicio/ producto?

¿Ha existido alguna incidencia con la prestación de servicio o producto?	
Si	3
No	17

Figura 18. Número de incidencias con la prestación de servicio o producto, post.

Fuente: Elaboración propia.

Solo el 15% de los clientes indicaron que si habían tenido algún tipo de incidencia con el servicio y/o producto.

7. Si su respuesta anterior fue si, ¿Se ha solucionado satisfactoriamente?

Si su respuesta anterior fue si, ¿Se ha solucionado satisfactoriamente?	
Si	3
No	0

Figura 19. Solución de la incidencia, post.

Fuente: Elaboración propia.

Todos los clientes que habían tenido un incidente indicaron que si se ha solucionado satisfactoriamente.

8. ¿Cómo evalúa la capacidad de respuestas de los colaboradores en base a sus preguntas e inquietudes y/o consultas?

¿Cómo evalúa la capacidad de respuestas de los colaboradores en base a sus preguntas e inquietudes y/o consultas?	
Muy buena	10
Buena	10
Normal	0
Malo	0
Muy malo	0

Figura 20. Capacidad de respuesta, post.

Fuente: Elaboración propia.

El 50% de los clientes consideran que las respuestas dadas a sus preguntas e inquietudes muy buena y el otro 50% respondieron simplemente buena.

9. ¿Qué posibilidades hay de que recomiende esta empresa a un amigo o colega, en una escala de 1 a 10?

¿Qué posibilidades hay de que recomiende esta empresa a un amigo o colega, en una escala de 1 a 10?									
Poco probable					Probable			Extremadamente probable	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	3	4	7	6

Figura 21. Recomendación del nombre de la empresa, post

Fuente: Elaboración propia.

El 75% aseguró que sí recomendaría el nombre de la empresa a un colega. Y el otro 35% probablemente recomienden a la empresa.

III. RESUMEN COMPARATIVO DE RESULTADOS

Tabla 18.

Resultados de la variable dependiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	FORMULA	U. M	INSTRUMENTO	PRE	POST	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ISO 9001:2015, “promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.” (ISO 9001:2015)	Principios de la Norma ISO 9001	Enfoque al cliente	$\frac{\text{Total de clientes satisfechos por la calidad}}{\text{Total de clientes}} \times 100$	%	Encuesta a clientes	50%	100%	
			Compromiso de las personas	$\frac{\text{Total de asistentes a la capacitación}}{\text{Total de asistentes planificados}} \times 100$	%	Registro de Asistencia	0%	100%	
			Enfoques a procesos	$\frac{\text{Total de procesos de producción diagramados}}{\text{Total de procesos del área de producción}} \times 100$	%	Chesklist	0%	100%	
		Sistema de manejo de Calidad	Manual de calidad						
			Control de documentos						
		Responsabilidad de Gestión	Control de registros						
			Política de calidad						
			Objetivos de calidad						
		Administración de Recursos	Revisión de la dirección						
			Recursos Humanos						
			Infraestructura						
			Ambiente de trabajo						
			Competencia, concientización y capacitación						
		Realización de Productos	Producción y desarrollo de servicios						
			Especificación del producto						
Conformidad de servicio									
Medición, Análisis y Mejora	Satisfacción del Cliente								
	Auditoría Interna								
	Monitoreo del producto y proceso								
	Acciones correctivas y preventivas								

RANGOS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS		
RANGOS	Desde	Hasta
Bajo	48	96
Regular	97	192
Alto	193	240

N°	Escala	57	221
----	--------	----	-----

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19.

Resultados de la variable independiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	FORMULA	U. M	INSTRUMENTO	PRE	POST
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	La satisfacción del cliente es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Según Kotler, 2012)	Atención al cliente	Nivel de aceptación de los clientes respecto al trato brindado.	$\frac{\# \text{ clientes satisfechos por trato del colaborador}}{\# \text{ total de clientes}} \times 100$	%	Encuesta a clientes	70%	100%
		Expectativa	% de Pedidos entregados a tiempo	$\frac{\# \text{ clientes satisfechos con el tiempo de entrega}}{\# \text{ total de clientes}} \times 100$	%	Encuesta a clientes	50%	85%
		Grado de influencia	Posibilidades de recomendación	<i>Grado de recomendación de los servicios/productos</i>	%	Encuesta a clientes	7	9
		Volumen de quejas	Índice de quejas	<i>Número de quejas mensuales</i>	Nº	Encuesta a clientes - Registro de quejas	8	3

Fuente: Elaboración propia.

IV. ANALISIS ECONÓMICO

– Recursos

Tabla 20.

Recursos.

PERSONAL			
CANT.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	TOTAL
1	ASESOR	S/. 500.00	S/. 500.00
1	EMPRESA CERTIFICADORA	S/. 10,620.00	S/. 10,620.00
SUB TOTAL			S/. 3,300.00
MATERIALES			
CANT.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	TOTAL
3	Hojas Bond A4x500 Hojas	S/. 10.00	S/. 30.00
12	Lapiceros	S/. 5.00	S/. 60.00
12	Lápices	S/. 0.50	S/. 6.00
6	Tajador	S/. 0.50	S/. 3.00
3	Corrector Clásico	S/. 2.50	S/. 7.50
3	Engrapador Con Saca Grapa 25 H.	S/. 10.50	S/. 31.50
2	Grapas 26/6 X 5000	S/. 2.50	S/. 5.00
2	Perforador 25h Oficio M 73 Negro	S/. 9.80	S/. 19.60
3	Forro Vinifan	S/. 7.00	S/. 21.00
3	Cinta	S/. 1.00	S/. 3.00
2	Sobre Manila A4 50 Und.	S/. 10.20	S/. 20.40
2	Folder Manila A4 - 100 Und.	S/. 35.00	S/. 70.00
6	Archivadores Grandes	S/. 7.00	S/. 42.00
6	Pioneer A-4 3 Anillos 65mm	S/. 18.50	S/. 111.00
6	Paquetes De Clips Caja	S/. 3.00	S/. 18.00
1	Laptop	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
1	Impresora Epson	S/. 650.00	S/. 650.00
4	Tintas Para Impresora Epson	S/. 35.00	S/. 140.00
SUB TOTAL			S/. 3,238.00
SERVICIO			
CANT.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	TOTAL
2	Crédito post pago para llamar	S/. 130.00	S/. 260.00
1500	Copias / impresión	S/. 0.10	S/. 150.00
	Movilidad		S/. 1,500.00
SUB TOTAL			S/. 2,110.00
TOTAL			S/. 8,648.00

Fuente: Elaboración propia.

– **Gastos**

Proyección del 2.3% en relación al PBI en 2019, según el diario Perú 21 (2020).

Tabla 21.

Gastos.

ITEMS		AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
UTILES DE ESCRITORIO							
3	Hojas Bond A4x500 Hojas	S/. 30.00	S/. 30.69	S/. 31.40	S/. 32.12	S/. 32.86	S/. 33.61
12	Lapiceros	S/. 60.00	S/. 61.38	S/. 62.79	S/. 64.24	S/. 65.71	S/. 67.22
12	Lápiz	S/. 6.00	S/. 6.14	S/. 6.28	S/. 6.42	S/. 6.57	S/. 6.72
6	Tajador	S/. 3.00	S/. 3.07	S/. 3.14	S/. 3.21	S/. 3.29	S/. 3.36
6	Corrector Clásico	S/. 7.50	S/. 7.67	S/. 7.85	S/. 8.03	S/. 8.21	S/. 8.40
3	Engrapador Con Saca Grapa 25 H.	S/. 31.50					
2	Grapas 26/6 X 5000	S/. 5.00	S/. 5.12	S/. 5.23	S/. 5.35	S/. 5.48	S/. 5.60
2	Perforador 25h Oficio M 73 Negro	S/. 19.60					
6	Forro Vinifan	S/. 21.00	S/. 21.48	S/. 21.98	S/. 22.48	S/. 23.00	S/. 23.53
6	Cinta	S/. 3.00	S/. 3.07	S/. 3.14	S/. 3.21	S/. 3.29	S/. 3.36
2	Sobre Manila A4 50 Und.	S/. 20.40	S/. 20.87	S/. 21.35	S/. 21.84	S/. 22.34	S/. 22.86
2	Folder Manila A4 23.5x32.5 Cm - 100 Und	S/. 70.00	S/. 71.61	S/. 73.26	S/. 74.94	S/. 76.67	S/. 78.43
6	Paquetes De Clips Caja	S/. 18.00	S/. 18.41	S/. 18.84	S/. 19.27	S/. 19.71	S/. 20.17
12	Archivadores Grandes	S/. 42.00			S/. 42.97		
6	Pioneer A-4 3 Anillos 65mm	S/. 111.00			S/. 113.55		
4	Tintas Para Impresora Epson	S/. 140.00	S/. 143.22	S/. 146.51	S/. 149.88	S/. 153.33	S/. 156.86
EQUIPOS DE OFICINA							
1	Laptop	S/. 2,000.00					

1	Impresora	S/. 650.00					
	Depreciación		S/. 883.25	S/. 706.49	S/. 530.00	S/. 353.25	S/. 176.49
OTROS GASTOS							
2	Crédito para llamadas	S/. 260.00	S/. 265.98	S/. 272.10	S/. 278.36	S/. 284.76	S/. 291.31
500	Copias	S/. 50.00	S/. 51.15	S/. 52.33	S/. 53.53	S/. 54.76	S/. 56.02
	Movilidad	S/. 1,500.00	S/. 1,534.50	S/. 1,569.79	S/. 1,605.90	S/. 1,642.83	S/. 1,680.62
1	Asesor	S/. 500.00					
1	empresa certificadora	S/. 10,620.00			S/. 10,620.00		
GASTOS TOTALES		S/. 16,738.00	S/. 3,275.41	S/. 3,109.06	S/. 14,242.19	S/. 2,780.18	S/. 2,617.38

Fuente: Elaboración propia.

– Ahorros de la investigación

Tabla 22.

Ahorro.

AHORRO ANUAL			
PROCESO	ANTES	AHORRO	DESPUES
IMPRESIÓN	S/2,197.50	S/1,272.56	S/924.94
ACABADOS	S/6,312.17	S/4,719.00	S/1,593.17
AHORRO TOTAL		S/5991.56	

Fuente: Elaboración propia.

– Flujo de caja

Tabla 23.

Flujo de Caja.

FLUJO DE CAJA LIBRE						
DESCRIPCIÓN	0	1	2	3	4	5
INGRESOS		S/178,000.00	S/178,000.00	S/178,000.00	S/178,000.00	S/178,000.00
COSTOS		S/67,500.00	S/67,500.00	S/67,500.00	S/67,500.00	S/67,500.00
UTILIDAD BRUTA		S/110,500.00	S/110,500.00	S/110,500.00	S/110,500.00	S/110,500.00
GASTOS DE ADMINISTRACION		S/93,600.00	S/93,600.00	S/93,600.00	S/93,600.00	S/93,600.00
UTILIDAD O PERDIDA OPERATIVA		S/16,900.00	S/16,900.00	S/16,900.00	S/16,900.00	S/16,900.00
IMPUESTO A LA RENTA (29.5%)		S/4,985.50	S/4,985.50	S/4,985.50	S/4,985.50	S/4,985.50
INVERSION	S/. 16,738.00	S/3,275.41	S/3,109.06	S/14,242.19	S/2,780.18	S/2,617.38
FLUJO DE CAJA	-S/. 16,738.00	S/8,639.09	S/8,805.44	-S/2,327.69	S/9,134.32	S/9,297.12

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24.

Indicadores financieros.

VAN=	S/33,476.00
TIR=	29.22%
B/C=	S/2.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Puesto que el TIR es mayor que 0, el proyecto es rentable. En cuanto al B/C, por cada sol invertido se obtiene un beneficio de 2.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Durante la realización de esta investigación, como limitante se presentó la dificultad del análisis e interpretación de los resultados obtenidos, la cual se acentúa en el tamaño de la muestra, puesto a que esta investigación se realizó con una muestra de 20 clientes, considerado un número bajo de participantes impidiendo que los resultados sean generalizables a otros sectores, usándose solamente como referencia para otras empresas del mismo rubro. La fidelidad y veracidad de los datos brindados por los encuestados es otra limitante, la cual dificulta el análisis e interpretación de resultados de los datos obtenidos, por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo y de muestreo por conveniencia derivado de la muestra no probabilístico que impide generalizar los resultados obtenidos.

El resultado obtenido para la percepción de acuerdo con nuestra herramienta de análisis de brechas, la empresa tenía realizado un 23% de los requisitos de ISO 9001 en su sistema de gestión de la calidad obteniéndose como resultado que esta no contaba con procesos definidos y que por lo tanto se debió establecer acciones desde cero para lograr el cumplimiento. Conjuntamente, esto se complementa con el estudio de Narváez, L. (2016), quien indica que la adopción de una norma internacional en relación a sistemas de gestión de calidad, ha permitido evidenciar errores y dificultades que, en el transcurso de esta construcción de SGC, ha propiciado alternativas de solución en aporte con creatividad a un mejor tiempo de respuesta en los requerimientos y necesidades que se presentan a los usuarios o partes interesadas. Considerándose, que el tema de difusión de resultados es una gran oportunidad para la organización tomar como iniciativa la aplicación de la norma ISO 9001:2015 para su mejoramiento continuo. La acción que se ha propuesto tiene como base la norma ISO 9001, entendida según Hammar, M. (S.F.), quien indica que el implementar los requisitos estándar

de la norma es garantizar que la recopilación resultante de políticas, procedimientos, procesos y registros satisfaga las necesidades de la empresa y a sus clientes, al tiempo que permite la mejora del sistema.

Por consiguiente, como resultado post a la aplicación de la norma ISO 9001 de acuerdo con nuestra herramienta de análisis de brechas que se ha implementado el 92% de los requisitos de ISO 9001 en su sistema de gestión de la calidad, obteniéndose como resultado que la empresa ya se encuentra efectuando actividades de manera satisfactoria y por lo tanto los procesos relacionados no requerirán cambios en su totalidad. En consideración a eso, se tiene como refuerzo el estudio realizado por Quiroz, L. & Cabrera, R. (2018), en donde muestra que el realizar un diseño de un SGC con la finalidad de incrementar la competitividad y desempeño de la empresa, y seguir los lineamientos de la norma ISO 9001: 2015 le permitieron cumplir con los indicadores de efectividad, eficiencia y viabilidad financiera.

De esta manera, estos resultados permiten afirmar la hipótesis de la investigación en donde; la aplicación de norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción impacta satisfactoriamente en la satisfacción de los clientes, debido a que se demuestra que existe una relación entre la variables, obteniendo resultados coherentes tal como indica Coronel, J. & Salazar, D. (2018), en su teoría donde afirma que un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 mejora el nivel de satisfacción del cliente, el cual se considera uno de los principios clave del SGC ISO 9001, mediante la identificación y el cumplimiento de requisitos y necesidades del cliente.

Del mismo modo, en la investigación realizada por Natividad, I. (2017) quien manifestó que la aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, mejora la productividad, atención de necesidades y expectativas de partes interesadas, mejor cumplimiento de los objetivos, con la finalidad de lograr la sostenibilidad de la organización ante usuarios con mayores exigencias. Por ende, se pudo determinar que mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015 utilizando un enfoque en procesos, no solo se presta la atención a los procesos individuales de la organización sino también en las interacciones de dichos procesos, mejorando estos con el apoyo de las partes interesadas internas y el desarrollo de un plan de capacitación al personal para puedan desarrollar sus actividades de forma efectiva; evitando demoras, reproducción de tareas y minimizando los defectos de calidad y condiciones.

Como parte de la investigación fue necesario evaluar los beneficios económicos de la inversión realizada para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción generándose un VAN de S/. 33,476.00 y un TIR de 29.22%. En base a ello, como refuerzo el estudio de Pando, M. (2018), demostró la viabilidad y beneficio económico de aplicar la norma ISO 9001:2015, el cual le generó un VAN de S/. 15,863.17 y un TIR de 20.68% demostrándose que la propuesta de mejora es rentable.

Finalmente, en cuanto a las implicancias prácticas de la investigación, se pone en manifiesto el nivel de implementación de la norma ISO 9001:2015 en su SGC, por lo que permite sentar este estudio como base para la realización de posteriores investigaciones que analicen la temática de la norma ISO 9001, inclusive el monitorear sus avances y/o situaciones problemáticas tomando en cuenta indicadores, registros y documentación organizada, los cuales están estructurados y ordenados para conocer por dónde empezar y tras completar cada procedimiento saber dónde ir después, considerando el presente análisis de implementación.

4.2 Conclusiones

La aplicación la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción impacta en la satisfacción de los clientes de Impresiones V&D S.A.C., 2019, generando ahorros mensuales de S/492.04 en los procesos de impresión.

De la evaluación de la satisfacción de los clientes antes de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción, obteniéndose un 23% de cumplimiento con los requisitos de ISO 9001 en su sistema de gestión de la calidad, concluyéndose que la empresa no cuenta con procesos definidos y que por lo tanto se deberán establecer acciones desde cero para lograr el cumplimiento.

Se diseñaron los procesos de producción tomando como base los lineamientos BPM.

Se aplicó la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción, cumpliendo con los requisitos establecidos por la misma.

De la evaluación de la satisfacción de los clientes posterior a la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción, obteniéndose un 92% de cumplimiento con los requisitos de ISO 9001 en su sistema de gestión de la calidad, concluyéndose que la empresa ya se encuentra efectuando actividades de manera satisfactoria y por lo tanto los procesos relacionados no requerirán cambios en su totalidad.

El proyecto presupuestó una inversión de S/. 16,738.00, para lo cual se generó un VAN de S/. 33,476.00, un TIR de 29.22% y costo beneficio de S/. 2.00 soles, lo que indica que por cada sol invertido la empresa obtiene el doble.

4.3 Recomendaciones

Se recomienda a IMPRESIONES V&S S.A.C., que siga mejorando la calidad del servicio y producto de la misma, considerándose la necesidad de aplicar nuevas normas en exigencia de la competitividad del sector.

Asimismo, se recomienda a la gerencia de la empresa IMPRESIONES V&S S.A.C. mantener capacitadores a sus colaboradores, tanto a los operativos como a los jefes y/o supervisores de áreas para concientizar la importancia de la Calidad en los procesos de la empresa.

También, se recomienda que la empresa realice auditorías internas cada 6 meses, previo a la auditoria con la empresa certificadora. Y posterior a ello, realizar auditorías internas anuales, para poder medir el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Además, es prescindible que se contrate a un asesor especializado en la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, para el control y seguimiento de la implementación. Y se recomienda que no solo implementen la norma ISO 9001, sino que también contraten a una empresa certificadora en Calidad para la obtención de la certificación de la norma.

Finalmente, se recomienda utilizar los formatos elaborados en la propuesta para llevar un mejor control sobre la producción de una forma más ordenada y detallada. Y de igual forma, se recomienda realizar actualizaciones como mejora de los documentos y registros, en el caso de haber cambios de versión.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. & Florencia, A. (1986). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. Editorial: LIMUSA Noriega Editores. Obtenido de: https://www.academia.edu/30984428/El_proceso_de_la_entrevista_conceptos_y_modelos_Acevedo_y_Lopez
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Edición, segunda edición. Editorial, Caslon, S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Gbz5JO-IoDEC&printsec=frontcover&dq=la+encuesta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYuf6RhqXcAhVxqlkKHx1NC2YQ6AEIJzAA#v=onepage&q=la%20encuesta&f=false>
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. Tercera edición. Ediciones Akal S.A. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=IvhoTqll_EQC&pg=PA34&dq=analisis+documental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1t-Pj7fDoAhWuct8KHTwFCbMQ6AEILTAB#v=onepage&q=analisis%20documental&f=false
- Blog UPN (2020). *UPN obtiene certificación ISO 9001:2015, un nuevo logro que evidencia nuestro compromiso con la calidad educativa*. Obtenido de <https://blogs.upn.edu.pe/rectorado/2020/04/17/upn-obtiene-certificacion-iso-90012015-un-nuevo-logro-que-evidencia-nuestro-compromiso-con-la-calidad-educativa/>
- Campiña, G., & Fernández, M. J. (2015). *Atención básica al cliente*. España: Paraninfo.
- Campiña, G., & Fernández, M. J. (2016). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. España: Paraninfo.
- Cañas, J (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.* (Tesis de

- pregrado). Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Colombia. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4683/Tesis%202018%20v6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conexión ESAN. (2018). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?* Lima, Perú. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>
- Coronel, J. & Salazar, D. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa calera bendición de dios E.I.R.L.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13444/Coronel%20P%C3%A9rez%20Jos%C3%A9%20Salvador%20-%20Salazar%20Salazar%20Deysi%20Judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, U. & Conde, J. (2017). *El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia en el año 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2885/1/2017_Gonzales_El-sistema-de-calidad-ISO.pdf
- Díaz, L., (2011). *La Observación.* Edición, primera. Obtenido de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Hammar, M., (S.F.). *Planificar-Hacer-Revisar-Actuar en el estándar ISO 9001.* 9001 Academy. Obtenido de

<https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/planificar-hacer-revisar-actuar-en-el-estandar-iso-9001/>

Hammar M, (S.F.). *Requisitos y estructura ISO 9001*. Obtenido de <https://advisera.com/9001academy/knowledgebase/iso-9001-requirements-and-structure/#comment-4786039623>

Huamaní, Y. & Armaulía, M. (2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6190/Huamani_ry.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ISO TOOLS. (2015). *Origen de las normas ISO*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/>

Khotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.

López, S. (2018). *Que es ISO*. Obtenido de <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>

Narvaéz, L. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad SGC con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana*. Ingeniero de Sistemas. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>

Natividad, I. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*. (Tesis de maestría). MBA. Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13876/Natividad_TIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Nolan J, (2016). *Cinco consejos para garantizar que su implementación ISO 9001: 2015 sea exitosa.* 9001 Academy. Obtenido de <https://advisera.com/9001academy/blog/2016/10/04/five-tips-to-ensure-your-iso-90012015-implementation-is-successful/>
- Pando, M. (2018). *Aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos comerciales y su influencia en la gestión de ventas de la empresa Lagencia S.A.C., 2018.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21170/Pando%20Rabines%20Mauricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PerúRetail (2019). *Real Plaza se convierte en la primera cadena certificada por AENOR.* Obtenido de <https://www.peru-retail.com/real-plaza-se-convierte-primera-cadena-certificada-aenor/>
- Peru21(2020). *BCR estima que PBI de Perú anotó crecimiento de 2.3% en 2019.* Obtenido de <https://peru21.pe/economia/bcr-estima-que-pbi-de-peru-anoto-crecimiento-de-23-en-2019-noticia/?ref=p21r>
- Quara Consulting & Training (2017). *5 pasos para obtener la Certificación ISO 9001:2015.* Obtenido de <http://www.quaragroup.com/es/post/5-pasos-para-obtener-la-certificacion-iso-90012015>
- Quiroz, L. & Cabrera, R. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 para incrementar la competitividad de la empresa consultores constructores Caxas S.R.L., en el periodo 2018 – 2019.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14561/Quiroz%20V%C3%A1squez%2c%20Laura%20Esther%20-%20Cabrera%20Campos%2c%20Rossana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quispe, S. (2017). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la reducción de costos en la línea de producción de plataformas de la empresa Consermet S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11564/Quispe%20Loyola%20Sofia%20Cristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, J. (2019). *Las certificaciones ISO en el Perú*. Diario, El Peruano. Lima, Perú. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-las-certificaciones-iso-el-peru-74495.aspx>
- Saleh, A. (2018). *Beneficios de la implementación de ISO 9001 para pequeñas empresas*. Academy 9001. Obtenido de <https://advisera.com/9001academy/blog/2018/09/17/benefits-of-iso-9001-implementation-for-small-businesses/>
- Sánchez, R. & Montero, T. (2016). *Proyecto de implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica de Cartagena. Cartagena, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- 9001 Academy (S.F.). *¿Qué es ISO 9001?* Obtenido de <https://advisera.com/9001academy/es/que-es-iso-9001/>
- 9001 Academy (S.F.). *Diagrama de Implementación ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://info.advisera.com/9001academy/es/descarga-gratuita/diagrama-de-implementacion-iso-90012015>

ANEXOS

ANEXO N° 01. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.00
	ISO 9001:2015	REVISIÓN	:01
	PROCEDIMIENTO	FECHA	:05/11/2019
	CONTROL DE DOCUMENTOS		

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUSARIOS

El objetivo de este procedimiento es asegurar el control sobre la creación, aprobación, distribución, utilización, actualización, retención y disposición de los documentos y registros documentados utilizados en el SGC.

Este procedimiento se aplica a todos los documentos y registros relacionados con el SGC, independientemente de si los documentos y registros fueron creados dentro de IMPRESIONES V&D S.A.C. o si son de origen externo. Este procedimiento abarca a todos los documentos y registros almacenados en cualquier medio posible: papel, audio, vídeo, etc.

Los usuarios de este documento son todos empleados de IMPRESIONES V&D S.A.C. incluidos dentro del alcance del SGC.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

- ISO 9001:2015, capítulo 7.5
- Manual de calidad
- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

3. CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos internos son todos los documentos generados dentro de la organización; por ejemplo, políticas, instrucciones de trabajo, registros, etc., y se detallan en la Lista de tipos de registros.

3.1. Creación e identificación de documentos

Todos los documentos son identificados por nombre, código, fecha de versión, número de versión y número de copia.

La identificación de los documentos se realiza como se describe a continuación:

- Los procedimientos son codificados con las siglas de la norma a aplicar, es decir SGC y en consiguiente:
 - Con cuatro caracteres alfanumérico: PR. XX
 - PR: letras que determinan el tipo de documento (significa procedimiento).
 - XX: marca numérica; número ordinal del procedimiento en orden ascendente.
- Los registros son codificados con siglas de la norma a aplicar, es decir SGC;
 - Con cinco caracteres numéricos: PR. XX. Y
 - PR: letras que determinan el documento >procedimiento.
 - XX: marca numérica; número ordinal del procedimiento en orden ascendente en la Lista de documentos.
 - Y: marca numérica; número ordinal del registro en orden ascendente en la Lista de registros.

3.2.Aprobación de documentos

Todos los documentos, ya sean documentos nuevos o nuevas versiones de documentos existentes, planillas de registros e instrucciones de trabajo, deben ser guardados por el Gerente General. Los documentos son guardados de la siguiente forma; nombre del responsable del documento y su firma correspondiente, solo en documentos según se crea necesario. Por otro lado, si se utilizan documentos electrónicos, se puede definir que el documento sea aprobado por correo electrónico, o modificado su estado en el sistema de gestión de documentos.

3.3.Publicación y distribución de documentos

Después de aprobar un borrador o una nueva versión de un documento, el Gerente General se queda con la versión original y administración distribuye los cargos enumerados al lugar de uso. Las personas mencionadas en la lista de distribución verifican la recepción del documento. Si se utilizan documentos electrónicos: una vez aprobados el Gerente General debe publicar los documentos a todos los empleados indicados como usuarios del documento.

La política de calidad es el único documento disponible al público.

3.4.Retiro de documentos obsoletos

La nueva versión del documento se distribuye inmediatamente al lugar de uso una vez creada y aprobado. Como de explico en el punto anterior acompañado por el retiro del documento obsoleto luego reemplazo, el documento obsoleto es destruido y etiquetado con “Reemplazado por la versión Nro.” Si la intención es archivarlo como referencia.

3.5.Actualización de documentos

La persona designada como propietaria del documento tiene la responsabilidad de actualizar el documento. Las actualizaciones y según la frecuencia definida en la Lista de documentos internos. Todos los cambios deben ser realizados con “Control de cambios”, y es recomendable que cada documento tenga un índice de “Historial de modificaciones” que se utilice para registrar cada modificación realizada sobre el mismo.

3.6.Documentos de origen externo

Todo documento externo que sea necesario para la planificación y operación del SGC debe ser registrado. El registro de origen externo debe incluir la siguiente información: (1) número del documento, (2) controles (3) nombre del documento, (4) fecha de recepción, (5) nombre de la persona a quien ha sido enviado el documento.

3.7.Control de registros

3.7.1. Gestión y rotulación de registros

Cada documento interno en el SGC debe definir como se deben administrar los registros generados a partir del uso de este documento; es decir, debe especificar lo siguiente: (1) nombre del registro, (2) ubicación del archivo, (3) seguimiento del archivo, (4) controles para la garantización del registro y (5) tiempo de retención.

Los informes y análisis que se realizan periódicamente pueden ser en formato libre, pero deben incluir la siguiente: nombre y objeto del informe, fecha de creación, firma de la persona que realizó el análisis.

Los registros que se generan a partir de requerimientos legales o normativos o de sistemas de TI, son aceptables en el formato definido y no está sujeto a la rotulación definido en este documento.

Mientras los registros están en uso, la persona responsable por su mantenimiento garantiza la exactitud de los datos ingresados y evita el acceso a los cambios y la destrucción no autorizada de ese registro.

3.7.2. Disponibilidad de registros

Los empleados de la organización pueden acceder a registros archivados solamente después de obtener el permiso de la persona designada como responsable del archivo de registros individuales.

Si la sensibilidad de determinar registros requiere que el permiso de acceso sea cambiado por otra persona, esto debe quedar establecido en el documento interno en cuestión, en el capítulo que detalla el control de registros

3.7.3. Archivo y destrucción de registros

Los registros cuyo tiempo de retención ha vencido son destruidos de forma tal que se evite su utilización posterior y la fecha de destrucción se ingresa en la Lista de documentos para detención/archivo.

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento			Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	Protección	
Lista maestra de documentos	SIG.PR.00.1	Las versiones se archivarán por 3 años.	Oficina de Gerencia General	Los registros son guardados en el gabinete de archivo en gerencia.	Gerencia General

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Lista de maestra de documentos

ANEXO N° 02. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

Tabla 25.

Lista maestra de Documentos.

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓD. DOC.	TIPO DE DOC.	N° REV	ACCESO	ALMACENAMIENTO	DISPOSICION	RESPONSABLE
0	Control de Documentos	SGC.PR.00	Procedimiento	1	Nube (correo)	Digital (Servidor email) y físico (Archivador)	Archivo digital	Gerencia General
1	Política de Gestión de Calidad	SGC.PR.01	Política	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
1.1	Objetivos de Gestión de Calidad	SGC.PR.01.1	Objetivos	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
2	Manual de Calidad	SGC.PR.02	Manual	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
3	Manual de Organización y Funciones	SGC.PR.03	Manual	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
4	Contexto de la organización y las partes interesadas	SGC.PR.04	Procedimiento	1	Nube (correo)	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
4.1	Lista de partes interesadas	SGC.PR.03.1	Lista	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
4.2	Alcance del sistema de Gestión de calidad	SGC.PR.03.3	Alcance	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General

5	Competencia, capacitación y concienciación	SGC.PR.05	Procedimiento	1	Nube (correo)	Digital y físico	Archivo digital	Jefatura de Producción
5.1	Programa de capacitación	SGC.PR.05.1	Programa	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
5.2	Registro de capacitación	SGC.PR.05.2	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
5.3	Registro de asistencia	SGC.PR.05.3	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
6	Abordar riesgos y oportunidades	SGC.PR.06	Procedimiento	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Jefatura de Producción
6.1	Inventario de los principales riesgos y oportunidades	SGC.PR.06.1	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Jefatura de Producción
7	Procedimiento de ventas	SGC.PR.07	Procedimiento	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
7.1	Lista de revisión de requerimientos de clientes	SGC.PR.07.1	Lista	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
7.2	Inventario de reclamos de clientes	SGC.PR.07.2	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
8	Procedimiento para diseño y desarrollo	SGC.PR.08	Procedimiento	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Diseño Gráfico
8.1	Tarea de diseño	SGC.PR.08.1	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Diseño Gráfico
8.2	Registro de revisión de cambios	SGC.PR.08.2	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Diseño Gráfico

9	Procedimiento para compras y evaluación de proveedores	SGC.PR.09	Procedimiento	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
9.1	Lista de verificación para evaluación de proveedores	SGC.PR.09.1	Lista	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
9.2	Lista de proveedores aprobados	SGC.PR.09.2	Lista	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
9.3	Inventario de reclamos sobre proveedores	SGC.PR.09.3	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
9.4	Solicitud y orden de compra	SGC.PR.09.4	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
10	Procedimiento para producción y provisión de servicios	SGC.PR.10	Procedimiento	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Jefatura de Producción
10.1	Especificación de producto / orden de producción	SGC.PR.10.1	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
10.2	Registro de producto / conformidad de servicio	SGC.PR.10.2	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
10.3	Plan de calidad	SGC.PR.10.3	Plan	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
10.4	Registro de trazabilidad	SGC.PR.10.4	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
11	Gestión de No conformidades y acciones correctivas	SGC.PR.11	Procedimiento	1	Nube (correo)	Digital y físico	Archivo digital	Jefatura de Producción

11.1	Registro de No conformidad	SGC.PR.11.1	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
11.2	Registro de acciones correctivas	SGC.PR.11.2	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
12	Mantenimiento y medición de equipos	SGC.PR.12	Procedimiento	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Jefatura de Producción
12.1	Lista de equipos	SGC.PR.12.1	Lista	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
12.2	Plan para mantenimiento preventivo de equipos	SGC.PR.12.2	Plan	1	Nube (correo)	Digital y físico	Archivo digital	J. Producción
13	Medición de satisfacción del cliente	SGC.PR.13	Procedimiento	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
13.1	Cuestionario de satisfacción del cliente	SGC.PR.13.1	Cuestionario	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
13.2	Informe de satisfacción del cliente	SGC.PR.13.2	Informe	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
13.3	Monitoreo de satisfacción del cliente	SGC.PR.13.3	Registro	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Administración
14	Auditoría Interna	SGC.PR.14	Procedimiento	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
14.1	Lista de verificación para la auditoría interna	SGC.PR.14.1	Lista	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General

14.2	Programa para auditoría interna	SGC.PR.14.2	Programa	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
14.3	Informe de auditoría interna	SGC.PR.14.3	Informe	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
15	Revisión por parte de la Dirección	SGC.PR.15	Procedimiento	1	Nube	Digital y físico (informe)	Archivo digital	Gerencia General
15.1	Matriz de indicadores de desempeño	SGC.PR.15.1	Matriz	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
15.2	Informe de análisis de datos	SGC.PR.15.2	Informe	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General
15.3	Minutas de revisión por parte de la dirección	SGC.PR.15.3	Minutas	1	Nube	Digital y físico	Archivo digital	Gerencia General

[Firma]

[Cargo]

[Nombre]

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 03. POLÍTICA DE CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD DE IMPRESIONES V&D S.A.C.

La orientación básica de IMPRESIONES V&D S.A.C. es ser reconocida por la calidad en la industria gráfica publicitaria.

Esto se logrará a través de:

- Gestión de la organización junto con los objetivos para los empleados y las responsabilidades definidas para su cumplimiento.
- Establecimiento, aplicación y mantenimiento y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
- Mejora continua de la satisfacción del cliente.
- Seguimiento y aplicación de nuevas tecnologías y capacitación de los empleados.
- Cumplimiento de requisitos legales y normativas.
- Selección controlada de proveedores.
- Compromiso para elevar la calidad del producto/servicio para superar las expectativas de los clientes.
- Haciendo que la mejora continua sea parte del trabajo diario.
- Asegurando que nuestra Política y nuestros Manuales de Procedimientos influyan lo que realmente hacemos.
- Comprendiendo cómo encaja nuestra tarea en el flujo general de trabajo de IMPRESIONES V&D S.A.C.

[Firma]

[Cargo]

[Nombre]

CODIGO	REVISIÓN	FECHA
SGC.PR.01	01	05/11/2019

Figura 22. Política de Calidad

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 04. OBJETIVOS DE CALIDAD

Tabla 26.

Objetivos de Calidad

OBJETIVO	PROCESO	ÍTEMES			ACTIVIDAD / ACCIÓN	RESPON-SABLE	TIEMP O	RECURSOS
		MALO	REGULAR	BIEN				
Lograr la certificación del SGC.	Empresa	Certificación			Elección de entidad de certificación.	Gerente General	En medio año	Empleados Finanzas
Máximo de un 100% en definir las responsabilidades de los trabajadores para su cumplimiento.	Todos los procesos	$\frac{N^{\circ} \text{ funciones definidas}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$			Definir funciones y responsabilidades de los trabajadores.	Gerente General	Una sola vez o según sea necesario	Gerente
		<80%	Entre 80 y 90%	>90%				
Capacitar al 100% a los trabajadores para el desarrollo de competencias y garantizar la calidad.	Todos los procesos	$\frac{N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizados}}{\text{Total de capacitaciones}} \times 100$			Realizar registros de capacitación.	Jefe de producción	Mensual	Empleados Recurso financiero. Capacitador
		<80%	Entre 80 y 90%	>90%				
Cumplir al 100% con todos los requisitos del producto para la satisfacción del cliente.	Todos los procesos	$\frac{\text{Total de requisitos cumplidos}}{\text{Total de requisitos solicitados}} \times 100$			Monitorear la satisfacción del cliente.	Jefe de producción	Diario	Materiales: papel, placa... Empleados
		<80%	Entre 80 y 90%	>90%				
Máximo un 5% de demasía en la cantidad del tiraje del producto para no ser un no conforme.	Procesos de Producción	$\frac{N^{\circ} \text{ de tiraje de producto}}{\text{Total de tiraje del producto}} \times 100$			Monitorear el proceso de producción de un producto.	Jefe de producción	Diario	Empleados
		>10%	Entre 10 y 5%	<5%				

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 05. MANUAL DE CALIDAD

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.02
	ISO 9001:2015	REVISIÓN	:01
	MANUAL	FECHA	:05/11/2019
	MANUAL DE CALIDAD		

MANUAL DE CALIDAD

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asistente Administrativo	Cargo:	Gerente de Producción

1. SOBRE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Estructura de la organización

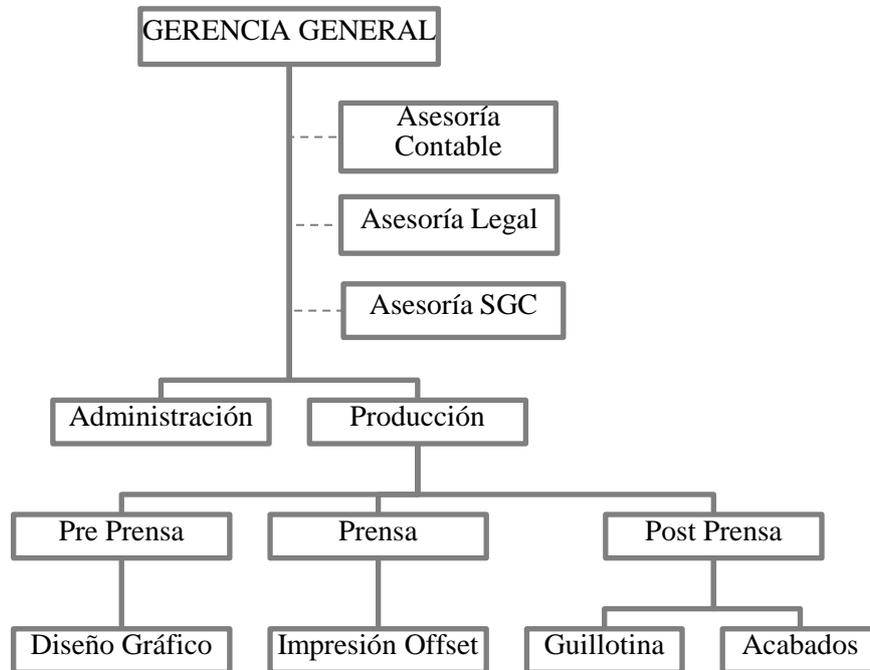


Figura 23. Estructura Organizacional

Fuente: Elaboración propia.

Las jerarquías de IMPRESIONES V&D S.A.C. está establecido en función de las áreas de la empresa.

2. PROPÓSITO, ALCANCE Y USUARIOS

El sistema de gestión de documentos del manual de calidad de IMPRESIONES V&D S.A.C. muestra la capacidad de IMPRESIONES V&D S.A.C. para brindar continuamente productos y servicios destinados a satisfacer los requerimientos de los clientes.

2.1.Exclusiones

Las exclusiones no afectan la capacidad de la organización para satisfacer los requerimientos de los clientes y los correspondientes requisitos legales y normativos.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual de calidad, IMPRESIONES V&D S.A.C. hace referencia a los términos y las definiciones detallados en el documento "Sistemas de Gestión de Calidad: fundamentos y vocabulario" de ISO 9001:2015.

- a) Competencia: Los requisitos de competencia de un trabajo son las habilidades requeridas de los empleados necesarias para realizar el trabajo adecuadamente.
- b) Conformidad: La conformidad es la capacidad de una salida de proceso para satisfacer los requisitos que se desea cumplir.
- c) No conformidad / Defecto: Un defecto es sinónimo de no conformidad, pero normalmente se usa en relación con productos.
- d) Corrección: cuando se produce una no conformidad, se toman medidas para corregir el problema inmediato.
- e) Acción correctiva: cuando se produce una no conformidad de naturaleza sistémica, es importante corregir no solo el problema inmediato, sino encontrar cuál es la causa raíz del problema y corregirlo.
- f) Satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente es cuánto percibe su cliente que su producto o servicio ha cumplido con sus requisitos.
- g) Riesgo: el resultado de la incertidumbre o la posibilidad de que ocurra un evento.

- h) Acción preventiva: una acción preventiva toma los mismos pasos que una acción correctiva para corregir la causa raíz de un problema.
- i) Procedimiento / Procedimiento documentado: La forma en que se especifica para realizar una actividad o proceso. Un procedimiento es una lista de pasos a seguir para que un proceso funcione correctamente, pero no necesita documentarse a menos que sea necesario.
- j) Enfoque de proceso: considerar un sistema general como procesos más pequeños e interrelacionados para enfocar los esfuerzos hacia resultados más consistentes y predecibles en los procesos individuales del sistema.
- k) Sistema de gestión de calidad: Un sistema de gestión de calidad, a menudo llamado SGC, es un conjunto de reglas internas que se definen mediante una colección de políticas, procesos, procedimientos documentados y registros.
- l) Manual de calidad: el Manual de calidad es un documento que define el alcance del sistema de gestión de calidad de la organización, enumera o incluye los procedimientos documentados establecidos para el SGC y proporciona una descripción de cómo funcionan los procesos de los SGC interactúan.
- m) Política de calidad: La Política de calidad comprende las metas, intenciones y dirección generales que la administración de una organización ha identificado para la calidad.
- n) Objetivos de calidad: Los objetivos de calidad son metas específicas diseñadas para respaldar la Política de calidad general y se especifican para los empleados y departamentos relevantes en toda la organización.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

CONTEXTO DE LA ORGANIZACION (REQUISITO 4)

4.1.Comprensión de la organización y su contexto

IMPRESIONES V&D S.A.C. considera el contexto de la organización según el Procedimiento para Determinar el Contexto y las Partes Interesadas. (Ver anexo N° 07)

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

IMPRESIONES V&D S.A.C. ha determinado las partes interesadas y sus necesidades y expectativas según el Procedimiento para Determinar el Contexto y las Partes Interesadas y figuran en la Lista de Partes Interesadas. (Ver anexo N° 08)

4.3.Determinar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

IMPRESIONES V&D S.A.C. ha determinado los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de calidad en el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver anexo N° 09)

4.4.Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

IMPRESIONES V&D S.A.C. ha establecido e implementado el SGC, que es mantenido y mejorado continuamente según los requisitos del estándar ISO 9001:2015, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones.

IMPRESIONES V&D S.A.C. determinó los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.

IMPRESIONES V&D S.A.C. determinó las entradas requeridas y las salidas deseadas de los procesos, los criterios y métodos necesarios para la eficaz operación

y control de estos procesos, así como los recursos necesarios y responsabilidades y autoridades para los procesos en el Plan de Calidad. La secuencia e interacción entre los procesos, se describen en la figura N ° 26: Mapa de procesos.

Durante la revisión por parte de la dirección, la alta dirección de IMPRESIONES V&D S.A.C. evalúa los procesos y hace los cambios necesarios para garantizar que los procesos alcancen los resultados previstos y de esta manera mejoran los procesos y el SGC.

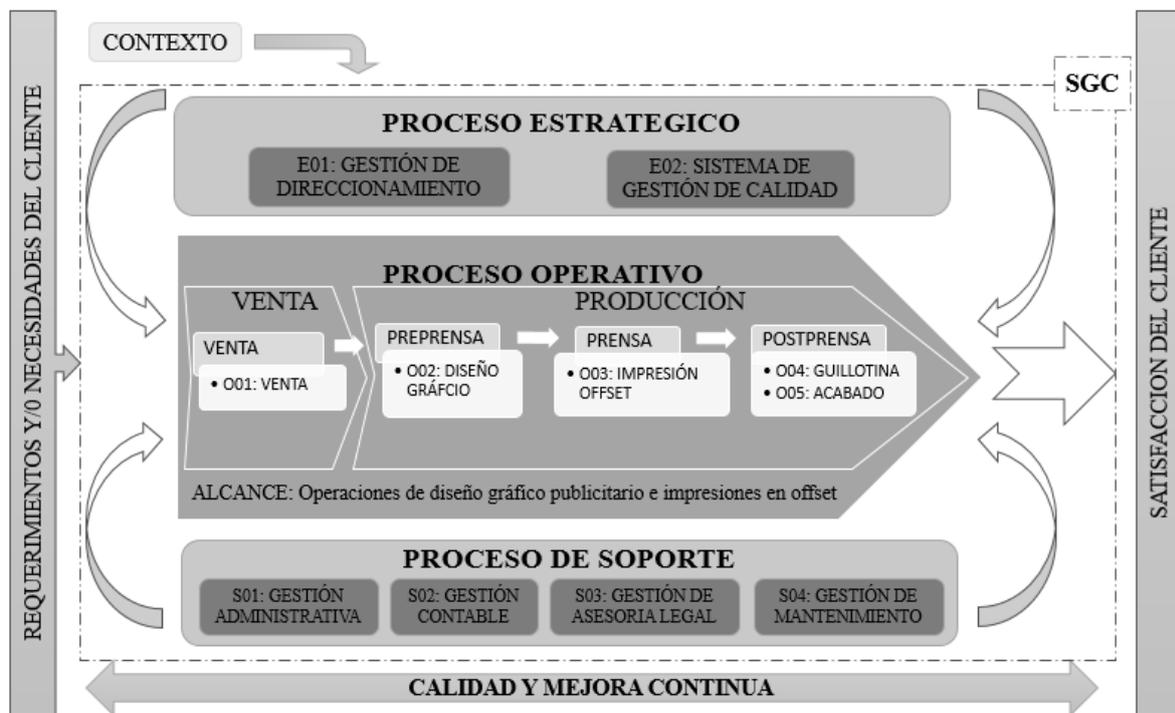


Figura 24. Mapa de Procesos.

Fuente: Elaboración propia.

5. LIDERAZGO

LIDERAZGO (REQUISITO 5)

5.1.LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. General

La alta dirección de IMPRESIONES V&D S.A.C. está tomando responsabilidad para la efectividad del SGC y proporcionando recursos asegurando que Política de Calidad y Objetivos de Calidad son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.

La alta dirección asegura que los requisitos de SGC están integrados en los procesos de negocio de IMPRESIONES V&D S.A.C. y que al SGC está logrando los resultados previstos.

La alta dirección comunica la importancia de tener un SGC eficaz, promueve la mejora continua y el enfoque de procesos y el pensamiento basado en el riesgo y soporte funcional de gestión relevante para demostrar el liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. Enfoque al cliente

La alta dirección de IMPRESIONES V&D S.A.C. demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque a cliente a través de garantizar:

- Que los requisitos de cliente, legales y reglamentarios son definidos, entendidos y se cumplen satisfactoriamente.
- Los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de productos y servicios y a la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente son determinados y abordados.
- Se mantiene el foco en mejorar la satisfacción del cliente.

5.2. Política de Calidad

IMPRESIONES V&D S.A.C. ha definido la Política de Calidad como un documento separado y lo pone a disposición de los empleados y el público. (Ver anexo N° 03)

La política representa el marco de trabajo para la planificación y mejora del SGC y para el ajuste de los objetivos de calidad.

5.3. Roles y responsabilidades

Las responsabilidades y autoridades para los roles relevantes son asignadas por la alta dirección y comunicados dentro de IMPRESIONES V&D S.A.C. la alta dirección asigna roles y responsabilidades para asegurar que se presente informes sobre el desempeño del SGC a la alta dirección. (Ver anexo N° 06)

6. PLANIFICACIÓN

PLANIFICACIÓN (REQUISITO 6)

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Durante la planificación del SGC, IMPRESIONES V&D S.A.C. considera el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el alcance del SGC.

IMPRESIONES V&D S.A.C. determina los riesgos y las oportunidades relacionadas con la capacidad de dar garantía de que el SGC puede lograr los resultados previstos, mejorar resultados deseados, prevenir o reducir los efectos no deseados, contexto de la organización y lograr la mejora continua.

Los riesgos y oportunidades relacionadas con el SGC se describen según el Procedimiento para abordar los Riesgos y Oportunidades. (Ver anexo N° 14)

6.2.Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos

El CEO define continuamente objetivos de calidad medibles para las funciones relevante y los roles dentro de la organización.

Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad y son prescritos para todos los roles y funciones de IMPRESIONES V&D S.A.C. teniendo en cuenta los objetivos aplicables, la importancia para la conformidad de los productos y servicios y a mejora de la satisfacción del cliente.

Los planes para alcanzar los objetivos se hacen para cada objetivo de calidad definido.

Las actividades en los planes para lograr los objetivos de calidad, las responsabilidades, los plazos y los recursos para la realización de los objetivos se definen y documenta en los Objetivos de Calidad. (Ver anexo N° 04)

6.3.Planificación de cambios

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, el CEO asume la responsabilidad para lograrlos a cabo de manera planificada.

El CEO planea cambios en el SGC teniendo en cuenta el propósito de los cambios y las potenciales consecuencias, la integridad del SGC y la asignación de las responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

APOYO (REQUISITO 7)

7.1. Recursos

7.1.1. General

IMPRESIONES V&D S.A.C. determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

7.1.2. Personas

La Alta Dirección debe verse reflejado en la estructura jerárquica y su interrelación entre cada uno de los trabajadores de la A IMPRESIONES V&D S.A.C., para lo cual se tomará como referencia al “Manual de organización y funciones”. (Ver anexo N° 06)

7.1.3. Infraestructura

La infraestructura está conformada por los espacios físicos de trabajo y servicios asociados, equipos, tanto hardware como software, medios de comunicación y tecnología informática, para lo cual se tomará como referencia “Lista de equipos de IMPRESIONES V&D S.A.C”. (Ver anexo N° 36)

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

IMPRESIONES V&D S.A.C determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario y adecuado para la operación de los procesos, mediante una interacción entre factores humanos y físicos que afectan de forma directa en la prestación del servicio, con un enfoque más orientado a lograr la conformidad de los servicios.

Los factores que incluyen son: sociales (ambiente tranquilo y libre de conflictos), psicológicos (estrés, agotamiento, cuidado de las emociones) y físicos (humedad,

ruido, temperatura, iluminación), para ello “Encuesta de clima laboral”. (Ver anexo N° 51)

7.2.Competencia

IMPRESIONES V&D S.A.C. dispone del personal necesario con los conocimientos y habilidades necesarias, infraestructura organizacional y recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SGC. En caso donde se considere necesario y justificado, IMPRESIONES V&D S.A.C. contratara personal externo competente.

Los gerentes son responsables de identificar necesidades y de realizar formación profesional a los empleados que realizan actividades pueden tener un impacto sobre el medio ambiente.

Cada parte gerente de la organización o propietario de proceso es responsable de la adecuada importancia de sus trabajadores, sobre la base de educación, formación y experiencia laboral, conforme a los requisitos de su trabajo.

El método de asegurar las competencias necesarias para los roles, las responsabilidades y las autoridades para de esta manera conseguir la implementación y las actividades de control dentro del SGC, se establece conforme el Procedimiento de Competencia, Capacitación y Concientización, son registros de formación y eficacia de la formación son almacenados por un representante de gerencia. (Ver anexo N° 10)

7.3.TOMA DE CONCIENCIA

IMPRESIONES V&D S.A.C. asegura que las personas que trabajan de la Política de Calidad, de los objetivos de calidad pertinentes, de su contribución a la eficacia del SGC y de las implicaciones de no cumplir con los requisitos del SGC.

7.4.COMUNICACIÓN

El CEO es responsable de determinar las comunicaciones internas y externas relacionadas con el SGC, incluyendo, el cómo, el tiempo, el estudio de comunicación, así como qué, cuando, a quién, cómo y quién realizará la que comunicación.

7.5.INFORMACION DOCUMENTADA

La información documentada del sistema de gestión de calidad es llevada a cabo a través de los siguientes documentos:

- Política de calidad, Objetivos de calidad, Manual de calidad
- Procedimiento para Control de Documentos y Registros. (Ver anexo N° 01)
- Documentos, incluyendo registros, requeridos por el SGC figuran en la Lista de Documentos.
- Documentos, incluyendo registros, para los cuales IMPRESIONES V&D S.A.C. ha determinado que son necesarios figuran en la Lista Maestra de Documentos. (Ver anexo N° 02)

8. OPERACIÓN

PLANIFICACIÓN (REQUISITO 8)

8.1.Planificación y control operacional

El CEO es responsable de planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto según el Procedimiento para la Producción y Provisión de Servicios. (Ver anexo N° 27)

8.2.Requisito para los productos y servicios

La comunicación con los clientes, el proceso de determinar y evaluar los requisitos relacionados con los productos y servicios, y los cambios en los requisitos para producto y servicios, se definen en el Procedimiento de Ventas. (Ver anexo N° 16)

8.2.1. Comunicación con el cliente

8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

8.3.Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El Gerente General designa a las personas responsabilidades de la planificación, realización y de la gestión del proyecto.

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

Encaminando al estudio adecuado para la evaluación y selección de proveedores IMPRESIONES V&D S.A.C. garantiza que el producto entregado cumple con las peticiones de compras especificadas según el Procedimiento para Compras y Evaluación de Proveedores. (Ver anexo N° 22)

8.5.Producción y provisión del servicio

IMPRESIONES V&D S.A.C. define las actividades de planificación y ejecución del proceso de medición del producto bajo condiciones controladas, con el fin de garantizar la plena capacidad del proceso y para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos necesarios para la ejecución de estos procesos se proporcionan según Procedimiento para la Producción y Provisión de Servicios. (Ver anexo N° 27)

8.6.LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización ha implementado disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplan los requisitos del producto y servicio, según el Procedimiento para Producción y Provisión de servicios. (Anexo N° 27)

8.7.CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

La organización asegura que las salidas que no se ajustan a sus requerimientos son identificados y controlados para prevenir su uso no intencionado o entrega, según el Procedimiento para la Gestión de las No Conformidades y Acciones Correctivas. (Ver anexo N° 32)

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

PLANIFICACIÓN (REQUISITO 9)

9.1.Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. General

La alta dirección y los propietarios de procesos en IMPRESIONES V&D S.A.C. definen lo que se será monitoreado y medido, así como los métodos de seguimiento y medición. Los resultados del seguimiento y medición serán evaluados en los niveles y funciones agrupadas en la organización y la alta dirección evaluará el desempeño del SGC durante la revisión por parte de la dirección.

9.1.2. Satisfacción del cliente

IMPRESIONES V&D S.A.C. sigue las percepciones del cliente del grado en que sus necesidades y expectativas se han cumplido según el Procedimiento de la Medición de la Satisfacción del Cliente. (Anexo N° 38)

9.1.3. Análisis y evaluación

IMPRESIONES V&D S.A.C analiza y evalúa los datos pertinentes y la información derivada del seguimiento y medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- Conformidad de productos y servicios
- El grado de satisfacción del cliente
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Si la planificación se ha implementado efectivamente
- La efectividad de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- El desempeño de proveedores externos
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad.

En el siguiente gráfico se muestran las actividades sobre las cuales se realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación.

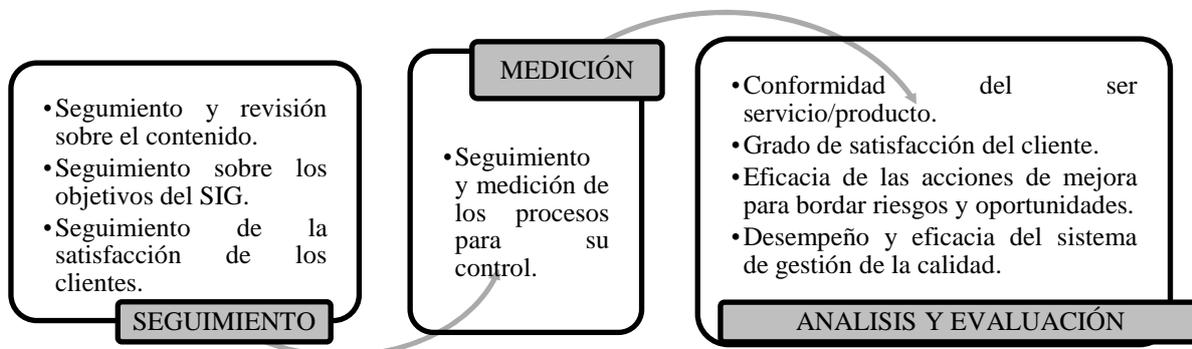


Figura 25. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Fuente: Elaboración propia.

9.2. Auditoría Interna

IMPRESIONES V&D S.A.C. lleva a cabo auditorías internas en intervalos planificados para demostrar la conformidad y eficacia del sistema de gestión de calidad según el Procedimiento para Auditoría Interna. (Ver anexo N° 42)

9.3. Revisión por la Dirección

La alta dirección de IMPRESIONES V&D S.A.C. lleva a cabo revisiones regulares del SGC, por lo menos una vez al año, según el Procedimiento de Revisión por Parte de la Dirección. (Ver anexo N° 46)

10. MEJORA CONTINUA

PLANIFICACIÓN (REQUISITO 10)

10.1. General

IMPRESIONES V&D S.A.C. determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.

Estos incluyen:

- Mejora de los productos y los servicios para cumplir con los requerimientos, así como considerar as necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir y reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

10.2. No conformidad y acción correctiva

IMPRESIONES V&D S.A.C. maneja las no conformidades con el fin de controlar y corregir y enfrentar las consecuencias, según el Procedimiento para la Gestión de No conformidades y Acciones Correctivas.

IMPRESIONES V&D S.A.C. ha establecido un sistema de acción correctiva para investigar y documentar la causa real y las acciones para corregir cuestiones internas y del proveedor y las no conformidades de clientes registrados. Las acciones correctivas son asignadas a una persona responsable y son rastreadas por un número y una fecha de realización según el Procedimiento para la Gestión de No conformidades y Acciones Correctivas. (Ver anexo N° 32)

10.3. Mejora Continua

IMPRESIONES V&D S.A.C. mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.

La organización considera los resultados de análisis y evaluación, y las salidas de la revisión por parte de la dirección para determinar si hay necesidad u oportunidad de ser abordadas como parte de la mejora continua.

ANEXO N° 06. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.03		
	ISO 9001:2015				
	MANUAL			REVISIÓN	:01
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			FECHA	: 05/11/2019

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asistente Administrativo	Cargo:	Gerente de Producción

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

La finalidad de IMPRESIONES V&D S.A.C. es proporcionar a cada empleado funciones específicas para cada puesto y proceso de trabajo, generando desenvolvimiento en el desarrollo de cada actividad y logrando el cumplimiento a los objetivos corporativos.

Este proceso tiene por objetivo lograr un alto trabajo operacional en concordancia con la política de la empresa y un eficiente desempeño de las actividades que la empresa realiza.

El manual es aplicable a toda la estructura organizacional de IMPRESIONES V&D S.A.C.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, capítulo 5.3
- Manual de calidad

3. CONTEXTO DE LA EMPRESA

La empresa de IMPRESIONES V&D SA.C. es una empresa familiar sólida, que se dedica a las impresiones de libros, revistas, periódicos y papelería en general, el rubro principal es la impresión de libros constituyendo esta actividad el mayor ingreso de la empresa, representando el 60% del total, le sigue en menor escala impresión de revistas comerciales, que representa el 20%, periódicos 10% y otros como afiches, calendarios, y papelería en general. En conclusión, IMPRESIONES V&D S.A.C. es una empresa dedicada a brindar productos y servicios de impresión, soluciones innovadoras satisfaciendo a sus clientes.

3.1.MISIÓN

Brindar excelencia, por lo que aportamos las soluciones más innovadoras satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes con servicios de calidad y atención personalizada, contando con tecnología avanzado con el compromiso de un equipo humano altamente calificado.

3.2.VISIÓN

En 2022 liderar el sector gráfico local y nacional, logrando la satisfacción de nuestros clientes a través de la excelencia en el producto y servicio.

3.3.VALORES

- o Trabajo en equipo
- o Compromiso
- o Respeto
- o Responsabilidad
- o Honestidad
- o Puntualidad
- o Comunicación

3.4. ANÁLISIS PESTEL

Tabla 27.

Análisis PESTEL.

ANÁLISIS PESTEL			
	FACTORES	OPORTUNIDADES	AMENAZA
POLITICO	Aumento de sueldo mínimo para los trabajadores.	X	X
	Agilización de los procesos de trámites para las PYMES.	X	
ECONOMICO	Crecimiento del poder adquisitivo de las empresas y/o personas.	X	
	Crecimiento de empresas.		X
	Bajos precios en el mercado.		X
SOCIAL	Cambios en la tendencia de compra.	X	
	Adaptarse cada vez a las necesidades de los clientes.	X	
	Variedad de proveedores de calidad en papel.	X	
	Operación desleal de algunos medios de impresión y de los competidores.		X
	Mayor exigencia por parte de los clientes.		X
TECNOLOGICO	Aumento de innovación tecnológica	X	
	Desarrollo de nuevas tecnologías para la optimización de procesos.	X	
ECOLOGICO	Ambiente de cultura ecológica en la elaboración de reciclar los residuos de papel.	X	
LEGAL	Ley de amparo a pequeñas empresas.	X	

Fuente: Elaboración propia.

3.5.FODA

Tabla 28.

Matriz FODA

IMPRESIONES V&S S.A.C.	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1: Brinda asesoría personalizada a los clientes. F2: Contar con movilidad propia para el traslado de mercadería. F3: Variedad de elaboración de productos F4: Infraestructura adecuada. F5: Maquinaria y equipo. F6: Relación con los proveedores. F7: Contar con un equipo especializado en diseño, tonalidades de impresión, y acabados.</p>	<p>D1: No cuenta Sistema de Gestión de Calidad. D2: No cuenta con procesos definidos. Procesos no diagramados. D3: Falta de mantenimiento de maquinaria. D4: Presencia de mermas - demasías. D5: Falta de indicadores de resultado. D6: Poco interés en publicidad de la marca. D7: Falta de interés en capacitar a los colaboradores. D8: Problemas en el desarrollo de compaginar.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1: Realización de alianzas estratégicas. O2: Crecimiento del poder adquisitivo de las empresas y/o personas. O3: Ambiente de cultura ecológica en la elaboración de reciclar los residuos de papel. O4: Adaptarse cada vez más a las necesidades del cliente. O5: Variedad de proveedores de calidad en papel. O6: Desarrollo de nuevas tecnologías para la optimización de procesos.</p>	<p>Crear alianzas estratégicas con empresas del rubro para la prestación de servicios y así poder abastecer la demanda del mercado. (F7; O1)</p> <p>Hacer uso de la cultura de reciclaje y reutilización de las cajas que ingresan en las compras para optimizar los recursos usándolos en alistado – despacho. (F2, O3).</p>	<p>Actualizar los procedimientos existentes y reducir y retirar las mermas de producción para poder brindar un mejor servicio ante la competencia. (D2, D4; O6)</p> <p>Desarrollar un plan de capacitaciones a los colaboradores sobre de gestión productiva que permita aumentar sus conocimientos con respecto a cómo desempeñar sus actividades para disminuir el nivel de fallas que se puedan ocasionar. (D7; O4)</p>

AMENAZAS	<p>A1: La inseguridad ciudadana.</p> <p>A2: El aumento de la tala de árboles y la deforestación.</p> <p>A3: La reducción de los niveles de producción del papel.</p> <p>A4: Empresas graficas que brindan el mismo servicio. (competencia).</p> <p>A5: Posibilidad de la apertura de nuevas empresas en la industria gráfica.</p> <p>A6: Productos sustitutos como venta de libros electrónicos.</p> <p>A7: Mayor exigencia por parte del cliente.</p>	<p>Aprovechar la buena relación con los proveedores para poder abastecer mejor y a tiempo el almacén y brindar un mejor abastecimiento a producción. (F7, F3; A4)</p> <p>Brindar un buen servicio de con el equipo de respaldo acorde a las necesidades del cliente, y tener como prioridad la satisfacción del mismo. (F7; A7)</p>	<p><u>Implementar un Sistema de Gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, para cumplir con las exigencias de los requisitos de los clientes y lograr mejorar la calidad en los productos y servicio, y asimismo la satisfacción del cliente. (D1; A7)</u></p> <p>Diagramar los procesos de las áreas de la empresa para mejorar el rendimiento de producción mediante indicadores, para hacerle frente a la competencia. (D2, D5; A4)</p> <p>Mejorar el desarrollo de las actividades de compaginado para hacerle frente a los defectos manuales en la producción de libros y minimizar las horas extras gastadas en corregir, buscando así poder minimizar costos a la producción. (A6, A7; D2, D8)</p>
----------	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

4. ORGANIGRAMA

Las jerarquías de cargos de funciones de IMPRESIONES V&D S.A.C. está establecido de la siguiente manera:

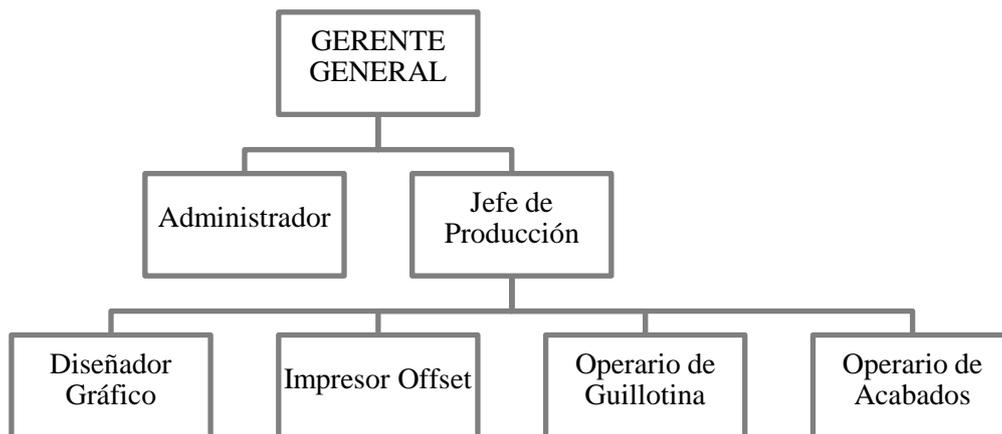


Figura 26. *Jerarquías de cargos según funciones.*

Fuente: Elaboración propia.

5. FUNCIONES

5.1. NIVEL DE DIRECCIÓN

Está conformado por el Gerente General

GERENTE GENERAL
A. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Función general Gestionar el control de conformidad de las actividades de la empresa, provisionando efectivamente los recursos, con la finalidad de generar rentabilidad a la empresa. - Funciones específicas <ul style="list-style-type: none"> - Ejercer la representación administrativa, comercial y judicial de la empresa, representando ante toda clase de autoridades. - Asegurar que se cumplan los objetivos estratégicos. - Establecer y dirigir la política integrada de gestión que permita una eficaz dirección de la empresa, para el logro de sus fines y objetivos. - Dirigir, controlar y evaluar el plan estratégico y planes operativos de áreas. - Verificar permanentemente el desempeño de todos los trabajadores de la empresa. - Promover el mantenimiento de relaciones de respeto y cordialidad con el personal a fin de cautelar un adecuado clima laboral. - Verificar y aprobar el reporte de cierre de caja elaborado por el personal Administrativo. - Gestionar el reclutamiento y selección del personal. - Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
B. LÍNEA DE AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Reporta a: No tiene supervisor - Supervisa a: Administración Y Jefatura de Producción
C. REQUERIMIENTO DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> • Educación Título profesional en la carrera de Administración o afines. • Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de office a nivel avanzado - Planeamiento estratégico - Dirección de proyectos • Experiencia Experiencia mínima de 5 años trabajando en puestos similares en el rubro. - Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo y negociación - Planificar y organizar actividades en base a objetivos. - Tomar decisiones en el trabajo. - Comunicación efectiva - Solucionar problemas e inconvenientes.

5.2.NIVEL TÁCTICO

Está conformado por Asesor del SGC. el administrador y el Jefe de producción

ASESOR DEL SGC
A. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Función general Coordinar y supervisar la implementación, mantenimiento y mejora del SGC de la empresa, así como la normalización de nuevos modelos de gestión, administrando acciones de mejoras. - Funciones específicas <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y proponer los procedimientos y documentos normativos como políticas, manuales, reglamentos, entre otros. - Mantener y gestionar toda la documentación y registros del SGC. - Tomar acciones con los responsables de los Dueños de Procesos para controlar la correcta ejecución de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. - Identificar los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito del SGC. - Coordinar la integración de las herramientas y nuevos modelos de gestión de la empresa con el Sistema de Gestión de Calidad. - Realizar un seguimiento a los procedimientos, de las no conformidades que puedan surgir y de las acciones preventivas y correctivas. - Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad. - Supervisar el cumplimiento de las políticas, directivas, procedimientos del SGC. - Informar a los trabajadores de los cambios o modificaciones que suceden en el SGC. - Revisar periódicamente el SGC, realizando auditorías internas con relativos informes. - Elaborar y coordinar el programa anual y los planes de auditorías internas de seguimiento del SGC, participan en las mismas como auditor interno o líder. - Cumplir con las normas y procedimientos del SGA, establecidos por la empresa.
B. LÍNEA DE AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Reporta a: Gerente General - Supervisa a: -
C. REQUERIMIENTO DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> • Educación Título profesional en Ing. Empresarial, Ing. Industrial o carreras afines. • Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de office a nivel avanzado - Conocimiento de Ingles a nivel intermedio. - Conocimiento de la norma ISO 9001:2015. • Experiencia Experiencia mínima de 2 años trabajando en puestos similares. Experiencia como auditor interno. - Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Planificar y organizar actividades. - Desarrollar métodos y procedimientos. - Comunicación efectiva - Trabajo en equipo

ADMINISTRADOR
A. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Función general Responsable de regir, ejecutar, evaluar y controlar la administración del potencial humano, los recursos económicos, materiales, y servicios que requieran las diferentes áreas de la empresa. - Funciones específicas <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa. - Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas. - Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. - Realizar cotizaciones de las solicitudes de los clientes. - Velar por la atención al cliente y dar soporte al proceso de ventas. - Atender a los clientes que necesiten información y/o soliciten cotizaciones. - Llevar un registro de solicitudes de cotizaciones y pedidos. - Realizar los pagos a proveedores. - Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato. - Controlar las buenas relaciones entre las áreas de la imprenta.
B. LÍNEA DE AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Reporta a: Gerente General - Supervisa a: Ninguno
C. REQUERIMIENTO DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> • Educación Título profesional en la carrera de Administración o afines. • Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de office a nivel avanzado - Conocimiento de normativas y leyes tributarias. - Planeamiento estratégico. • Experiencia Experiencia mínima de 2 años trabajando en puestos similares en el rubro. - Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Planificar y organizar actividades en base a objetivos. - Tomar decisiones en el trabajo. - Comunicación efectiva - Solucionar problemas e inconvenientes.

JEFE DE PRODUCCIÓN
A. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Función general Planificar y coordinar método y preparación de las actividades del área de producción, elaborar las ordenes de producción y supervisar el buen desarrollo de las mismas. - Funciones específicas <ul style="list-style-type: none"> - Realizar ordenes de producción. - Velar por el abastecimiento requerido para producción. - Resolver dudas sobre el desarrollo y cobertura del producto. - Supervisar el desarrollo del producto por las distintas etapas y secciones. - Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa. - Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. - Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas. - Gestionar materiales requeridos de acuerdo al pedido. - Realizar charlas motivacionales para el personal operativo. - Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato.
B. LÍNEA DE AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Reporta a: Gerente General y comunica a Administración - Supervisa a: <ul style="list-style-type: none"> Diseñador Grafico Impresor Offset Operador de Guillotina Operador de Acabados
C. REQUERIMIENTO DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> • Educación Título profesional en la carrera de Administración, Ingeniería empresarial, Industrial o carreras afines. • Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de office a nivel avanzado - Conocimiento en Gestión por procesos. - Planeamiento estratégico. • Experiencia Experiencia mínima de 2 años trabajando en puestos similares. - Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de organización - Comunicación efectiva - Orientación de servicio - Trabajo en equipo

5.3.NIVEL OPERATIVO

Está conformado por el Diseñador Gráfico, Impresor Offset, Operador de Guillotinita, Operador de Acabados.

DISEÑADOR GRÁFICO
A. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Función general Realizar el diseño de ilustraciones gráficas para los diferentes requisitos de los clientes de la empresa aplicando las técnicas requeridas en el diseño y dibujo de las mismas, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. - Funciones específicas <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar bocetos y otras artes gráficas. - Revisar y resguardar la documentación referente a los diseños y artículos de Instituciones. - Revisar y corregir, y ajustar medidas del material de diseño. - Atender y coordina con los autores (clientes) de textos, el diseño gráfico de portadas. - Llevar el registro de los diseños elaborados. - Gestionar con los proveedores el material de placas. - Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato.
B. LÍNEA DE AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Reporta a: Jefe de Producción - Comunica: Impresor Offset
C. REQUERIMIENTO DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> • Educación Técnico en diseño gráfico. • Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de programas informáticos. - Conocimiento en edición bocetos. • Experiencia Experiencia mínima de 2 años trabajando en puestos similares. - Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Creativo - Habilidades comunicativas - Orientación de servicio - Trabajo en equipo

IMPRESOR OFFSET
A. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Función general Realizar las actividades de impresión sobre papel / couche y obtener de pliegos como material gráfico impreso. - Funciones específicas <ul style="list-style-type: none"> - Preparar los materiales necesarios para llevar a cabo el proceso de impresión. - Realizar pruebas de impresión cuan sea necesaria ante de imprimir tiraje total. - Ejecutar orden de producción, imprimiendo el tiraje total. - Realizar limpiezas de rodillos para proceder a otra impresión. - Limpiar y engomar las placas después de su uso. - Dar mantenimiento al equipo de trabajo, reportando cualquier anomalía. - Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato.
B. LÍNEA DE AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Reporta a: Jefe de Producción - Comunica: Operador Guillotina, Operador de Acabados
C. REQUERIMIENTO DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> • Educación Secundaria Completa • Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de uso y manejo de maquina Offset • Experiencia <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 2 años trabajando en puestos similares. - Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Creativo - Habilidades comunicativas - Orientación de servicio - Trabajo en equipo

OPERADOR DE GUILLOTINA
A. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Función general Realizar cortes correspondientes de acuerdo con las especificaciones de la orden de producción y/o indicaciones del Jefe de Producción. - Funciones específicas <ul style="list-style-type: none"> - Cuadrar la maquinaria según medidas de corte para realizar función. - Realizar pruebas de corte cuando sea necesaria antes de cortar el tiraje total. - Ejecutar orden de producción, cortando el tiraje total. - Realizar limpiezas de a la máquina guillotina. - Dar mantenimiento al equipo de trabajo, reportando cualquier anomalía. - Apoyar en momentos libres a la sección de acabados para mayor productividad. - Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato.
B. LÍNEA DE AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Reporta a: Jefe de Producción - Comunica: Operador Impresión Offset, Operador de Acabados
C. REQUERIMIENTO DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> • Educación Secundaria completa • Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en manejo de máquina Guillotina. • Experiencia <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 2 años trabajando en puestos similares. - Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Creativo - Habilidades comunicativas - Orientación de servicio - Trabajo en equipo

OPERADOR DE ACABADOS
A. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Función general Realizar manualidades mediante una oportuna manipulación según sea necesaria para darle un toque de distinción. - Funciones específicas <ul style="list-style-type: none"> - Preparar la maquinaria según sea necesario el tipo de acabado. - Realizar acabados según manual con manipulación de las manos. - Realizar pruebas de acabados en maquinaria cuan sea necesaria. - Ejecutar orden de producción, realizando acabados al tiraje total. - Dar mantenimiento al equipo de trabajo, reportando cualquier anomalía. - Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato.
B. LÍNEA DE AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Reporta a: Jefe de Producción - Comunica: Operador de Impresión Offset, Operador Guillotina.
C. REQUERIMIENTO DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> • Educación Secundaria Completa • Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en manejo de diversas maquinarias de acabados. - Conocimiento de elaboración de manualidades en papel. • Experiencia Experiencia mínima de 1 año trabajando en puestos similares. - Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Creativo - Habilidades comunicativas - Orientación de servicio - Trabajo en equipo

ANEXO N° 07. PRODECIMIENTO PARA DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.04		
	ISO 9001:2015				
	PROCEDIMIENTO			REVISIÓN	:01
	DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS			FECHA	: 05/11/2019

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS PARTES INTERESADAS

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

El propósito de este documento es definir el proceso de identificación y determinación del contexto interno y externo de la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Este documento se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Los usuarios de este documento son aquellos que pertenecen a la alta dirección de IMPRESIONES V&D S.A.C.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, punto 4.1; 4.2
- Manual de Calidad

3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

3.1. CONTEXTO INTENO

Gerencia General es responsable de identificar y considerar cuestiones internas de la organización que pueden afectar a su capacidad para alcanzar resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad. Los asuntos internos forman parte del contexto interno y afectan a la capacidad de la organización para alcanzar resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad.

El contexto interno de la organización es el ambiente o entorno interno en el cual IMPRESIONES V&D S.A.C. se esfuerza para alcanzar sus objetivos estratégicos, incluyendo los objetivos de calidad, y además gestiona oportunidades y riesgos internos.

El contexto interno incluye, pero no se limita a:

- Productos y servicios
- Estructura organizacional, roles y responsabilidades
- Liderazgo
- Cultura organizacional
- Sistemas de información
- Normas, directrices, guías y modelos adoptados por la organización

3.2.CONTEXTO EXTERNO

El contexto externo de la organización incluye instituciones externas e influencias que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad de IMPRESIONES V&D S.A.C. y su capacidad para lograr los objetivos de negocio y calidad previstos.

El contexto externo consiste en dos componentes:

- Entorno inmediato, tiene influencia directa e inmediata en las decisiones y actividades de IMPRESIONES V&D S.A.C. esto incluye de limitarse a condición de medio ambiente, usuarios, proveedores, compradores y las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Ambiente general, incluye condiciones económicas, políticas, legales, sociales y globales que pueden influir en IMPRESIONES V&D S.A.C.

3.3.IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

El CEO es responsable de identificar a todas las personas u organizaciones externas que pueden tener alguna relación con el negocio relativo a la calidad del producto y servicio de IMPRESIONES V&D S.A.C., así como sus necesidades y

expectativas. También identifica necesidades, expectativas y requerimiento legales y reglamentarios de las partes interesadas.

El Gerente General, definirá quien será el responsable del cumplimiento de cada requisito individual, y que partes interesadas serán implicadas cuando se produzcan cambios.

El Gerente General, debe enumerar todos los requisitos, partes interesadas, obligaciones contractuales y personas responsables en la Lista de partes interesadas, legales y otros requisitos.

El Gerente General debe, por lo menos una vez al año, realizar la evaluación de la conformidad con los requisitos legales y otros requisitos que puedan asistir a introducir los resultados en el Registros de Evaluación de Conformidad.

El plazo para cumplir es de 15 días desde el día en que el incumplimiento es registrado.

Cada empleado en IMPRESIONES V&D S.A.C., debe notificar al Gerente General si detecta cualquier nuevo requisito legal, reglamento contextual y de otro tipo que podría ser relevante para el Sistema de Gestión de Calidad.

3.4. CONSIDERACIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El Gerente General determina en que factores del contexto de IMPRESIONES V&D S.A.C. puede influir, y a qué factores la organización debe adaptarse para alcanzar sus objetivos. Para la determinación de las oportunidades actuales y futuras y de los riesgos emergente del contexto de la capacitación el Gerente General puede utilizar el análisis FODA.

El contexto de la organización debe tenerse en cuenta durante la definición del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

4. GESTIÓN DE REGISTROS MANTENIENDO LA BASE DE ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Lista de partes interesadas, legales y otros requisitos	SGC.PR.04.1	2 años	Gerencia General	Gerente General
Alcance del sistema de gestión de calidad	SGC.PR.04.2	2 años	Gerencia General	Gerente General

5. APÉNDICE

- Apéndice 1.- Lista de partes interesadas
- Apéndice 2.- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

ANEXO N° 08. LISTA DE PARTES INTERESADAS

Tabla 29.

Lista de Partes Interesadas.

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> – Servicios seguros y confiables. – producto de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> – Un producto que cumpla con las especificaciones requeridas por el cliente. – Buen servicio. Y precios bajos.
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> – Revelación de información. – Remuneración de los ejecutivos. 	<ul style="list-style-type: none"> – Resultados económicos y desarrollo sustentable de la empresa. – Rentabilidad de un 15% anual a más. – Reportes financieros trimestrales.
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> – No discriminación. – Seguro de Salud y seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> – Un clima organizacional agradable. – Buenas Condiciones laborales. – Puntualidad en los pagos. – Celebrar fechas emotivas.
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> – No discriminación. – Salud y seguridad. – Medidas disciplinarias. 	<ul style="list-style-type: none"> – Un clima organizacional agradable. – Buenas Condiciones laborales. – Puntualidad en los pagos. – Celebrar fechas emotivas.
COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> – Empleo de mano de obra local. 	<ul style="list-style-type: none"> – Compras locales en artículos de papelería. – Control de los ruidos en el taller. (para el Desarrollo y bienestar de la comunidad y su población).
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> – Reducir la utilización de recursos naturales en nuestros procesos. – Disminuir o reducir los residuos sólidos. 	<ul style="list-style-type: none"> – El mejoramiento continuo de la utilización de los recursos naturales en nuestros procesos; como la reutilización del papel y su reciclaje, evitando la contaminación del medio ambiente.
GOBIENRO	<ul style="list-style-type: none"> – Contribuciones. 	<ul style="list-style-type: none"> – Pago de Impuestos.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 09. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	:				
	ISO 9001:2015			REVISIÓN	SGC.PR.03.3		
	ALCANCE					FECHA	:01
	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asistente Administrativo	Cargo:	Gerente de Producción

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

El propósito de este documento es definir claramente los límites del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en IMPRESIONES V&D S.A.C.

Este documento aplica a toda la documentación y actividades del SGC.

Los usuarios de este documento son los miembros de la dirección de IMPRESIONES V&D S.A.C. los miembros del equipo de proyecto para la implementación del SGC.

2. DOCUMENTO DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, punto 4.3
- Procedimiento para determinar el contexto de la organización y las partes interesadas
- Lista de partes interesadas, legales y otros requisitos

3. DEFINICION DEL ALCANCE DEL SGC

El alcance del Sistema de Gestión Ambiental define los límites físico y organizacionales en los que el SGC aplica. La organización también considera el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el grado de control e influencia que puede ejercer sobre las actividades, productos y servicios teniendo en cuenta una perspectiva de ciclo de vida.

El alcance es una declaración objetiva y representativa de las operaciones de la organización incluidas dentro de los límites de SGC y está disponible a las partes interesadas. Teniendo en cuenta la capacidad y responsabilidad de la organización para asegurar la conformidad de un producto y servicios y la mejora de la satisfacción del cliente, el alcance del SGC se define según lo especificado en los siguientes puntos:

3.1. Procesos y actividades

Las actividad y proceso que están incluidos en el alcance son los procesos de producción.

3.2.Productos y servicios

Todos los productos que ofrece IMPRESIONES V&D S.A.C. y el servicio de impresión offset, diseño gráfico y guillotina.

3.3.Unidades organizacionales y funciones

Todas las unidades en la que se desempeñan IMPRESIONES V&D S.A.C. están incluidas en el alcance.

3.4.Ubicaciones

Toda la instalación de IMPRESIONES V&D S.A.C. están incluidas en el alcance, la cual está ubicada en Jr. Zepita 566 Int. 04 – Trujillo.

3.5.Exclusiones de los requisitos de ISO 9001:2015

Las siguientes clausulas y requerimientos de la SGC, no son aplicables al negocio de IMPRESIONES V&D S.A.C.:

- Ninguna cláusula se excluye.

[Firma]

[Cargo]

[Nombre]

**ANEXO N° 10. PROCEDIMIENTO PARA COMPETENCIA, CAPACITACIÓN Y
CONCIENCIACIÓN**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO REVISIÓN FECHA	: SIG.PRO.05 :01 : 05/11/2019
	ISO 9001:2015		
	PROCEDIMIENTO		
	COMPETENCIA, CAPACITACIÓN Y CONCIENCIACIÓN		

COMPETENCIA, CAPACITACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

El objetivo de este procedimiento es definir las necesidades, la planificación y los métodos de capacitación, como también evaluar sus resultados, para brindarles competencias a los empleados, cuyo trabajo influye sobre la calidad y efectividad de los procesos documentados y el cumplimiento de los objetivos de calidad.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos y/o áreas de la organización dentro del SGC (Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015).

Un usuario de este documento es el Gerente General de IMPRESEIONES V&D S.A.C.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, capítulos 7.1.2; 7.2; 7.3
- Manual de calidad
- Política de calidad

3. PLANIFICACIÓN Y DICTADO DE CAPACITACIÓN

3.1. Definición y dotación de Recursos Humanos

Gerencia General junto con los jefes de áreas definen todas las posiciones, la cantidad de empleados necesarios para cada uno u la competencia en función a la adecuada formación, capacitación, habilidades y experiencia. El Jefe de Producción determina y programa las personas necesarias para la efectiva implementación del SGC y para la operación y control de los procesos de IMPRESIONES V&D S.A.C.

3.2. Definición de necesidades de capacitación

El objetivo de esta actividad es definir la brecha entre las competencias existentes de los empleados y las personas que trabajan bajo el control de IMPRESIONES V&D S.A.C. y la capacitación necesaria para cubrir esta brecha. El Jefe de Producción es el responsable de ejecutar esta actividad y de definir las necesidades de capacitación de acuerdo a:

- Cambio organizacional o técnico que influye sobre los procesos de trabajo o tipos de productos que proporciona la organización.
- Registros de afectividad de capacitaciones anteriores y actitudes.
- Evaluación de la organización sobre la competencia de los empleados para ejecutar tareas laborales específicas.
- Competencias necesarias de todas las personas que trabajan bajo el control de la organización y que afectan al rendimiento y eficacia del SGC.
- Requerimiento legales y normativas
- Capacitación sobre nuevas habilidades

3.3. Planificación de la Competencia, Capacitación y Concientización

De acuerdo a las necesidades de capacitación definidas, el Jefe de Producción elabora el Programa de capacitación, que es aprobado por el Gerente General.

El Gerente General establece planes anuales para la capacitación de todos los empleados de IMPRESIONES V&D S.A.C.

Las sesiones de concientización son llevadas a cabo anualmente por el Jefe de Producción con el objetivo de asegurar que las personas que hacen el trabajo bajo el control de IMPRESIONES V&D S.A.C., son conscientes de:

- La política de calidad
- Los objetivos de calidad relevantes

- La contribución y la eficacia del SGC
- Implicaciones de una no conformidad con respecto los requerimientos del SGC.

3.4. Definición de objetivos y organización de la capacitación

Jefe de Producción define objetivos de capacitación y los ingresa en el Programa de capacitación. La definición de objetivos y la organización de la capacitación se realizan tomando en cuenta lo siguiente:

- Experiencia y competencia de los empleados, formación, necesidad de capacitación adicional.
- Resultados de capacitaciones anteriores
- Requerimientos especiales de clientes
- Pruebas de competencia de las personas que ejecutan trabajos específicos.

3.5. Dictado de la capacitación

El Jefe de Producción organiza y coordina el dictado de la capacitación según el Programa de capacitaciones aprobado. La capacitación puede incluir cursos externos a la organización y la capacitación interna puede ser dictada por empleados experimentados de la organización.

Una vez realizada cada capacitación, el Jefe de Producción documenta el Registro de capacitación o para varios que no requieren seguimiento, completa el Registro de asistencia.

3.6. Evaluación de la efectividad de capacitación

Esto puede ser realizado por los capacitadores o por el Jefe de Producción en base al monitoreo y a entrevistas a sus participantes.

La efectividad de la capacitación es la relación entre las actividades realizadas y planificadas durante la capacitación.

El Jefe de Producción ingresa los resultados de la evaluación en el Programa de capacitación. Las sesiones de capacitación no están sujetas a la evaluación de eficacia por lo que estos son registrados en el Registro de asistencias.

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Programa de capacitación	SGC.PR.05.1	Hasta nueva revisión	Oficina del Jefe de Producción	Jefe de Producción
Registro de capacitación	SGC.PR.05.2	2 años	Oficina del Jefe de Producción	Jefe de Producción
Registro de asistencia	SGC.PR.05.3	2 años	Oficina del Jefe de Producción	Jefe de Producción

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Programa de capacitación
- Apéndice 2.- Registro de capacitación.
- Apéndice 3.- Registro de asistencia

ANEXO N° 11. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Tabla 30.

Programa de Capacitación.

PROGRAMA DE CAPACITACIONES																
TEMA	RESPONSABLE	TEMA												DIRIGIDO	RECURSOS	OBSERVACIONES
		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.			
Inducción: ISO 9001																
Política de Calidad																
Objetivos de Calidad																
Manual de calidad																
Manual de funciones																
Producción y revisión de servicios																
Plan de calidad																
Manejo de No conformidades y acciones correctivas																
Plan de mantenimiento preventivo de equipos																
Auditoría interna																

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 13. REGISTRO DE ASISTENCIA

REGISTRO DE ASISTENCIA		
	RAZON SOCIAL	IMPRESIONES V&D S.A.C.
	FECHA	00/00/00
DATOS DE LOS COLABORADORES		
N°	NOMBRES	FIRMA
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
RESPONSABLE		
CARGO	NOMBRE	FIRMA

Tabla 32.

Registro de asistencia.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 14. PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y

OPORTUNIDADES

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.06				
	ISO 9001:2015			REVISIÓN	:01		
	PROCEDIMIENTO					FECHA	: 05/11/2019
	ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. PROPÓSITO, ALCANCE Y USUARIOS

El propósito de este documento es asegurar la comprensión del origen del riesgo y las posibilidades que surgen del contexto de [nombre de la organización] y los requerimientos de las partes interesadas y su tratamiento.

Los usuarios de este documento son los miembros de la alta dirección de IMPRESIONES V&D S.A.C. dentro del alcance del SGC.

2. DOCUMENTO DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, cláusula 6.1
- Manual de calidad
- Procedimiento para determinar el contexto de la organización y la identificación de las partes interesadas

3. TRATAMIENTO DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

De acuerdo con el contexto de la empresa y los requisitos de las partes interesadas identificadas, el Jefe de Producción tiene que:

- Identificar riesgos y oportunidades que tienen potencial impacto para la conformidad de los productos y servicios.
- Determinar la importancia del riesgo.
- Definir las acciones apropiadas.
- Llevar a cabo la evaluación de la eficacia de las acciones.
- Establecer la jerarquía en las acciones para abordar los riesgos.

3.1. Identificación de riesgos y oportunidades

Durante la planificación del SGI, el Jefe de Producción considera los asuntos internos y externos relevantes para el propósito y la dirección estratégica de la empresa, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes para el SGI para determinar los riesgos y oportunidades que serán abordados.

3.2.Determinar el nivel de riesgo

El Jefe de Producción junto con otros roles y funciones relevantes en la organización, determina la importancia de cada riesgo y oportunidad de acuerdo con los siguientes criterios:

- Riesgo insignificante: riesgo aceptable, no se requiere ninguna acción.
- Riesgo clave: riesgo inaceptable, se requiere medidas de tratamiento de riesgo.

El Jefe de Producción introduce los riesgos clave en el Inventario de principales Riesgos y Oportunidades.

3.3.Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

El Jefe de Producción debe definir medidas para el logro de las oportunidades y tratamiento de riesgos según se describe en la sección 3.5.

3.4.Evaluación de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades

El Jefe de Producción revisa al menos anualmente los resultados de las acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades, y siempre que se produzcan cambios en el contexto y en los requerimientos de las partes interesadas.

3.5.Jerarquía de las acciones para abordar los riesgos

Para todos los principales riesgos el Jefe de Producción durante la realización de las medidas del tratamiento de riesgos y oportunidades de controles sobre los riesgos, tiene que establecer la siguiente jerarquía:

- Riesgos de transformación en las oportunidades.
- Evaluar riesgos
- Mitigación de riesgos
- Aceptación de riesgos

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Inventario de los principales riesgos y oportunidades	SGC.PR.06.1	Hasta nueva revisión	Oficina del Jefe de Producción	Jefe de Producción

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Inventario de los principales riesgo y oportunidades

ANEXO N° 15. INVENTARIO DE LOS PRINCIPALES RIESGO Y OPORTUNIDADES

Tabla 33.

Inventario de los principales Riesgos y Oportunidades.

FUENTE DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD	IMPACTO	ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS / OPORTUNIDADES	RESPONSABILIDAD	FECHA LIMITE	FECHA EVALUACIÓN	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
RIESGOS CLAVES							
OPORTUNIDADES CLAVES							

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 16. PROCEDIMIENTO DE VENTA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.07
	ISO 9001:2015	REVISIÓN	:01
	PROCEDIMIENTO	FECHA	: 05/11/2019
	VENTA		

VENTA

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

El objetivo de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con el proceso de ventas, desde la registración de las solicitudes del cliente hasta la entrega del producto o servicio.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, capítulo 8.2
- Manual de Calidad
- Procedimiento para producción y prestación de servicios
- Procedimiento para medición de satisfacción del cliente

3. PROCESO DE VENTAS

3.1. Flujo del proceso

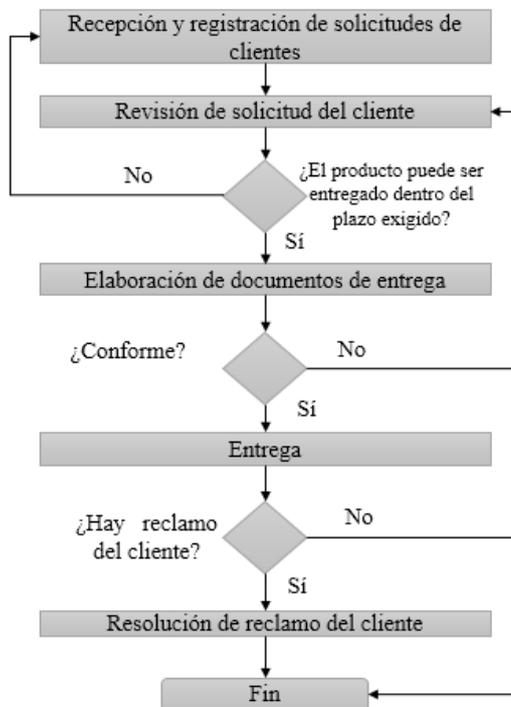


Figura 27. Flujo del proceso de Ventas

Fuente: Elaboración propia.

3.2.Recepción y registración de solicitudes de clientes

El encargado de ventas recibe las solicitudes de los clientes, evalúa si están completas y la definición de la solicitud. Con los clientes potenciales el encargado de ventas aclara las posibles ambigüedades. La información de requerimientos de productos incluye tanto el cliente especifique como lo que se declare, pero está implícito por el uso previsto y por los requerimientos legales.

3.3.Revisión de solicitudes de clientes

El encargado de ventas consulta al Jefe de Producción si la cantidad solicitada del producto o servicio puede ser entregada dentro del plazo exigido e informa al cliente sobre la probabilidad de aceptar una solicitud.

El encargado de ventas confirma la solicitud del cliente llenando el documento recibido por el cliente en el que se informa lo solicitado.

3.4.Elaboración de documentos de entrega

El encargado de ventas confecciona los documentos de entrega correspondientes en base a la solicitud del cliente y se los entrega al jefe de producción. Si la entrega incluye importación a otra ciudad o provincia, el Jefe de Producción prepara los documentos correspondientes o lo que fuera necesario, y se lo encarga a una organización de envío de carga.

3.5.Entrega de productos y prestación de servicios

En función de la documentación de entrega, el Jefe de Producción organiza el embarque de los productos. La entrega lo realiza el transporte de la organización.

El transportista brinda las condiciones necesarias para evitar deterioro y dañar los productos y paquetes.

3.6.Reclamos del cliente

El encargado de ventas registra todos los reclamos del cliente en el Inventario de reclamos del cliente, que luego se utilizará como información para la revisión por parte de la dirección y para medir la satisfacción del cliente. Los reclamos pueden ser sobre: la cantidad del producto, tiempo de envío, transporte, empaquetado, cantidad, precio y comunicación con los empleados de la organización.

Después de recibir un reclamo, el encargado de ventas evalúa ese reclamo es razonable y luego informa al Gerente General, quien aprueba y decide si es necesario una corrección o medidas correctivas de acuerdo con el Procedimiento para control de productos no conforme.

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento			Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	Protección	
Lista de revisión de requerimientos de clientes	SGC.PR.07.1	Hasta nueva revisión	Oficina de Administración	Carpeta: Documentación del SGC de Impresiones V&D, en el ordenador de Administración	Administrador
Inventario de reclamos de clientes	SGC.PR.07.2	Hasta nueva revisión	Oficina de Administración		Administrador

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Lista de revisión de requerimientos de clientes
- Apéndice 2.- Inventario de reclamos de clientes

ANEXO N° 17. LISTA DE REVISIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES

Nombre del cliente:	
Domicilio:	
Persona de contacto:	
Solicitud específica del cliente:	
¿La organización puede cumplir las solicitudes del cliente?	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No

Solicitudes implícitas que el cliente no ha declarado:	
---	--

En función del análisis de las solicitudes del cliente se sugirió las siguientes actividades:

a) Compra de los siguiente producto y servicios:			
Nombre del producto / servicio	Unidad de medición	Cantidad	Sugerido por
b) Otras actividades:			
.....			
Aprobado por:		Fecha:	

Solicitudes del cliente que no se pueden cumplir por los siguientes motivos:
[Solicitud del cliente no es rentable, falta de capacidad de la producción, falta de capacidad de la organización para cumplir las solicitudes del cliente, otros.]

Figura 28. Lista de revisión de requerimientos de clientes.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 18. INVENTARIO DE RECLAMOS DE CLIENTES

Tabla 34.

Inventario de Reclamos de Clientes.

N°	Descripción del reclamo	Reclamo realizado por	Fecha de recepción del reclamo	Reclamo revisado por	Estado del reclamo		Sugerencias para tratamiento del reclamo	Aprobado por	Plazo de ejecución	Responsable de la ejecución	Medida correctiva aplicada	
					Razonable	No razonable					Sí	No

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 19. PROCEDIMIENTO PARA DISEÑO Y DESARROLLO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.08
	ISO 9001:2015	REVISIÓN	:01
	PROCEDIMIENTO	FECHA	: 05/11/2019
	DISEÑO Y DESARROLLO		

DISEÑO Y DESARROLLO

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

El objetivo de este procedimiento es definir los procesos de control de diseño utilizado por IMPRESIONES V&D S.A.C. durante el diseño y desarrollo de sus productos.

Este procedimiento se aplica solo al diseño de un producto sus modificaciones, y cambio del diseño del producto del cliente. Por ejemplo; el diseño de la portada de un libro o revista, el boceto de un afiche, volante, otros.

Los usuarios de este documento son los miembros del equipo de diseño de IMPRESIONES V&D S.A.C.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, punto 8.3

3. PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO

3.1. Flujo del proceso

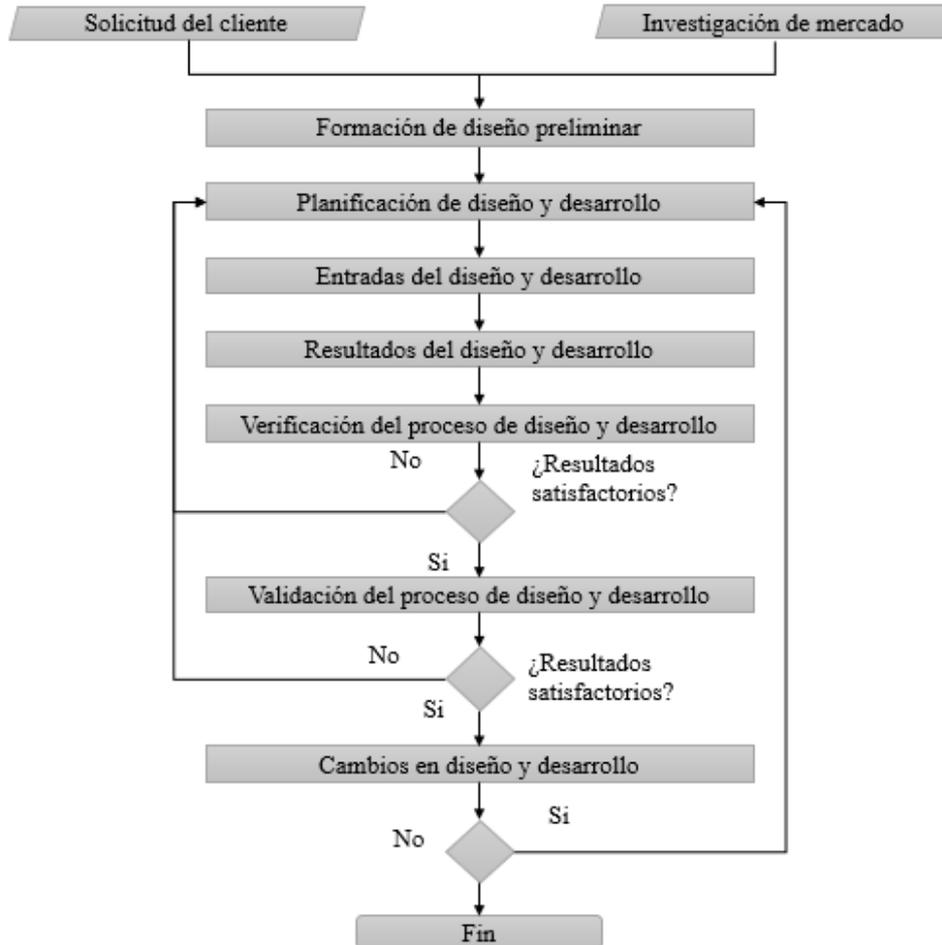


Figura 29. Flujo del proceso de Diseño y Desarrollo

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Formación del diseño preliminar

De acuerdo a la solicitud del cliente y a determinadas necesidades del mercado, el Diseñador Gráfico define el diseño preliminar del producto.

3.3. Planificación del diseño y desarrollo

3.3.1. Etapa y actividades de la planificación del diseño y desarrollo

El Diseñador Gráfico planifica las etapas y controles para el proceso de diseño, tomando en consideración los siguientes puntos:

- Naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño.
- Las etapas requeridas por el proceso, incluyendo revisiones aplicables al diseño.
- Verificación del diseño y desarrollo requerido, y validación de actividades.
- Recursos internos externos necesarios para el diseño de un producto.
- La necesidad de controlar la interfaz entre las personas involucradas en el proceso de diseño, como la participación activa de los clientes y usuario en el proceso de diseño.

Es necesario tener información documentada para demostrar que se consiguen o alcanzar los requerimientos de diseño y desarrollo de este procedimiento.

3.3.2. Facultades y responsabilidades en el diseño y desarrollo

El responsable de diseño tiene las siguientes responsabilidades:

- Implementar el control de diseño
- Revisar los cambios en el diseño del producto.
- Definir actividades de verificación y validación para cualquier fase de diseño.
- Garantizar que todos los requerimientos sean contemplados, documentados y aprobados según sea necesario.
- Aprobación de la revisión, verificación y validación de cada diseño desarrollado.

3.4. Entradas de diseño y desarrollo

En función al diseño preliminar, el Diseñador Gráfico decide si involucrar a clientes en el proceso de diseño y elabora la Tarea del Diseño que contiene los datos de ingreso que definen las solicitudes del diseño del producto, que incluye los siguiente:

3.4.1. Requerimientos funcionales y de desempeño

La especificación funcional, detallada en la Tarea del diseño por el Diseñador Gráfico y de acuerdo a la solicitud del cliente para el diseño del producto.

3.4.2. Otros requerimientos importantes para diseño y desarrollo.

El Diseñador Gráfico debe definir otros requerimientos relacionados con diseño y desarrollo como, por ejemplo, recursos internos y externos necesarios para el diseño de productos.

3.5. Controles de diseño y desarrollo

El Diseñador Gráfico asegura que se definen los resultados a alcanzar en relación al diseño y desarrollo, y que se verifique revisiones para evaluar la capacidad de conseguir los requisitos de los resultados de diseño y desarrollo.

3.5.1. Proceso de verificación del diseño y desarrollo

El Diseñador Gráfico lleva a cabo la verificación cuando sea necesario para asegurar que las salidas de diseño cumplen los requisitos de entrada.

3.5.2. Validación del proceso de diseño y desarrollo

La validación es un proceso de revisión que determina si el producto final es capaz de satisfacer las necesidades de cliente de condiciones especificadas.

3.6.Resultados de diseño y desarrollo

El Diseñador Gráfico debe asegurarse de lo siguiente:

- Que los resultados de diseño cumplan con los requisitos de entrada.
- Información sobre compra, producción y prestación de servicios una vez que ha sido lanzado.
- Requerimientos de procesos posteriores para provisión de productos y servicios.

3.7.Cambios en diseño y desarrollo

Los cambios en diseño y desarrollo pueden producirse en como resultado de:

- Cambios en las especificaciones del producto a pedido del cliente.
- Cambios en los procesos de diseño.
- Problemas durante el diseño.
- Demanda del mercado de diseños de productos imitados.
- Revisión de los resultados de diseño.
- Actividades de verificación.
- Actividades de validación.

El Diseñador Gráfico debe documentar todos los cambios en el Registros de revisión de cambios.

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Tarea del diseño	SGC.PR.08.1	2 años	Oficina de Diseño Gráfico	Diseñador Gráfico
Registro de Revisión de cambios	SGC.PR.08.2	2 años	Oficina de Diseño Gráfico	Diseñador Gráfico

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Tarea de diseño
- Apéndice 2.- Registro de revisión de cambios

ANEXO N° 20. TAREA DE DISEÑO

Tabla 35.

Tarea de diseño.

Tarea de diseño del producto	
Nombre del Diseño:	
Objetivo del diseño:	
Responsable del diseño:	
Información para diseño	
Características del diseño para el producto:	
Información sobre alguna característica de preferencia:	
Fecha de emisión de la tarea del diseño:	
Fecha de seguimiento del diseño:	
Plazo del diseño del producto:	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 21. REGISTRO DE REVISION DE CAMBIOS

Tabla 36.

Registro de revisión de cambios.

Registro de revisión de cambios	
Nombre del diseño:	[Nombre del documento y fecha de emisión]
Informe del cambio	
[Por ejemplo, en las especificaciones del diseño del producto]	
Revisión del cambio	
Influencia del cambio sobre el diseño del producto:	
[Describir cómo afectan los cambios al diseño del producto]	
Verificación del cambio	
[El Diseñador Gráfico realiza la verificación igual para todo el proceso y todos los diseños de productos]	
Validación del cambio	
[El Diseñador Gráfico realiza la validación igual para todo el proceso y todos los diseños de productos]	
Aprobación del cambio	
[El Jefe de Producción aprueba el cambio y la reanudación del proceso de diseño. Aquí debería proporcionar una breve justificación]	

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N° 22. PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS Y EVALUACIÓN DE
PROVEEDORES**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.09				
	ISO 9001:2015			REVISIÓN	:01		
	PROCEDIMIENTO					FECHA	: 05/11/2019
	COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES						

COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

El objetivo de este procedimiento es describir el proceso de evaluación y selección de proveedores (proveedores externos de procesos, productos y servicios) y el proceso de compras para cumplir los requerimientos de compras especificados.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos y/o áreas dentro del SGC.

Este proceso de compra incluye, pero no está limitado a: artículos como suministros de oficina, hardware para equipos, equipamiento y tecnología de información y comunicación.

Este procedimiento excluye: Servicios públicos (electricidad, gas, agua, etc.), Seguros, honorarios legales y de auditoría, Servicios de inversión, Servicios personales (beneficios, administración de sueldos incluidos contratos laborales).

Los usuarios de este documento son el encargado de compras de IMPRESIONES V&D S.A.C. y los auditores internos.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, punto 8.4
- Manual de calidad
- Procedimiento para producción y provisión de servicios

3. EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

3.1. Flujo del proceso

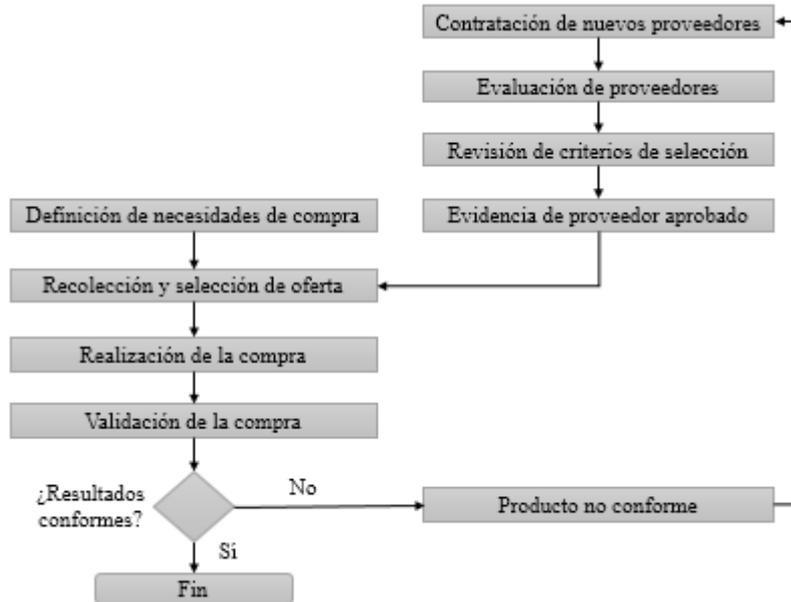


Figura 30. Flujo del proceso de evaluación y selección de proveedores.

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Contratación de nuevos proveedores

Ante la contratación de nuevos proveedores, el encargado de compras recolecta muestras de productos o información del proveedor. En función de los datos rescatados, el encargado de compras realiza una evaluación del proveedor utilizando los criterios detallados y calificados. Si el proveedor cumple los criterios, se toma un pedido de prueba y luego el encargado de compras realiza la nueva evaluación. Una vez aprobada la evaluación final, el encargado de compras registra al proveedor en la Lista de proveedores aprobados.

3.3. Evaluación de proveedores

El Jefe de Producción realiza la evaluación de los proveedores analizando lo siguiente:

- Revisión de compras anteriores de bienes y servicios.
- Evidencia de la calidad de los bienes y servicios.

3.4. Criterios para seleccionar proveedores

El Jefe de Producción realiza la evaluación de los proveedores de acuerdo a los siguientes criterios:

Tabla 37.

Criterios para selección de proveedor.

Símbolo	Criterios	Rango de puntaje
CE	Calidad de envío	De 0 a 30
P	Precio	De 0 a 25
CP	Confiabilidad del proveedor	De 0 a 20
TP	Términos de pago	De 0 a 15
SGC	Sistema de Gestión de Calidad	De 0 a 10

Fuente: Elaboración propia.

El Jefe de Producción escoge un número para cada criterio y los suma. Los proveedores con más de 70 puntos son ingresados al Inventario de proveedores aprobados.

3.4.1. Calidad de envío

La evaluación de la calidad de envío tiene en cuenta los siguientes parámetros: integridad de los documentos entregados, la cantidad entregada de productos coincide con la cantidad solicitada, define a los productos durante el transporte, respecto de las condiciones de transporte exigidas por el producto y tiempo de entrega.

Puntos	Descripción
30	Sin reclamos sobre la calidad y envío
25	El reclamo en efecto a la calidad de envío
15	Muchos reclamos con poca incidencia sobre la calidad de envío
5	Reclamos con mucha incidencia sobre la cantidad de envío
0	Se devuelve el envío definido y que su calidad es inaceptable

3.4.2. Precio

Puntos	Descripción
25	El precio es inferior al promedio del mercado
15	Precio promedio del mercado
10	El precio es levemente superior al promedio del mercado
0	El precio es significativamente superior al promedio del mercado

3.4.3. Confiabilidad del proveedor

Puntos	Descripción
30	Demuestra prospectivamente reclamo sobre colaboración
20	Reclamos menores sobre colaboración
0	Reclamos importantes sobre colaboración

3.4.4. Términos de pago

Puntos	Descripción
15	Pago diferido 30 días
10	Pago contra entrega
5	50% por adelantado y 50% contra entrega
0	100% por adelantado

3.4.5. Sistema de Gestión de Calidad

Puntos	Descripción
10	La organización cuenta con un SGC certificado
5	La organización no cuenta con un SGC certificado para su desempeño conforme a ISO 9001
0	La organización no cuenta con un SGC certificado y no se desempeña conforme a ISO 9001

3.5. Clasificación de proveedores

Los proveedores son clasificados de acuerdo a métodos definidos previamente.

Tabla 38.

Cuadro de clasificación de proveedores.

Calificación	Descripción	Puntos
A	Excepcional	>85
B	Aceptable	70 - 84
C	Aceptable con prueba adicional	60 - 69
D	Inaceptable	Menos de 59

Fuente: Elaboración propia.

El encargado de compras actualiza estos datos de los proveedores en una Lista de verificación para evaluación de proveedores una vez al año.

4. COMPRAS

4.1. Definición de necesidades de compra

En función de, solicitudes de clientes, Jefe de Producción formaliza una solicitud de compra y le envía al encargado de compras. En base a la solicitud de compra el encargado de compras elabora una solicitud y orden de compra y escoge un proveedor de la Lista d Proveedores aprobados.

Si el proveedor no puede entregar los bienes o servicios respetando los requerimientos de la organización, el encargado de compras informa al Jefe de Producción que tome la decisión final acerca de ejecutar las condiciones del proveedor o de contratar otro.

4.2.Recolección, selección y aprobación de ofertas

El encargado de compras reúne las ofertas de los proveedores aprobados enviándoles la Solicitud y orden de compra. Si ninguno de los proveedores aprobados puede proporcionar los bienes y servicios, se envía solicitudes de oferta a otros proveedores.

Si los productos o servicios pedidos son de gran influencia para el negocio de la organización y la calidad de los productos o servicios, el Jefe de Producción define:

- Requerimientos para aprobación del producto, de los procesos y equipamiento.
- Requerimiento para calificación del personal.
- Requerimiento para el Sistema de Gestión de Calidad

4.3.Realización de la compra

El encargado de compras monitorea el proceso de compra y notifica al Jefe de Producción los problemas durante el proceso. (demoras en el envío, producto no conforme, etc.)

4.4.Verificación de productos adquiridos

4.4.1. Verificación de productos

El encargado de compras confirma de la cantidad acordada de bienes firmando la documentación de entrega del proveedor, que incluye las especificaciones y demás evidencia de la calidad del producto o servicio.

4.4.2. Verificación de servicios

El encargado de compras realiza la verificación de servicios obteniendo evidencia (referencias, cartas de recomendación, certificados, etc.) de la capacidad de los proveedores para brindar el servicio necesario.

5. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Lista de Verificación para evaluación de proveedores	SGC.PR.09.1	Hasta nueva revisión	Administración	Administrador
Lista de proveedores aprobados	SGC.PR.09.2	2 años	Administración	Administrador
Inventario de reclamos sobre proveedores	SGC.PR.09.3	Hasta nueva revisión	Administración	Administrador
Solicitud y orden de compra	SGC.PR.09.4	2 años	Administración	Administrador

6. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Lista de Verificación para evaluación de proveedores
- Apéndice 2.- Lista de proveedores aprobados
- Apéndice 3.- Inventario de reclamos sobre proveedores
- Apéndice 4.- Solicitud y orden de compra

ANEXO N° 23. LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

N°	PROVEEDOR	TIPO DE BIENES / SERVICIOS						TOTAL	CALIFICACIÓN
			CE	P	CP	TO	TE		

Referencias:

Símbolo	Criterios	Rango de puntaje
CE	Calidad de envío	De 0 a 30
P	Precio	De 0 a 25
CP	Confiabilidad del proveedor	De 0 a 20
TP	Términos de pago	De 0 a 15
SGC	Sistema de Gestión de Calidad	De 0 a 10

Calificación:

Calificación	Descripción	Puntos
A	Excepcional	>85
B	Aceptable	70 - 84
C	Aceptable con prueba adicional	60 - 69
D	Inaceptable	Menos de 59

Figura 31. Lista de verificación para evaluación de proveedores.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 25. INVENTARIO DE RECLAMOS SOBRE PROVEEDORES

Tabla 40.

Inventario de Reclamos sobre Proveedores.

N°	FECHA DE ENVIO	PRODCTO / NOMBRE DEL SERVICIO	PROVEEDOR	DESCRIPCION DEL RECLAMO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	FECHA DE RESOLUCIÓN DEL RECLAMO	REGISTRADO POR

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 26. SOLICITUD Y ORDEN DE COMPRA

Fecha / ID de solicitud de compra:		Fecha / ID de orden de compra:			
Nombre del producto	Unidad de medición	Cantidad solicitada	Cantidad a comprar	Plazo de compra	Ruta
Solicitada por:		Aprobado por:			

[Firma]

[Cargo]

[Nombre]

Figura 32. Solicitud de orden de compra.

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N° 27. PROCEDIMIENTO PARA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE
SERVICIOS**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO : SGC.PR.10 REVISIÓN :01 FECHA : 05/11/2019	
	ISO 9001:2015		
	PROCEDIMIENTO		
	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE SERVICIOS		

PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE SERVICIOS

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

El objetivo de este procedimiento es describir el proceso de producción de acuerdo a las cantidades y plazos exigidos, en línea con la solicitud de calidad del producto y el proceso de provisión de servicios de acuerdo a la solicitud del cliente.

El procedimiento se aplica a la realización de los procesos de producción y servicios.

Los usuarios de este documento son personas responsables de los procesos de producción y provisión de servicios en IMPRESIONES V&D S.A.C.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, puntos 8.5; 8.6
- Procedimiento para control de documentos y registros
- Procedimiento para competencia, capacitación y concienciación
- Procedimiento para compras y evaluación de proveedores
- Procedimiento para control de productos no conformes
- Procedimiento para gestión de no conformidades y acciones correctivas
- Procedimiento para mantenimiento y medición de equipos
- Manual de organización y funciones

3. ELABORACIÓN DE PRODUCTOS Y PROVISIÓN DE SERVICIOS

3.1. Planificación de productos y provisión de servicios

3.1.1. Definición de recursos para producción y provisión de servicios

De acuerdo a la solicitud del cliente, el jefe de producción genera una orden de compras en la que especifica las cantidades de materia prima y demás recursos necesarios para la elaboración del producto y la entrega. el jefe de producción define qué instrucciones de trabajo se aplicarán durante la

elaboración del producto. los objetivos de calidad, solicitudes de productos y criterios para aceptación del producto están influidos en la especificación del producto confeccionada por el jefe de producción.

El jefe de producción confecciona el plan de calidad que define las actividades necesarias de verificación, monitoreo, medición, control y prueba del producto.

3.1.2. Validación de producción y provisión de servicios

El jefe de producción debe realizar la validación de todos los procesos de producción y provisión de servicios cuando:

- No sea posible confirmar la medición que el producto o servicio cumple los requerimientos del cliente.
- No sea posible hacer una medición porque el producto y servicio se destruye en el proceso.

Cuando corresponda, como parte de la validación, el Jefe de producción debe determinar:

- Criterios para revisión y aprobación del proceso.
- Equipamiento y calificación del personal necesario para la ejecución del proceso.
- Instrucciones especiales de trabajo.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia del parámetro de control.
- Necesidad de revalidación.

El Jefe de producción genera los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y los productos resultantes cumplen los requerimientos predefinidos.

El Jefe de producción ingresa los datos de validación en el Plan de calidad que demuestra la calidad del proceso para obtener los resultados planificados.

3.1.3. Identificación y trazabilidad

El Jefe de producción debe identificar el producto a través de todo el proceso de producción, también debe definir métodos de identificación e ingresarlos en el Registro de trazabilidad.

3.2. Ejecución de la producción y provisión de servicios

La producción se ejecuta bajo condiciones controladas de trabajo, lo que implica el cumplimiento de todos los requerimiento técnicos y tecnológicos definidos en los documentos necesarios para el proceso de producción. Si se incumplen las condiciones de trabajo, el Jefe de producción está obligado a detener el proceso de producción hasta que el restablecimiento de las condiciones adecuadas.

3.2.1. Disponibilidad de información que define las características del producto o servicio

Para producciones en base a la solicitud del cliente, la identificación sobre las características está definida en la Orden de Producción.

3.2.2. Disponibilidad de instrucciones de trabajo

El Jefe de producción es el responsable de la creación de instrucciones de trabajo para las siguientes actividades de procesos en diagramadas de flujos.

3.2.3. Uso del equipo adecuado

El operador de mantenimiento es el responsable de garantizar que todo el equipamiento se encuentra en condiciones operativas y a pedido del Jefe de producción, proporciona evidencia de ejecución de Plan para mantenimiento preventivo de equipo y registros de calibración del equipo de medición.

Si los requisitos de mantenimiento de equipo y ambiente laboral están especificados por el cliente o por requerimiento legales o normativos, el operador de mantenimiento es el responsable de los cumplimientos a dichos requerimientos.

3.2.4. Ejecución de mediciones y monitoreo

El Jefe de producción debe definir el método del monitorear el proceso y el producto y los métodos para muestras y medición, luego debe ingresarlos en el Plan de calidad.

3.2.5. Lanzamiento y entrega del producto y actividades posteriores a la entrega

El Jefe de producción es el responsable de determinar en qué grado se cumplieron los requerimientos en relación a la especificación del producto y a los requerimientos del cliente. Si los requerimientos están cumplidos, el Jefe de producción confirma el pedido de trabajo. Los productos que no cumplen los requerimientos son manejados de acuerdo al Procedimiento para control de productos no conformes y al Procedimiento para medidas correctivas y preventivas.

3.3. Flujo del proceso de producción y provisión de servicios

3.3.1. O01: PROCESO DE VENTA

– Diagrama

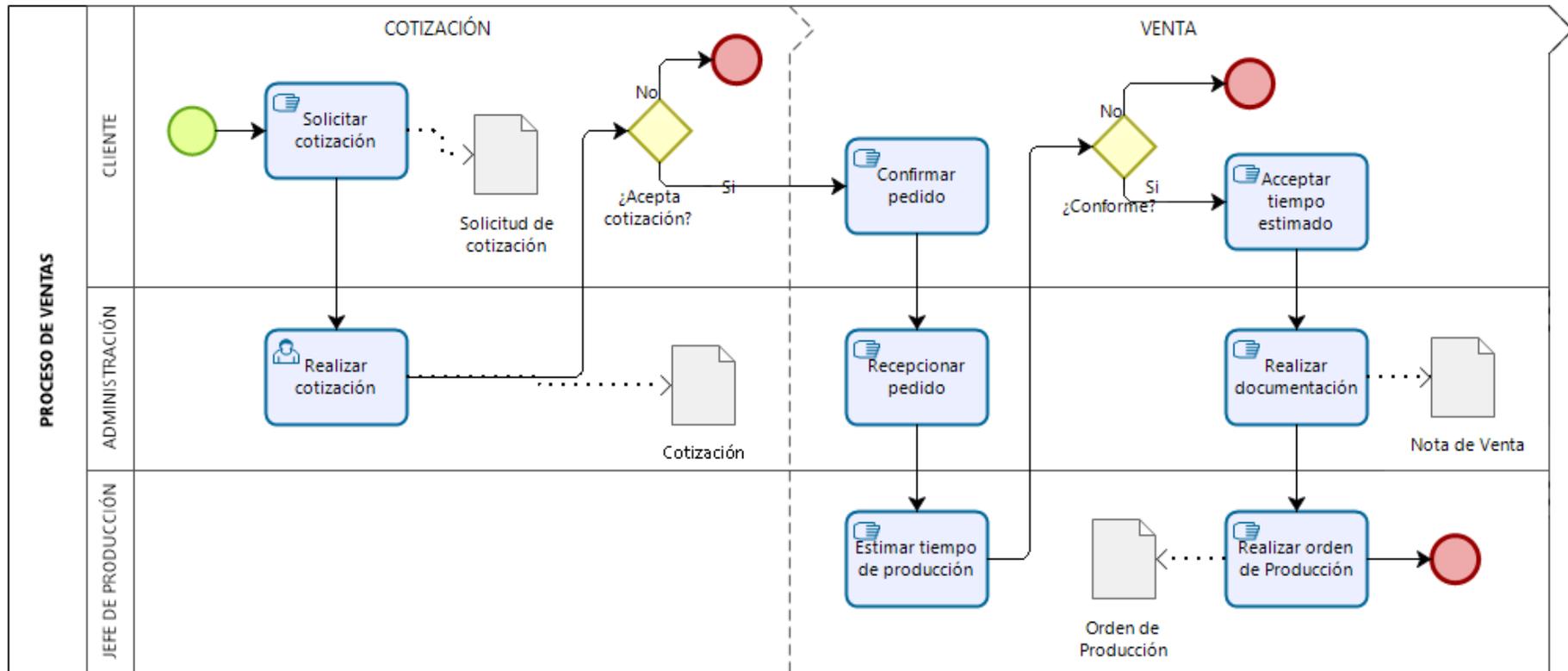


Figura 33. Diagrama del proceso de venta.

Fuente: Elaboración propia.

– Ficha

Tabla 41.

Ficha de proceso de venta.

PROCESO	PROCESO DE VENTA		
RESPONSABLE	Administración		
OBJETIVO	Brindar atención al cliente, desde su solicitud de cotización hasta que se lleve a cabo el acuerdo final con la venta en sí.		
INSUMOS	INSUMOS	PROVEEDORES	FRECUENCIA
	Solicitud de cotización	Cliente	Frecuentemente
SALIDAS	SALIDA	CLIENTE	FRECUENCIA
	Cotización	Administrador	Frecuentemente
	Nota de Venta	Administrador	
	Orden de Producción	Jefe de Producción	
RECURSOS			
PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	EQUIPOS	TECNOLOGIA
Administrador Jefe de producción	Área de Administración	Computadora	Excel
MEDICIONES			
INDICADOR	FÓRMULA		META
Indicador de rendimiento	$(\text{N}^\circ \text{ de clientes que solicitan cotización} / \text{Total de pedidos}) * 100$		Min 80% / mensual
SUB PROCESO	Ninguno.		

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. O02: PROCESO DE DISEÑO GRÁFICO

– Diagrama

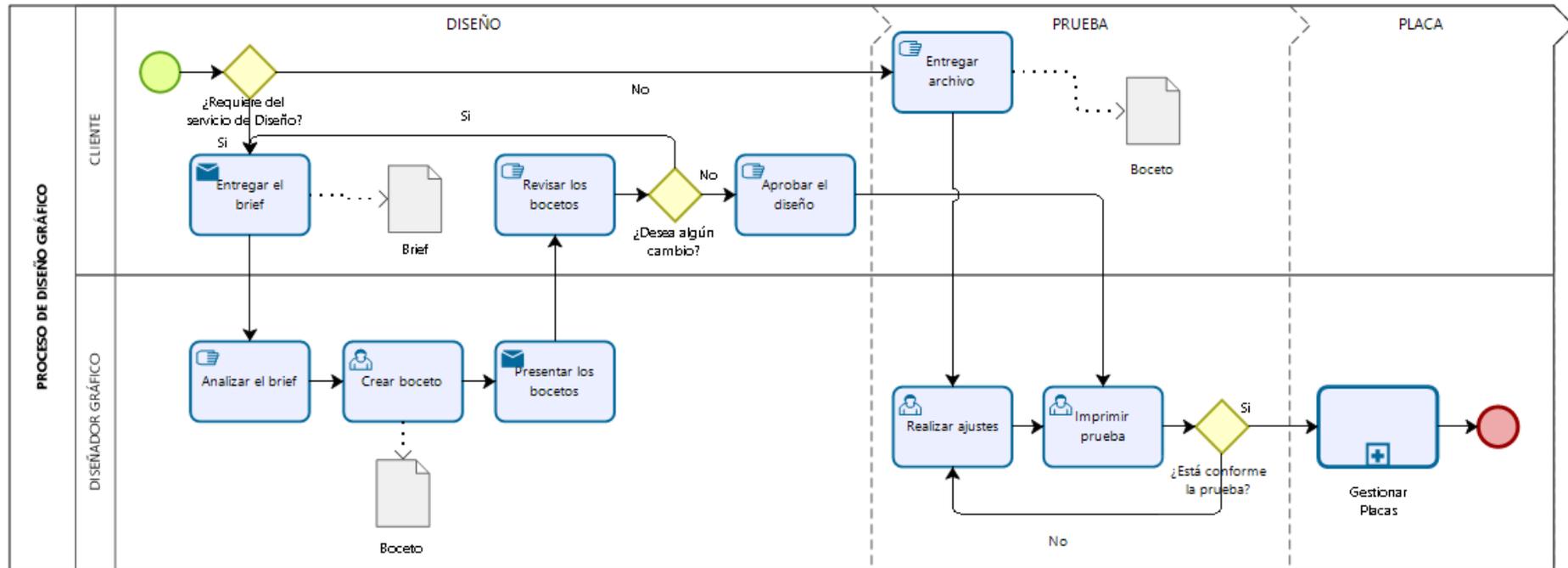


Figura 34. Diagrama del proceso de Diseño Gráfico.

Fuente: Elaboración propia.

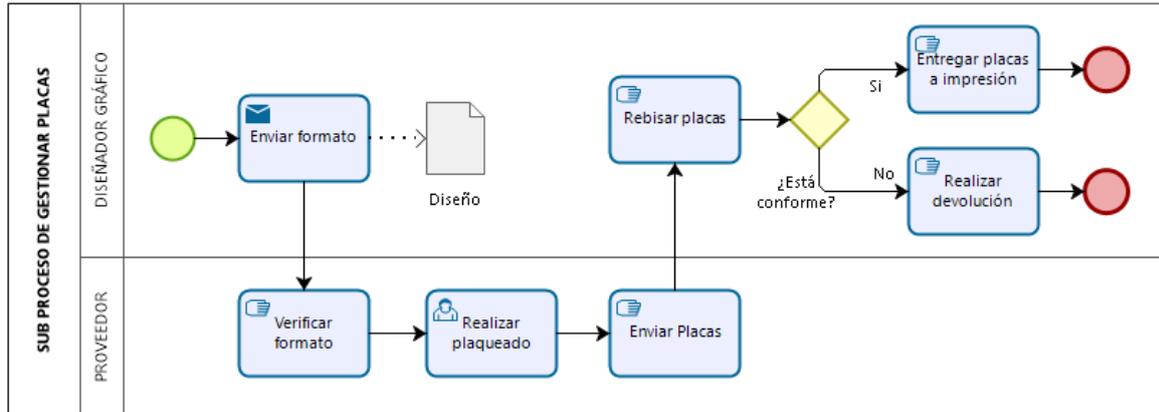


Figura 35. Sub proceso de gestionar placas.

Fuente: Elaboración propia.

– Ficha de proceso

Tabla 42.

Ficha de proceso de diseño gráfico.

PROCESO	PROCESO DE DISEÑO GRÁFICO		
RESPONSABLE	Diseñador Gráfico		
OBJETIVO	Brindar servicio de diseño gráfico, realizar una propuesta de diseño del documento inicial de acuerdo con la información recibida.		
INSUMOS	INSUMOS	PROVEEDORES	FRECUENCIA
	* Brief Boceto (archivo)	Cliente Cliente	Regularmente
SALIDAS	SALIDA	CLIENTE	FRECUENCIA
	*Propuesta de diseño (Boceto) Placa	Diseñador Gráfico Proveedor	Frecuentemente
RECURSOS			
PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	EQUIPOS	TECNOLOGIA
Diseñador Gráfico	Sección de diseño	Computadora	Programas de artes gráficas
MEDICIONES			
INDICADOR	FÓRMULA		META
Indicador de rendimiento	(N° de clientes que solicitan el servicio de diseño/ Total de clientes) * 100		Min 60% / mensual
SUB PROCESO	Sub Proceso de Gestionar placas.		

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3. O03: PROCESO DE IMPRESIÓN

– Diagrama

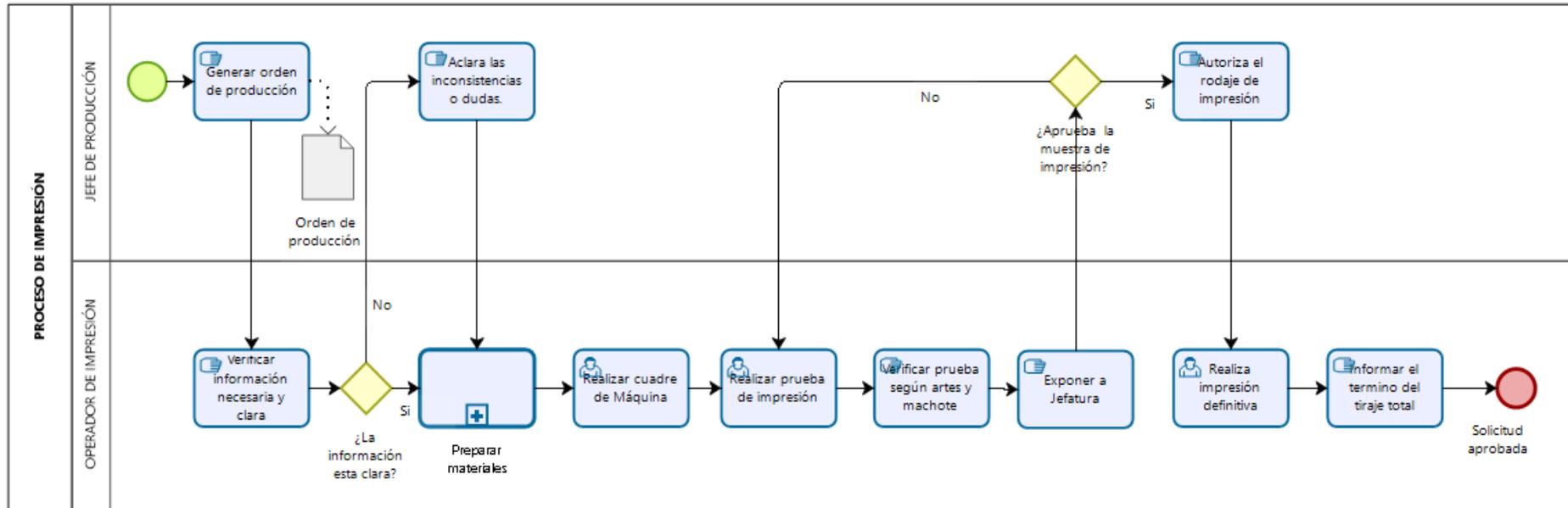


Figura 36. Diagrama del proceso de Impresión Offset.

Fuente: Elaboración propia.

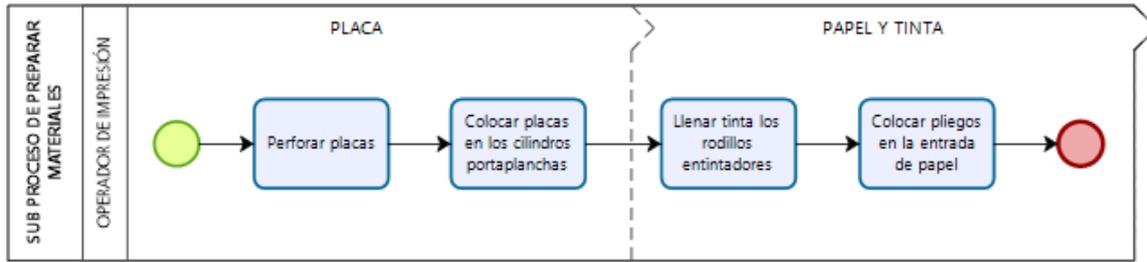


Figura 37. Sub proceso de preparar materiales.

Fuente: Elaboración propia.

– Ficha de proceso

Tabla 43.

Ficha de proceso de Impresión Offset.

PROCESO	PROCESO DE IMPRESIÓN OFFSET		
RESPONSABLE	Impresor (operario de la máquina de impresión offset)		
OBJETIVO	Imprimir sobre papel / couche y obtener material gráfico impreso.		
INSUMOS	INSUMOS	PROVEEDORES	FRECUENCIA
	Orden de producción	Jefe de producción	Frecuentemente
SALIDAS	SALIDA	CLIENTE	FRECUENCIA
	Material impreso	Impresor	Frecuentemente
RECURSOS			
PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	EQUIPOS	TECNOLOGIA
Jefe de producción Operador de impresión	Área de producción Sección de impresión	Máquina de impresión offset	Máquinas de monocolor
MEDICIONES			
INDICADOR	FÓRMULA		META
Indicador de rendimiento	(N° de hojas de prueba impresa / Tiraje total) * 100		Max 0.2% / por producción
	(N° de hojas de impresas con daños / Tiraje total) * 100		Max 0.6% / por producción
SUB PROCESO	Sub proceso de preparar materiales.		

Fuente: Elaboración propia.

3.3.4. O04: PROCESO DE GUILLOTINA (CORTE)

– Diagrama

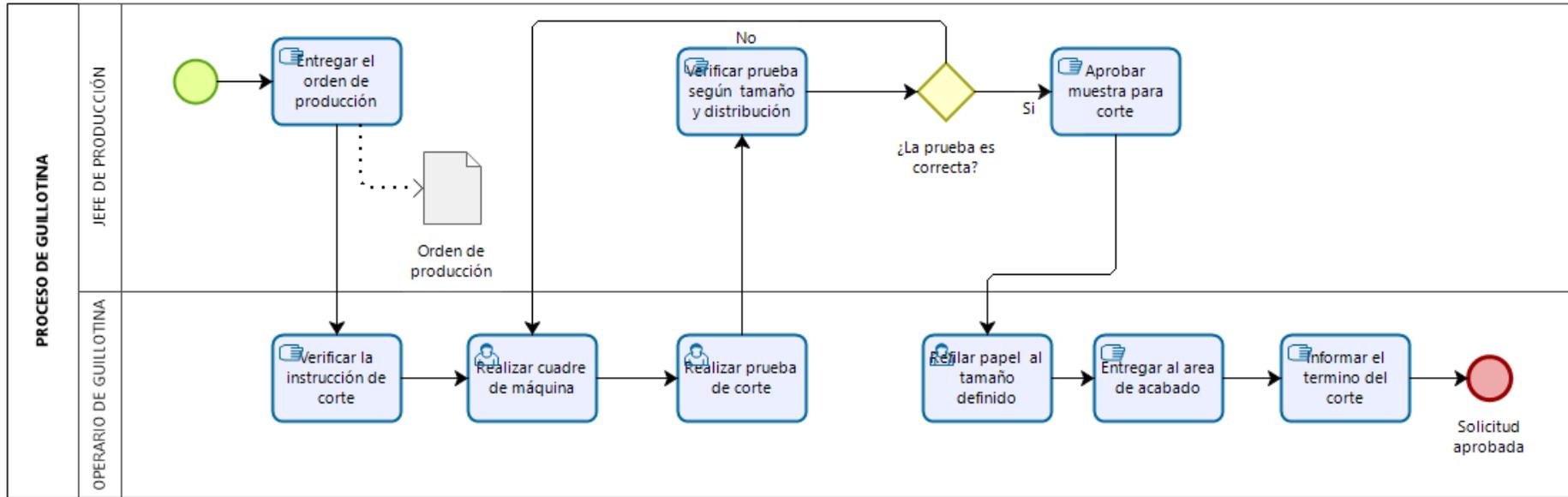


Figura 38. Diagrama del proceso de Guillotina.

Fuente: Elaboración propia.

– Ficha de proceso

Tabla 44.

Ficha de proceso de Guillotina.

PROCESO	PROCESO DE GUILLOTINA / CORTE		
RESPONSABLE	Cortador (operario de guillotina)		
OBJETIVO	Realizar cortes correspondientes de acuerdo con las especificaciones de la orden de producción y/o indicaciones del impresor.		
INSUMOS	INSUMOS	PROVEEDORES	FRECUENCIA
	Papel impreso	Impresor	Frecuentemente
SALIDAS	SALIDA	CLIENTE	FRECUENCIA
	Papel cortado	Cortador	Frecuentemente
RECURSOS			
PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	EQUIPOS	TECNOLOGIA
Operador de impresión Operador de guillotina	Área de Producción Sección de corte - guillotina	Maquinaria de guillotina	Sensores de movimiento
MEDICIONES			
INDICADOR	FÓRMULA		META
Indicador de rendimiento	$(N^{\circ} \text{ hojas mal cortados} / \text{Tiraje total}) * 100$		Max 0.6% / por producción
SUB PROCESO	Ninguno.		

Fuente: Elaboración propia.

3.3.5. O05: PROCESO DE ACABADO

– Diagrama

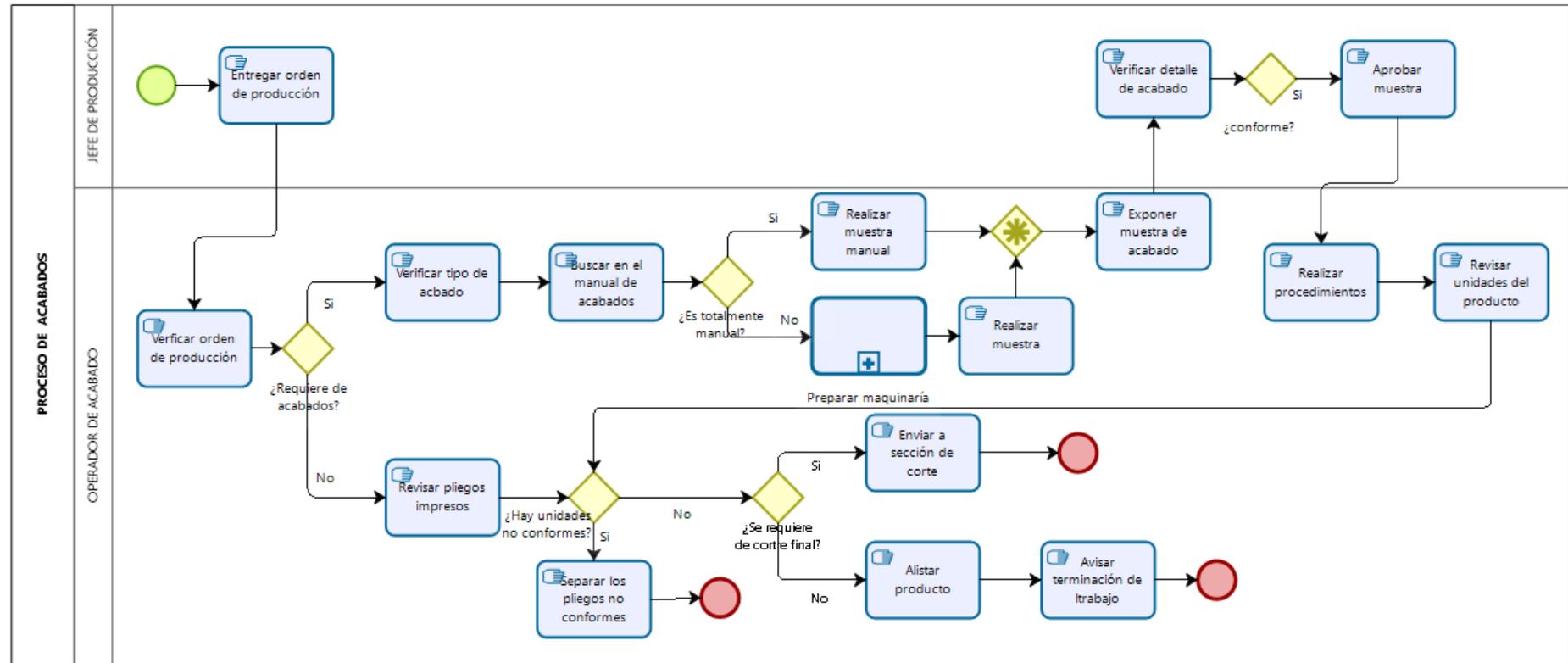


Figura 39. Diagrama de proceso de acabados.

Fuente: Elaboración propia.

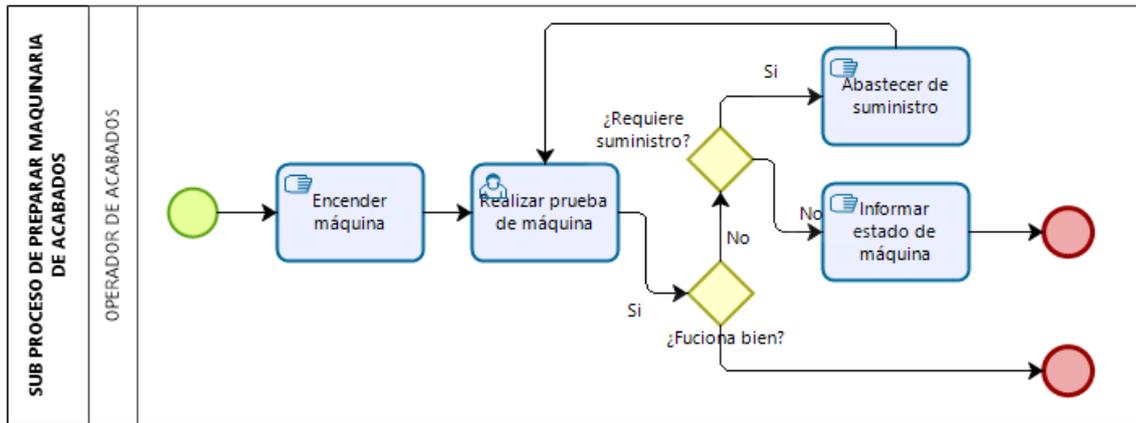


Figura 40. Sub proceso de preparar máquina de acabos.

Fuente: Elaboración propia.

– Ficha de proceso

Tabla 45.

Proceso de acabado.

PROCESO			
PROCESO DE ENCUADERNADO - ACABADO			
RESPONSABLE		Operario de Acabados	
OBJETIVO		Realizar manualidades mediante una oportuna manipulación según sea necesaria para darle un toque de distinción.	
INSUMOS	INSUMOS	PROVEEDORES	FRECUENCIA
	Papel impreso	Impresor	Frecuentemente
SALIDAS	SALIDA	CLIENTE	FRECUENCIA
	Papel cortado	Cortador	Frecuentemente
RECURSOS			
PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	EQUIPOS	TECNOLOGIA
Operador de acabados	Área de Producción Sección de acabados	Maquinaria de acabos: encoladora, engrampadora, otros	M. encoladora: calentador de gotas de goma.
MEDICIONES			
INDICADOR	FÓRMULA		META
Indicador de rendimiento	(N° de unidades estropeadas manualmente/ Total de unidades del producto) * 100		Max 0.6% / por producción
	(N° total de unidades no conformes/ Total de demasía) * 100		Max 95% / por producción
SUB PROCESO	Sub proceso de preparar maquinaria de acabados		

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Resolución de no conformidades

Si se producen no conformidades de procesos o productos, la persona que la detectó notifica al Jefe de producción quien actúa de acuerdo al Procedimiento para control de productos no conformes.

Si la no conformidad puede ser resuelta, se retoma el proceso; en caso contrario, el Jefe de producción detiene el proceso de producción y actúa de acuerdo al Procedimiento para control de producción no conformes y al Procedimiento para medidas correctiva y preventivas, pero no puede modificar los parámetros tecnológicos.

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento			Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	Protección	
Especificación de producto	SGC.PR.10.1	2 años	Oficina del Jefe de Producción	Carpeta: Documentación del SGC de Impresiones V&D, en el ordenador del Jefe de Producción	Jefe de Producción
Registro de producto / conformidad de servicio	SGC.PR.10.2	2 años	Oficina del Jefe de Producción		Jefe de Producción
Plan de calidad	SGC.PR.10.3	2 años	Oficina del Jefe de Producción		Jefe de Producción
Registro de trazabilidad	SGC.PR.10.4	2 años	Oficina del Jefe de Producción		Jefe de Producción

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Especificación de producto / Orden de Producción
- Apéndice 2.- Registro de producto / conformidad de servicio
- Apéndice 2.- Plan de calidad
- Apéndice 2.- Registro de trazabilidad

ANEXO N° 28. ESPECIFICACIÓN DE PRODUCTO / ORDEN DE PRODUCCIÓN



ORDEN DE PRODUCCIÓN

N°:

Fecha: ____/____/____

Cliente: _____

Producto: _____

Maquina Offset: _____

Material/ formato: _____

TIRAJE TOTAL: _____

DEMASÍA: _____

ENTINADO: _____

F/ TIRA

F/C T/R

1 Selección

2 Selección

Doble Lateral

Doble Pinza

N° PLACAS:

TIRAJE FINAL:

ACABADO

OBESERVACIONES:

Fecha de entrega: _____

Hora de entrega: _____

FIRMA

Figura 41. Orden de Producción.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 29. REGISTRO DE PRODUCTO / CONFORMIDAD DE SERVICIO

Tabla 46.

Registro de Producto.

REGISTRO DE PRODUCTO / CONFORMIDAD DE SERVICIO		
Nombre del producto / servicio:		
Fecha de producción / prestación del servicio:		
ID de Producto / Servicio:		
Lote / Serie:		
Documento de referencia:	[Nombre del documento y fecha de emisión] [Pedido de Trabajo, Orden de producción, etc.]	
Conformidad aprobada por:	[Nombre, Cargo]	Firma:
Envió / entrega aprobada por:	[Nombre, Cargo]	Firma:

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 30. PLAN DE CALIDAD

Tabla 47.

Plan de Calidad.

Nombre del Proceso:				Propietario del proceso:			
Entradas del proceso:		Salidas del proceso:		Recursos necesarios:			
Actividad	Características de calidad bajo control	Documento de gestión de actividad	Persona responsable del control del proceso	Frecuencia de muestreo y medición	Resultados de revisión y medición	ID de registro	Fecha

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 31. REGISTRO DE TRAZABILIDAD

Tabla 48.

Registro de Trazabilidad.

Nombre del Producto:	Trazabilidad solicitada determinada por:		<input type="radio"/> Cliente <input type="radio"/> Proveedor <input type="radio"/> Normativa <input type="radio"/> Organización	
Nombre o ID del documento de ingreso	Nombre del proceso / fase	Nombre o ID del documento interno	Nombre o ID del documento de salida	Nombre o ID del documento de salida para el cliente

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N° 32. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO
CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.11		
	ISO 9001:2015				
	PROCEDIMIENTO			REVISIÓN	:01
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS			FECHA	: 05/11/2019

GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

El objetivo de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con la iniciación, implementación y mantenimiento de registros de correcciones, como también de medidas correctivas y preventivas.

Este procedimiento se aplica a todas las no conformidades potenciales y reales relacionadas con productos, procesos y con el Sistema de Gestión de Calidad.

Los usuarios de este documento son todas las personas responsables de procesos en la empresa.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, puntos 8.7; 10.2
- Manual de calidad

3. GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

3.1. Flujo del proceso

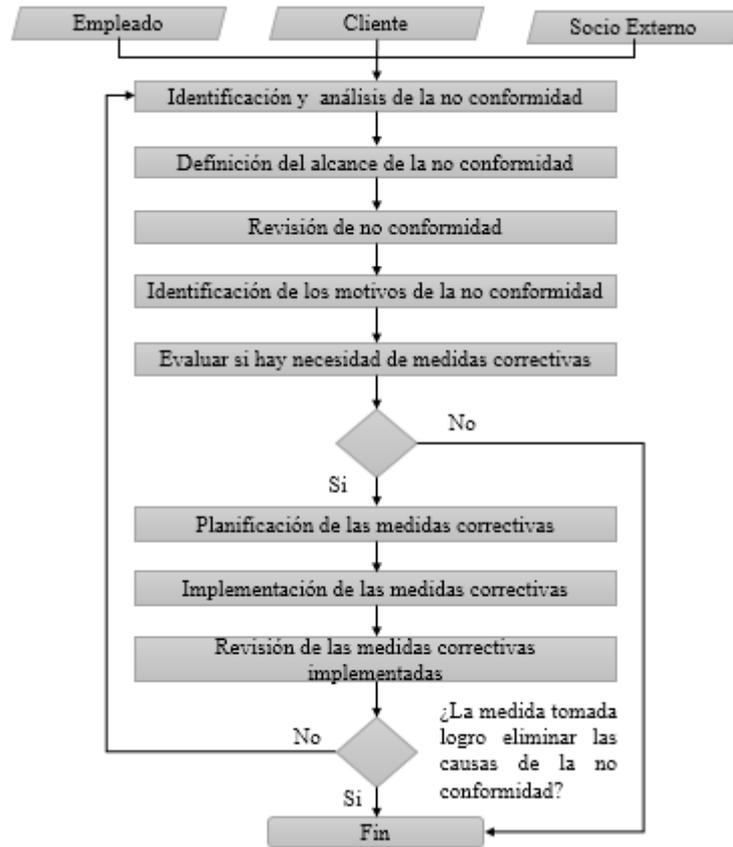


Figura 42. Flujo de proceso de gestión de no conformidades y acciones correctivas.

Fuente: Elaboración propia.

3.2.No conformidades

Una no conformidad es todo incumplimiento de los requerimientos de las normas, documentación, registros, en base a resultados de la revisión por parte de la dirección, luego incidentes, durante el transcurso normal de las operaciones de negocios en cualquier otra situación.

Un empleado que detecta a una no conformidad debe notificarla inmediatamente al Jefe de Producción para que pueda contenerla y corregirla y para contener sus consecuencias.

3.3. Informes y consideraciones de las no conformidades

La no conformidad es almacenada en el Registro de No conformidad por el Jefe de Producción.

3.4. Separación, marcado y almacenamiento de productos no conformes

El operador de acabados separa el producto no conforme de los productos conforme. El responsable de la separación u empleado que descubre la no conformidad en el lugar de trabajo, la marca como producto no conforme y los almacena en un lugar separado y etiquetado como zona de PRODUCTO NO CONFORME.

3.5. Tratando con salidas no conformes

Una vez que la no conformidad se ha producido o fue descubierta, se debe tratar con salidas como manera de determinar el método para trabajar con él.

Los métodos para tratar con el producto no conforme son:

- Corrección: toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad.
- Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de producto y servicios: esta forma suele estar enfocada en producto o servicio que va de cara al cliente.
- Reutilización o clasificación de para otros fines: se utiliza en casos en los que el producto no conforme puede ser usado en otro proceso.
- Información al cliente: esta es una buena opción cuando se tiene una buena relación con el cliente.

- Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión: le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme.

3.6. Acciones correctivas

Una medida correctiva puede ser iniciada por cualquier empleado o, cuando sea pertinente, por

Cambios sobre cualquier documento, proceso o acuerdo dentro del marco del SGC.

Las medidas correctivas deben ser adecuadas para las consecuencias de las no conformidades ocurridas que puedan tener influencia adversa sobre:

- Rendimiento comercial de la organización
- Productos, servicios y SGC.
- Satisfacción del cliente

3.7. Implementación de medidas correctivas

Una medida correctiva se implementa de la siguiente forma:

Tabla 49.

Implementación de medidas correctivas.

N°	Paso	Responsable
1	Identificación y revisión de la no conformidad.	Cualquiera con una función dentro del SGC.
2	Definición del alcance de la no conformidad identificando todos los procesos y productos afectados por la no conformidad.	El dueño del proceso de junto con el representante de la gerencia.
3	Medición de cumplimiento que arriesgan inmediatamente la no conformidad	Persona responsable del proceso en el que se descubrió la no conformidad.
4	Identificación de los motivos de la no conformidad.	Persona responsable de resolver la no conformidad
5	Revisión sobre si se necesita indicar medidas correctivas dependiendo de la complejidad de la no conformidad.	Persona responsable de resolver la no conformidad
6	Planificación de las medidas correctivas.	Persona responsable del área o proceso donde se ha identificado la no conformidad.
7	Implementación de medidas correctivas	Persona responsable del área o proceso donde se ha identificado la no conformidad.
8	Revisión para determinar si la medida tomada logro eliminar las causas de la no conformidad.	Persona responsable del área donde se ha identificado la no conformidad.
9	Actualización de riesgos y oportunidades determinadas durante la planificación si es necesario.	Alta dirección.

Fuente: Elaboración propia.

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Registro de no conformidad	SGC.PR.11.1	2 años	Administración	Administrador
Registro de acciones correctivas	SGC.PR.11.2	2 años	Administración	Administrador

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Registro de no conformidad
- Apéndice 2.- Registro de acciones correctivas

ANEXO N° 33. REGISTRO DE NO CONFORMIDAD

Tabla 50.

Registro de No conformidad.

Identificación de Producto No conforme		
Nombre del Producto.	Servicio o ID de proceso:	Cantidad de productos no conformes.
Nombre de la persona que notificó la no conformidad.		Fecha:
Descripción de la no conformidad:		
Revisión de productos no conforme		
Cantidad de producto enviada al comprador (unidad de medida:	Cantidad de producto retirado	% de producto retirado:
Documento de referencia:		
El informe de análisis de riesgos.		
¿Existe una no conformidad similar o podría existir?		
Tratamiento de la No Conformidad		
<input type="checkbox"/> Segregación <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación • Separación • Suspensión de la provisión <input type="checkbox"/> Reutilización o clasificación para otro propósito		Integrantes del equipo: 1. 2. ----- -----
<input type="checkbox"/> Corrección <ul style="list-style-type: none"> • Reparar <input type="checkbox"/> Obtención autorizada para la aceptación bajo concesión <ul style="list-style-type: none"> • Reclasificación Otro: ----- -----		
Acción Correctiva (Sí/No):		

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 34. REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Motivo para iniciar la acción correctiva:			
Descripción de la no conformidad:			
Proceso en el que se descubrió la no conformidad		Persona que descubrió la no conformidad	
Proceso en el que ocurrió la no conformidad:		¿Se repitió la no conformidad?	
Equipos para planificar la no conformidad y ejecutar medidas	Plazo de ejecución:	Responsable de ejecutar la medida	Acción ordenada por:
Motivo de la no conformidad:			
Resultados de la no conformidad:			
No influye sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento comercial de la organización - Productos, servicios y SGC. - Satisfacción del cliente 			
Acciones correctivas:			
La acción correctiva afecta a las partes del sistema.			
Informe sobre las medidas implementadas:		Fecha del informe:	Informado por:
Evidencia de objetivos de las acciones implementadas:			
Verificación de efectividad de las acciones implementadas:		Fecha	Persona responsable:
<input type="checkbox"/> Motivo de la no conformidad totalmente eliminada. <input type="checkbox"/> Motivo de la no conformidad parcialmente eliminada. <input type="checkbox"/> Motivo de la no conformidad no eliminada, se emite nueva orden			

Tabla 51. Registro de acciones correctivas.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 35. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO Y MEDICIÓN DE EQUIPOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO : SGC.PR.12 REVISIÓN :01 FECHA : 05/11/2019	
	ISO 9001:2015		
	PROCEDIMIENTO		
	MANTENIMIENTO Y MEDICIÓN DE EQUIPOS		

MANTENIMIENTO Y MEDICIÓN DE EQUIPOS

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS

El objetivo de este procedimiento es describir el proceso de mantenimiento de equipos y equipos de medición para mantenerlos operativos permanentemente y para evitar interrupciones en la producción debido al mal funcionamiento.

Este procedimiento se aplica a todo el equipamiento y equipos de medición de la organización y también al equipamiento que la organización considera crucial para la provisión adecuada de productos y servicios.

Los usuarios de este documento son Jefe de Producción y los operarios, quienes los mismo quien dan mantenimiento a sus equipos de trabajo de la empresa.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001, punto 7.1.5
- Procedimiento para evaluación de proveedores

3. MANTENIMIENTO DE EQUIPO

3.1. Identificación de equipos

El Jefe de Producción elabora y mantiene la Lista de equipos en la que se detalla todo el equipamiento. Todo el equipo debe ser identificado en forma permanente por su número de inventario.

El gerente general junto con los jefes u responsables de área deben definir las necesidades de capacitación de los empleados para garantizar el manejo adecuado y efectivo del equipo.

3.2.Mantenimiento de equipo

3.2.1. Planificación de mantenimiento

De acuerdo a la Lista de Equipos y a los manuales de instrucciones de los fabricantes, el Jefe de Producción elabora el Plan para mantenimiento preventivo de equipos. En línea con el plan, el Jefe de Producción genera órdenes para compra de requisitos para las actividades de mantenimiento que puedan ser ejecutadas dentro de la organización.

3.2.2. Mantenimiento preventivo

Los operarios ejecutan todas las actividades relaciones con el mantenimiento preventivo de acuerdo al Plan para mantenimiento preventivo de equipos y las actividades que la organización le pueda aplicar son ejecutadas por un proveedor de servicios autorizados.

Todos los registros sobre cada actividad de mantenimiento preventivo son ingresados en el Plan para mantenimiento preventivo de equipos por el Jefe de Producción, que verifica que la actividad se haya realizado y haya arrojado resultados satisfactorios.

3.2.3. Reparación de equipamiento

Todo empleado que detecte el mal funcionamiento de un equipo está obligado a informarlo al Jefe de Producción. Si es posible, las reparaciones se realizarán ahí mismo por el equipo, posteriormente en caso necesario, el Jefe de Producción contratará un proveedor de servicios adecuados.

El proveedor de servicios está obligado a infórmale al Jefe de Producción sobre la reparación realizada.

4. GESTION DE REGISTRO GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Lista de equipos	SGC.PR.12.1	2 años	Oficina del Jefe de Producción	Jefe de Producción
Plan para mantenimiento preventivo de equipos	SGC.PR.12.2	2 años	Oficina del Jefe de Producción	Jefe de Producción

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Lista de equipos
- Apéndice 1.- Plan para mantenimiento preventivo de equipos

ANEXO N° 37. PLAN PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

Tabla 53.

Plan para mantenimiento de equipos.

NOMBRE DEL EQUIPOS	TIPO DE MANTENIMIENTO	PERIODO DE MANTENIMIENTO																					
		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.										

REFERENCIAS:

Escribir en el casillero correspondiente “P” para mantenimiento programado y “R” para mantenimiento realizado.

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N° 38. PROCEDIMIENTO PARA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.13
	ISO 9001:2015		
	PROCEDIMIENTO		
	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
		REVISIÓN	:01
		FECHA	: 05/11/2019

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUSARIOS

El objetivo de este procedimiento es describir los métodos para recolección y uso de información sobre satisfacción del cliente para determinar un sistema de monitoreo de satisfacción del cliente y revisar el grado de percepción que tiene el cliente de que sus necesidades y expectativas han sido satisfechas.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos y/o áreas (sectores de la organización) dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que tienen comunicación y determinan solicitudes de clientes o reciben comentarios de los clientes.

Los usuarios de este documento son el personal en cargo de ventas de la empresa.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, punto 9.1.2
- Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones correctivas
- Procedimiento para revisión por parte de la dirección

3. ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA PARA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3.1. Flujo del proceso

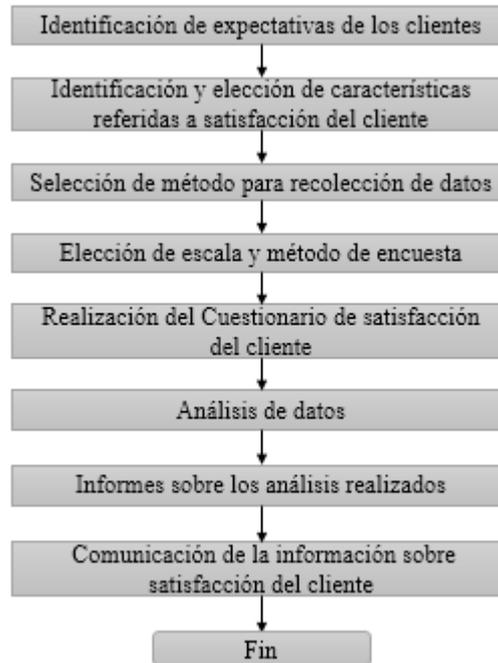


Figura 43. Flujo de proceso de un sistema de medición de satisfacción del cliente.

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Identificación de las expectativas del cliente

Al determinar las expectativas del cliente, el administrador en cargo de llevar las ventas a cabo, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Solicitudes que el cliente realizó a través de un contrato y/o de documentación adjunta.
- Requerimientos legales y normativos.

El cliente tiene que especificar todos los aspectos del producto.

3.3. Identificación y elección de características referidas a satisfacción del cliente

Las características pueden estar agrupadas en categorías y clasificadas según su importancia para el cliente.

- Características de productos y/o servicios

Papel, tamaño, Precios, garantía, información sobre el producto.

- Características del envío

Entrega puntual, tiempo necesario para responder una solicitud, información adjunta sobre el envío, calidad del servicio de envío.

3.4. Selección de método para recolección de datos sobre satisfacción del cliente

El administrador es el responsable de recolecta los datos sobre satisfacción del cliente, y lo puede hacer por medio de resultados de investigación cualitativa, cuantitativa y combinadas:

- La investigación cualitativa, se realiza para detectar que características del producto, del envío o de la organización son más importantes para la satisfacción del cliente.
- La investigación cuantitativa, es la que se mide el nivel de satisfacción del cliente.

3.5. Elección de escala y método de encuesta

El administrador determina estadísticamente la escala de la encuesta para asegurar el nivel de precisión.

El administrador debe determinar los métodos de muestreo para proporcionar resultados representativos en relación a la cantidad de cliente:

- El resultado de muestras aleatorio se utiliza cuando el grupo de cliente es satisfactoriamente homogéneo.
- El método de muestreo estratificado se utiliza con grupos de clientes de diferentes categorías.

3.6.Elaboración del cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente

3.6.1. Elección de estructura y formulación de preguntas

Luego de determinar qué información se necesita, el administrador agrupa las preguntas en secciones lógicas; de general a particular.

Para formular las preguntas, se debe:

- Definir claramente la pregunta en el sentido de quién, qué, cuándo y por qué y cómo.
- Utilizar lenguaje común.
- Evitar el uso de palabras ambiguas.
- Evitar el uso de palabras que pueden dirigir al encuestado en otra dirección o influenciarlo a que responda lo que la organización quiere.

3.6.2. Determinación de un sistema de calificación

De acuerdo a la información de clientes presentadas por el administrador envía (y presenta de forma física) el cuestionario a los clientes.

Al analizar el cuestionario de satisfacción al cliente el administrador calcula el puntaje promedio para cada pregunta y la calificación global media y los ingresa en el registro de monitoreo de satisfacción del cliente y se los presenta al representante de gerencia, quien analiza los resultados e informa al administrador que tome decisiones para implementar las medidas correctivas y preventiva correspondientes en caso sea necesario.

- Criterios para evaluar la satisfacción del cliente:

Puntaje total promedio en escala de 1 a 5	Nivel de satisfacción
4 - 5	Alto nivel de satisfacción
3 – 4	Nivel satisfactorio

Menos de 3	Nivel insatisfactorio
------------	-----------------------

Adaptar criterios si se utiliza otra escala.

3.7. Análisis de datos sobre satisfacción del cliente

Cuando se recolectan datos relacionados con satisfacción del cliente, el administrador los analiza para obtener información, entre la que se influye:

- Nivel de satisfacción del cliente (en general o por categoría de clientes) y tendencias.
- Características de productos y procesos en la organización que pueda tener mucha influencia sobre la satisfacción del cliente.
- Influencia importante sobre producto y proceso de la competencia.
- Áreas que se pueden mejorar

3.8. Informes sobre los análisis realizados

El administrador documenta los resultados de los análisis en el informe de satisfacción del cliente junto con las posibles recomendaciones que pueden ayudar a la organización a identificar áreas para mejorar. El informe debe identificar las posibles causas que contribuyan al descontento del cliente.

3.9. Comunicación de la información sobre satisfacción del cliente

La información que afecta los elementos de satisfacción del cliente es revisada por la gerencia y los resultados son

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Cuestionario de satisfacción del cliente	SGC.PR.13.1	Hasta nueva revisión	Administración	Administrador
Informe de satisfacción del cliente	SGC.PR.13.2	Hasta nueva revisión	Administración	Administrador
Monitoreo de satisfacción del cliente	SGC.PR.13.3	Hasta nueva revisión	Administración	Administrador

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Cuestionario de satisfacción del cliente
- Apéndice 2.- Informe de satisfacción del cliente
- Apéndice 3.- Monitoreo de satisfacción del cliente

ANEXO N° 39. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La empresa está comprometida con lograr la plena satisfacción de nuestros clientes. Para ello, le pedimos que complete el siguiente cuestionario y que indique las posibilidades de mejora. Primero defina qué tan importante son para usted las siguientes características; y luego califíquelas con un puntaje del 1 = muy malo al 5= muy bueno / excelente.

Fecha: ___/___/___

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL															
CRITERIO DE CALIFICACIÓN															
(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre											
ASPECTOS	Marque con “X”														
	1	2	3	4	5										
1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa? (1) De un mes a 6 meses, (2) De 6 meses a 1 año, (3) De 1 años a 3 años, (4) De 3 años a 5 años, (5) De 5 años a más															
2. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la empresa?															
3. ¿Cómo considera el trato brindado por nuestros colaboradores?															
4. ¿La empresa termina su servicio y/o producto en el tiempo establecido?															
5. ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los servicios y/o productos brindados?															
6. ¿Cómo evalúa la capacidad de respuestas de los colaboradores en base a sus preguntas e inquietudes y/o consultas?															
PUNTAJE															
PUNTAJE TOTAL															
7. ¿Ha existido alguna incidencia con la prestación de servicio o producto?	Si		No												
8. Si su respuesta anterior fue si, ¿Se ha solucionado satisfactoriamente?	Si		No												
9. ¿Qué posibilidades hay de que recomiende esta empresa a un amigo o colega, en una escala de 1 a 10?															
Marca con un x cualquier número que consideres propio. <table border="1" style="margin: 10px auto; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white;">1</td> <td style="background-color: red; color: white;">2</td> <td style="background-color: orange; color: white;">3</td> <td style="background-color: orange; color: white;">4</td> <td style="background-color: yellow; color: black;">5</td> <td style="background-color: yellow; color: black;">6</td> <td style="background-color: lightgreen; color: black;">7</td> <td style="background-color: lightgreen; color: black;">8</td> <td style="background-color: green; color: white;">9</td> <td style="background-color: green; color: white;">10</td> </tr> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>No es probable</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>Extremadamente probable</p> </div> </div>						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
10. Observaciones y/o Sugerencias para mejorar															

Figura 44. Encuesta de Satisfacción.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 40. INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Informe N°:		Periodo de realización de encuesta:	
Cantidad total de cuestionarios emitidos:		Cantidad total de cuestionarios recibidos:	
Características calificadas por debajo del valor objetivo	Persona responsable de las características mencionadas		
Reclamos del cliente			
Cantidad de reclamos:		Cantidad de reclamos resueltos satisfactoriamente:	
		Cantidad de reclamos descartados:	
Reclamos más incidentes			
Nota final sobre satisfacción del cliente:			
Medidas correctivas generadas a partir de este informe.			

Figura 45. Informe de satisfacción del cliente.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 41. MONITOREO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Tabla 54.

Monitoreo de satisfacción del cliente.

FACTOR	VALOR PROMEDIO					
	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha
Puntaje total promedio:						
Descripción del puntaje debido a que la cantidad de reclamos supera al valor objetivo.						
Puntaje total:						

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 42. PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR.14
	ISO 9001:2015	REVISIÓN	:01
	PROCEDIMIENTO	FECHA	: 05/11/2019
	AUDITORIA INTERNA		

AUDITORÍA INTERNA

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUARIOS

El objetivo de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con la auditoría: redacción del programa de auditoría, selección del auditor, realización de auditorías individuales e informes.

La Auditoría interna determina si el SGC está implementado y se mantiene efectivamente.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos y/o áreas (partes de la organización) dentro del SGC.

Los usuarios de este documento son miembros de la alta gerencia de la empresa y los auditores internos.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, punto 9.2
- Manual de calidad
- Procedimiento para Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas

3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

3.1. Planificación de la auditoría interna

La alta gerencia aprueba el Programa anual de auditoría interna teniendo en cuenta los estados e importancia de los procesos y/o áreas de la organización que serán auditados, como también los resultados de auditorías anteriores. Se deben realizar una o más auditorías internas en el transcurso de un año, asegurando una cobertura acumulativa de todo el alcance del SGC. Generalmente, las auditorías internas son realizadas antes de la revisión por parte de la gerencia.

Se pueden ejecutar auditorías internas adicionales cuando:

- Se reciben reclamos significativos (la decisión sobre si el reclamo es significativo y es necesario una auditoria adicional la toma la alta gerencia).
- Se producen no conformidades significativas en los procesos (la decisión sobre si la no conformidad es significativa y es necesario una auditoria adicional la toma la alta gerencia).
- Se producen cambios significativos en el sistema (la decisión sobre si el cambio es significativo y es necesario una auditoria adicional la toma la alta gerencia).

La alta gerencia es responsable de planificar la auditoría interna, de informar sus resultados y de guardar sus registros.

3.2.Designación de auditores internos

El Jefe de Producción designa auditores internos y aun líder del equipo auditor.

Un auditor interno puede ser alguien de la organización o una persona externa a la misma. Los criterios para la designación de los auditores son:

- Conocimiento de los principios de auditoria.
- Contar con conocimientos para área específica de auditoria.
- Conocimiento de la norma ISO 9001.
- Competencia necesaria obtenida a través de formación y/o experiencia.

Se debe seleccionar a los auditores internos de tal forma de garantizar objetividad e imparcialidad.

3.3.Realización de auditorías internas individuales

El líder de equipo y/o los miembros del equipo de auditoría definen los criterios, el alcance y método de la auditoría.

La auditoría interna se realiza en dos etapas:

- Auditoría de documentación
- Auditoría de cumplimiento de la documentación

Los criterios de la auditoría pueden ser el cumplimiento de ISO 9001 y/o alineación con los requerimientos legales.

Los métodos que se aplicarán durante la auditoría interna son verificación vertical y otros determinados por la organización. La recolección de datos se realiza a través de la revisión de la documentación existente y de entrevistas.

Para la ejecución de la auditoría interna se puede utilizar la Lista de verificación para auditoría.

3.4. Informe de auditoría interna

En base a los resultados, el auditor interno (o líder del equipo de auditoría interna si hay más de un auditor elabora un informe de auditoría interna que es entregado a la alta gerencia.

El informe de auditoría interna debe incluir las no conformidades identificadas que requieren medidas preventivas, buenas prácticas identificadas, y recomendaciones para mejorar el SGC. El informe de auditoría interna se entrega a la alta gerencia dentro de los plazos definidos por el Jefe de Producción.

3.5. Actividades de seguimiento

Los propietarios de los procesos en los que se identificaron las no conformidades deben garantizar que se ejecuten todas las medidas correctivas necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas sin demoras.

Las medidas correctivas y preventivas se aplican de acuerdo al Procedimiento para medidas correctivas y preventivas.

Luego de aplicar las medidas correctivas, en caso que sea necesario, se puede realizar una auditoría de seguimiento de acuerdo al Procedimiento para medidas correctivas y preventivas para evaluar la efectividad o para verificar las medicad correctivas.

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Listas de verificación para auditoría interna	SGC.PR.14.1	Hasta nueva revisión	Gerencia General	Alta gerencia
Programa de auditoría interna	SGC.PR.14.2	Hasta nueva revisión	Gerencia General	Alta gerencia
Informe de auditoría interna	SGC.PR.14.3	Hasta nueva revisión	Gerencia General	Alta gerencia

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Lista de verificación para la auditoría interna
- Apéndice 2.- Programa para auditoría interna
- Apéndice 3.- Informe de auditoría interna

**ANEXO N° 43. LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA AUDITORÍA INTERNA ISO
9001:2015**

Tabla 55.

Lista de verificación de Auditoría Interna.

Clausula ISO 9001	REQUISITOS DE LA NORMA	Cumple Si/No	Evidencia
4.1	¿La organización determina cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito?		
4.2	¿La organización determina las partes interesadas que son relevantes para su SGC?		
4.3	¿La organización determinó los límites y la aplicabilidad de su SGC?		
4.4	¿La organización mejora continuamente su SGC?		
5.1.1	¿La alta dirección toma la responsabilidad de la efectividad del SGC?		
5.1.2	¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?		
5.2.1	¿La alta dirección establece, implementa y mantiene la política de calidad?		
5.2.2	¿La alta dirección asegura que la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización?		
5.3	¿La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignados, comunicados y entendidos dentro de la organización?		
6.1.1	¿Durante la planificación del SGC, la organización considera las cuestiones de los puntos 4.1 y 4.2 y determina los riesgos y oportunidades?		
6.1.2	¿La organización piensa en acciones para abordar los riesgos y oportunidades?		
6.2.1	¿Los objetivos de calidad son consistentes con la política de calidad?		
6.2.2	Al planificar cómo alcanzar sus objetivos de calidad, ¿La organización determina que se hará?		
6.3	¿La organización llevó a cabo los cambios necesarios de una manera planificada?		
7.1.1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		

7.1.2	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la ejecución eficaz de su SGC?		
7.1.3	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la operación y el control de sus procesos?		
7.1.4	¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para lograr la operación y el control de sus procesos?		
7.1.5	¿La organización toma medidas apropiadas cuando se detectan equipos de medición que no son aptos para su propósito?		
7.1.6	¿La organización accede a los conocimientos actuales al determinar la necesidad de conocimiento adicional?		
7.2	¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la efectividad de las acciones tomadas?		
7.3	¿Conocen los empleados la política de calidad?		
7.4	¿La organización determina lo que comunica?		
7.5.1	¿El SGC de la organización incluye información documentadas requerida por ISO 9001:2015?		
7.5.2	¿Garantiza la organización el formato adecuado al crear y actualizar información documentada?		
7.5.3	¿La organización protege la información documentada de alteraciones no intencionadas?		
8.1	¿La organización determina los requisitos para sus productos y servicios?		
8.2.1	¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a producto y servicios?		
8.2.2	¿La organización asegura que se definen los requisitos para los productos y servicios?		
8.2.3	¿La organización lleva a cabo una revisión de los requisitos especificados por el cliente, antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?		
8.3	¿La organización tiene en cuenta la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?		
8.4.1	¿La organización garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente se ajustan a los requisitos?		
8.4.2	¿La organización garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten la		

	capacidad de entrega de productos y servicios al cliente?		
8.4.3	¿La organización se comunica con los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios?		
8.5	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos para el uso en los productos y servicios?		
8.6	¿La organización retiene información documentada sobre el lanzamiento de productos y servicios?		
8.7	¿La organización trata con las salidas de la no conformidad informando al cliente?		
9.1.1	¿La organización determina lo que debe ser monitoreado y medido?		
9.1.2	¿La organización monitorea el grado de percepción que tienen los clientes por cumplir sus necesidades y expectativas?		
9.1.3	¿La organización utiliza resultados de análisis para evaluar el rendimiento y eficacia de su SGC?		
9.2.1	¿La organización establece, implementa y planifica programa de auditoría interna?		
9.2.2	¿Cuándo se establece el programa de auditoría interna, la organización tiene en cuenta objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?		
9.3.2	¿Al planificar y llevar a cabo la revisión por parte de la dirección, la organización tiene en cuenta el estado de las acciones de revisiones previas?		
9.3.3	¿Las salidas de la revisión por parte de la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con los recursos necesarios?		
10.1	¿La organización determina y selecciona oportunidades de mejora?		
10.2.1	¿La organización revisa y analiza la no conformidad?		
10.2.2	¿La organización retiene información documentada sobre evidencia de la naturaleza de las no conformidades?		
10.3	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?		

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 44. PROGRAMA PARA AUDITORÍA INTERNA

Las auditorías internas en el marco de las normas ISO 9001 serán realizadas de la siguiente forma:

Tabla 56.

Programa para Auditoría Interna

N°	Unidad organizacional / procesos	Mes											
		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct	Nov.	Dic.
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

Referencias:

- Auditoria planificada
- ✓ Auditoría realizada
- Auditoria postergada

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 45. INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Alcance de la auditoria:	
Criterios:	
Objetivo:	
Fecha de auditoria:	
Equipos de auditoria	
<ul style="list-style-type: none"> – (nombre del auditor), líder de equipo – (nombre del auditor), miembro de equipo 	
Resumen de auditoria:	
Observaciones generales:	
No conformidades:	
Buenas prácticas identificadas	
Procesos / áreas dentro del alcance que no han sido auditados	

Figura 46. *Informe de Auditoría Interna.*

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N° 46. PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR PARTE DE LA
DIRECCIÓN**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO REVISIÓN FECHA	: SGC.PR.15 :01 : 05/11/2019
	ISO 9001:2015		
	PROCEDIMIENTO		
	REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN		

REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:	Asesor de SGC	Cargo:	Gerente General

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUSARIOS

El objetivo de este procedimiento es garantizar la revisión sistemática y periódica del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por parte de la alta gerencia para evaluar posibilidades de mejora y los cambios necesarios, incluidos la Política de calidad y los Objetivos de calidad.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos dentro del SGC.

Los usuarios de este documento son los miembros gerencias medias y altas de la empresa.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, puntos 5.4 y 5.6
- Manual de calidad
- Procedimiento para la determinación del contexto de la organización y partes interesadas
- Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades

3. REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

El Gerente General, como el representante de la dirección realiza la revisión por parte de la dirección.

3.1.Métodos de revisión por parte de la dirección

La revisión por parte de la dirección se puede realizar de las siguientes formas:

- Reuniones con temario y procedimientos definidos y acciones determinadas.
- Conferencia por teléfono o por internet.

- Teniendo en cuenta elementos que proporcionan una situación global del sistema.

3.2.Revisión periódica por parte de la dirección

Administración organiza reuniones con gerencias de niveles intermedios y con el representante de la dirección.

El objetivo de la revisión será asegurar una continuidad del SGC:

- Conveniencia, calidad de contar con las propiedades correctas para un propósito específico.
- Adecuación, suficiente para satisfacer un requerimiento o cubrir una necesidad.
- Efectividad, adecuado para cumplir el objetivo planificado.

3.2.1. Material para la revisión

Como mínimo, durante la revisión por parte de la dirección se presenta la siguiente información y material.

- Auditorias interna y externas de calidad: El representante de la dirección presenta los resultados de las auditorías internas y/o externas sobre el sistema de calidad.
- Comentarios de clientes, incluidos:
 - Satisfacción del cliente
 - Reclamos del cliente
 - Resultados de auditorías del cliente
- Desempeño de procesos y conformidad de productos: El representante de la dirección presenta datos de desempeño de calidad integradas y monitoreadas en la Matriz de Indicadores Clave de desempeño.

- Estudio de las medidas correctivas y preventivas: El representante de la dirección presenta las medidas correctivas y preventivas para las mejorar acciones implementados durante el periodo y el estudio de las medidas pendientes.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores por parte de la dirección: el representante de la dirección informa el estado de las acciones de reuniones anteriores. Las acciones no finalizadas continúan como acciones pendientes y se las registra de esa forma en la minuta.
- Cambios que afectan al sistema de calidad: El representante de la dirección revisa todo cambio sobre prestación de servicios, productos, capacidad operacional u organizacional que afecte el sistema de calidad y prepara auditorias específicas para actualizar o modificar el sistema.
- Recomendaciones de mejora: El representante de dirección garantiza datos que demuestren el progreso hacia el logro de los objetivos de mejora continua.
- Política y objetivos de calidad: Los objetivos de calidad establecidos mediante el periodo de son revisados sistemáticamente para evitar su progreso:
 - Los objetivos que han sido cumplidos pueden ser elevado a un nivel superior de desempeño.
 - Cuando los objetivos no se cumplieron a tiempo, la revisión investiga y determina las causas por el no cumplimiento de los objetivos.
 - Todas las decisiones relacionadas con los objetivos de calidad se registran en las minutas de revisión.

- Los nuevos objetivos son documentados en la minuta de revisión.
- Análisis de datos: El representante de la dirección recolecta y analiza los datos correspondientes para evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y completa el informe de análisis de datos.

3.2.2. Revisión adicional por parte de la dirección

El Jefe de Producción realiza una revisión adicional por parte de la dirección en las siguientes condiciones:

- No conformidades graves en el funcionamiento y mantenimiento del SGC.
- Reclamos significativos de cliente.

3.3. Resultados de la revisión

Los resultados del proceso de revisión por parte de la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con:

- Mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y de sus procesos.
- Solicitud de medidas correctivas y/o preventivas.
- Mejora de productos relacionados con requerimiento del cliente
- Necesidad de recursos
- Registros de los resultados y acciones de la evaluación de proveedores.
- La política de calidad
- Los objetivos de calidad.

El Jefe de Producción documenta los siguiente en las minutas:

- Las acciones se resaltan para garantizar que sean fácilmente identificadas.
- Las acciones incluyen la asignación de responsabilidad.

- Las acciones incluyen la gestión de tiempo y la asignación de recursos para su implementación.

Una vez terminada la revisión de todo el material y la generación de los resultados, la dirección determina la continuidad de conveniencia adecuada y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Matriz de Indicadores Clave de desempeño	SGC.PR.15.1	2 años	Oficina del Gerente General	Alta dirección
Informe de análisis de datos	SGC.PR.15.2	2 años	Oficina del Gerente General	Alta dirección
Minutas de Revisión por parte de la dirección	SGC.PR.15.3	2 años	Oficina del Gerente General	Alta dirección

5. APÉNDICES

- Apéndice 1.- Matriz de indicadores clave de desempeño
- Apéndice 2.- Informe de análisis de datos
- Apéndice 3.- Minutas de revisión por parte de la dirección

ANEXO N° 47. MATRIZ DE INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Tabla 57.

Matriz de Indicadores Clave de Desempeño.

Proceso/ Propietario	Indicador de desempeño	Valor objetivo del Indicador	Límite de tolerancia	Frecuencia de medición	Valor indicado	Registro para monitorear el indicador de procesos

[Firma]

[Cargo]

[Nombre]

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 48. INFORME DE ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos reveló la siguiente conexión con:
a) Satisfacción de consumidores
b) Cumplimiento con los requerimientos del producto
c) Características y tendencias de procesos y productos incluidas las oportunidades mejoras preventivas
d) Proveedores

[Firma]

[Cargo]

[Nombre]

Figura 47. Informe de Análisis de Datos.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 49. MINUTAS DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

Tabla 58.

Minutas de Revisión por parte de la Dirección.

Participantes:						
Tipo de revisión:			Fecha y lugar de la reunión:			
Documentos para la revisión:						
Revisión por parte de la dirección						
Elemento de revisión	Datos de ingreso	Resultado	Persona responsable	Plazo de ejecución:	Recursos necesarios:	Estado:
Política de calidad						
Objetivos de calidad						
Resultados de las auditorías internas:						
Resultados de las auditorías externas:						
Comentarios del cliente y partes interesadas						
Desempeño de procesos y conformidad de productos						
Estado de las no conformidades y acciones correctivas						
Comentarios de revisión por parte de la dirección anterior						
Datos de ingresos del informe de análisis de datos						
Revisión y medición de resultados						

Desempeño de los proveedores externos						
Calidad del producto						
Capacitación						
Objetivos de calidad propuestos para el próximo año						
Efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades						
Recomendaciones para mejora del SGC						
Mejora de productos relacionada con requerimiento del cliente						
Fecha de revisión por parte de la dirección:		[fecha]		CEO		

[Firma]

[Cargo]

[Nombre]

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 50. PORTADA PARA PROCEDIMIENTOS

LOGO DE LA EMPRESA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO	: SGC.PR...
	ISO 9001:2015	REVISIÓN	:00
	PROCEDIMIENTO	FECHA	:00/00/00
	TITULO		

TITULO DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR		APROBADO POR	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	

Figura 48. *Portada para documentos.*

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 51. ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN ISO 9001 - ESTADO DE CONTROL (GAP ANALYSIS - ANÁLISIS DE BRECHAS)

GAP	REQUISITO ISO 9001	INEXISTENTE	INICIAL	DEFINIDO	GESTIONADO	OPTIMIZADO
		1	2	3	4	5
4.1	¿La organización determina cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito?					
4.2	¿La organización determina las partes interesadas que son relevantes para su SGC?					
4.3	¿La organización determinó los límites y la aplicabilidad de su SGC?					
4.4	¿La organización mejora continuamente su SGC?					
5.1.1	¿La alta dirección toma la responsabilidad de la efectividad del SGC?					
5.1.2	¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?					
5.2.1	¿La alta dirección establece, implementa y mantiene la política de calidad?					
5.2.2	¿La alta dirección asegura que la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización?					
5.3	¿La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignados, comunicados y entendidos dentro de la organización?					
6.1.1	¿Durante la planificación del SGC, la organización considera las cuestiones de los puntos 4.1 y 4.2 y determina los riesgos y oportunidades?					
6.1.2	¿La organización piensa en acciones para abordar los riesgos y oportunidades?					
6.2.1	¿Los objetivos de calidad son consistentes con la política de calidad?					
6.2.2	Al planificar cómo alcanzar sus objetivos de calidad, ¿La organización determina que se hará?					
6.3	¿La organización llevó a cabo los cambios necesarios de una manera planificada?					

7.1.1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?
7.1.2	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la ejecución eficaz de su SGC?
7.1.3	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la operación y el control de sus procesos?
7.1.4	¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para lograr la operación y el control de sus procesos?
7.1.5	¿La organización toma medidas apropiadas cuando se detectan equipos de medición que no son aptos para su propósito?
7.1.6	¿La organización accede a los conocimientos actuales al determinar la necesidad de conocimiento adicional?
7.2	¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la efectividad de las acciones tomadas?
7.3	¿Conocen los empleados la política de calidad?
7.4	¿La organización determina lo que comunica?
7.5.1	¿El SGC de la organización incluye información documentadas requerida por ISO 9001:2015?
7.5.2	¿Garantiza la organización el formato adecuado al crear y actualizar información documentada?
7.5.3	¿La organización protege la información documentada de alteraciones no intencionadas?
8.1	¿La organización determina los requisitos para sus productos y servicios?
8.2.1	¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a producto y servicios?
8.2.2	¿La organización asegura que se definen los requisitos para los productos y servicios?
8.2.3	¿La organización lleva a cabo una revisión de los requisitos especificados por el cliente, antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?

8.3	¿La organización tiene en cuenta la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?
8.4.1	¿La organización garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente se ajustan a los requisitos?
8.4.2	¿La organización garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten la capacidad de entrega de productos y servicios al cliente?
8.4.3	¿La organización se comunica con los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios?
8.5	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos para el uso en los productos y servicios?
8.6	¿La organización retiene información documentada sobre el lanzamiento de productos y servicios?
8.7	¿La organización trata con las salidas de la no conformidad informando al cliente?
9.1.1	¿La organización determina lo que debe ser monitoreado y medido?
9.1.2	¿La organización monitorea el grado de percepción que tienen los clientes por cumplir sus necesidades y expectativas?
9.1.3	¿La organización utiliza resultados de análisis para evaluar el rendimiento y eficacia de su SGC?
9.2.1	¿La organización establece, implementa y planifica programa de auditoría interna?
9.2.2	¿Cuándo se establece el programa de auditoría interna, la organización tiene en cuenta objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?
9.3.2	¿Al planificar y llevar a cabo la revisión por parte de la dirección, la organización tiene en cuenta el estado de las acciones de revisiones previas?
9.3.3	¿Las salidas de la revisión por parte de la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con los recursos necesarios?
10.1	¿La organización determina y selecciona oportunidades de mejora?

10.2. ¿La organización revisa y analiza la no
1 conformidad?

10.2. ¿La organización retiene información
2 documentada sobre evidencia de la naturaleza de las no conformidades?

10.3 ¿La organización mejora continuamente la
conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?

RESULTADO

NIVEL

INTERPRETACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL SGC

ESTADO	DESCRIPCIÓN
Inexistente	Falta total de políticas, procedimientos, controles, etc.
Inicial	El desarrollo apenas ha comenzado y requerirá un trabajo significativo para cumplir con los requisitos
Definido	El desarrollo es más o menos completo, aunque faltan detalles y / o aún no se ha implementado, aplicado y apoyado activamente por la alta dirección.
Gestionado	El desarrollo está completo, el proceso / control se ha implementado y comenzó a operar recientemente
Optimizado	El requisito está plenamente satisfecho, está funcionando plenamente como se esperaba, se está supervisando y mejorando activamente, y hay pruebas sustanciales para demostrar todo eso a los auditores.

INTERPRETACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS DEL SGC

RANGOS	DESCRIPCIÓN
Bajo (48-96)	Se ha destinado aquellos requisitos de la ISO 9001 para los cuales la empresa no cuenta con procesos definidos y que por lo tanto se deberán establecer acciones desde cero para lograr el cumplimiento.
Regular (97-192)	Se ha asociado a aquellos requisitos ISO 9001:2015 para los cuales la empresa requerirá de acciones de ajustes o adaptaciones a fin de cumplimientos debidamente.
Alto (193-240)	Se ha derivado de aquellos requisitos de ISO 9001:2015 para los cuales la empresa ya se encuentra efectuando actividades de manera satisfactoria y por lo tanto los procesos relacionados no requerirán cambios en su totalidad.

Fuente: Elaboración propia.

CHECKLIST PARA MEDIR LA EFICACIA DE LOS PROCESOS

Responsable:		
Fecha de evaluación:		
ITEMS	COMPLIMIENTO	
	NO	SI
¿El número de pedidos supera el 80% del total de clientes que solicitan una cotización?		
¿El número total de pedidos por nuestros servicios supera el 60% del total de clientes que solicitan el servicio de diseño?		
¿El número de hojas impresas como prueba para la tonalidad y/o alineamiento de colores no supera 0.2% del total de tiraje?		
¿El número de hojas impresas con presencia de daños en general no supera 0.6% del total de tiraje?		
¿El número de hojas mal cortadas no supera 0.6% del total de tiraje?		
¿El número de unidades estropeadas manualmente no supera el 0.6% del total de unidades del producto?		
¿El número de unidades no conformes no supera el 95% del total de demasía?		

Figura 50. Modelo de CheckList para la eficacia de los procesos.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 53. ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

IMPRESIONES V&D S.A.C., como empresa preocupada de forma permanente por el desarrollo y satisfacción de sus empleados, desea ofrecerle la posibilidad de expresar su opinión respecto a las condiciones en las que usted desempeña su trabajo, con finalidad de conocer su grado de satisfacción.

A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima, y de antemano le agradecemos su colaboración.

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL									
CRITERIO DE CALIFICACIÓN									
(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces Siempre	(4) Casi siempre	(5)					
ASPECTOS					Marque con “X”				
					1	2	3	4	5
Considero que existe un buen ambiente de trabajo.									
La comunicación interna es una actividad permanente y planificada.									
Existe una buena comunicación entre jefes y colaboradores.									
Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.									
Las jefaturas siempre se preocupan por el bienestar de sus colaboradores.									
La atención oportuna a sus inquietudes.									
Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo.									
Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia									
Mi jefe me trata de manera justa y evita cualquier tipo de favoritismos.									
Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo que me ofrece la empresa.									
El trabajo que realizo me produce mucha satisfacción.									
Siento que mi aporte y mi trabajo son muy importantes para la empresa									
PUNTAJE									
PUNTAJE TOTAL									
Observaciones y/o Sugerencias para mejorar									

ANEXO N° 54. ENTREVISTA PARA DETERMINAR LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

DIRIGIDO AL GERENTE GENERAL O AL JEFE DE PRODUCCIÓN

Como parte de IMPRESIONES V&D S.A.C., usted conoce que la empresa se preocupada de forma permanente por el desarrollo y mejora de sus procesos, mediante esta entrevista usted está en condición de poder expresar su opinión con respecto a las condiciones, mediciones del proceso de su trabajo, con finalidad de conocer las mediciones correspondientes a estos procesos.

A continuación, encontrarás una serie de interrogantes, las cuales agradeceremos respuestas con la mayor seguridad o como mejor describa lo que piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta entrevista es anónima, y de antemano le agradecemos su colaboración.

Fecha: ___/___/___

1. ¿Cuál es el rubro de la empresa? Y ¿Cuál es la experiencia de la empresa en el sector en el que se desenvuelve?
2. ¿Qué tendencia y oportunidades a identificado en el mercado?
3. ¿Qué diferencia a Impresiones V&D S.A.C de la competencia?
4. ¿Cuáles son los procesos críticos dentro de la empresa y como repercuten en su desenvolvimiento? Y ¿Cómo mejorarlas?
5. ¿Qué caracteriza al proceso de producción de la empresa Impresiones V&D S.A.C.?
6. ¿Ha pensado usted en implementar algún tipo de técnica, metodología y/o tecnología en el área de producción de acuerdo al sector gráfico?
7. ¿La entidad ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad anteriormente?
8. ¿Tiene alguna información documentada como mapas de procesos, procedimientos, diagramas de flujo, listas de verificación, políticas o descripciones de puestos?
9. ¿Va a utilizar un consultor u otro experto interno o externo para desarrollar SGC?
10. ¿Se tiene a algún empleado que coordinará y gestionará este proyecto?
11. ¿Se podrá contar apoyo de su alta dirección para este proyecto?
12. ¿Cree que con la aplicación de ISO 9001:2015 se mejore el desempeño de producción?

ANEXO N° 55. RELACIÓN DE CLIENTES

	RELACIÓN DE CLIENTES DE IMPRESIONES V&D S.A.C.
N°	MES: OCTUBRE - NOVIEMBRE
1	BUSTAMANTE ABOGADOS S.A.C.
2	COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACION DE TRUJILLO
3	CONSORCIO EDUCATIVO KEPLER S.A.C.
4	EDICIONES MAGIA LITERARIA
5	ESSALUD
6	FORAUTOS S.A.C.
7	GRAFICA ALMIC
8	GOURMET PARADIS PERU S.A.C.
9	GRUPO CRECER E.I.R.L.
10	GRUPO SOMOS NORTE S.A.C
11	I.E.P. PLANETA AZUL S.A.C.
12	INST. PARA LA EDUC. CIENTIFICA Y TECNOLOGICA
13	INTERAMERICANA TRUJILLO S.A.
14	INVERSIONES JRJ KEPLER S.R.L.
15	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONTUMAZA
16	NEO MOTORS S.A.C.
17	OLVA TRUJILLO S.A.C.
18	GRUPO RIO SANTA EDITORES S.A.C.
19	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
20	YAMAHA MOTOR DEL PERU S.A.

ANEXO N° 56. COTIZACIÓN



PRE COTIZACION 20200000366

FECHA: 30-Abr-20

REQUERIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN

INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: IMPRESIONES V&D S.A.C.
RUC: 20481474371
DIRECCIÓN FISCAL: Jr. Zepita 566 Int. 04 - Trujillo

INFORMACIÓN DEL CONTACTO:

NOMBRE: Helen Mudarra Saavedra
CARGO: Asistente de Administración

ESTÁNDAR:
ISO 9001:2015 Quality Management System Certification

ORGANISMO DE ACREDITACION
UKAS

DEFINICIÓN DE ACREDITACIONES
- UKAS: United Kingdom Accreditation Services

ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

ALCANCE PROPUESTO - ESPAÑOL:

El sistema de gestión de la empresa Impresiones V&D S.A.C. incluye los procesos de producción y los siguientes productos: libros, revistas, afiches, volantes, folletos, folders y papelería en general, y servicios de operaciones de diseño gráfico y corte en guillotina, brindado en la sede Jr. Zepita 566 Int. 04, Trujillo.

ALCANCE PROPUESTO - INGLÉS:

The management system of the company Impresiones V&D S.A.C. includes the production processes and the following products: books, magazines, posters, flyers, brochures, folders and stationery in general and services of graphic design and guillotine cutting operations, provided at the Jr. Zepita 566 Int. 04 headquarters, Trujillo.

SITIOS (FIJOS) DE AUDITORIA PROPUESTOS:

Sitio Principal Jr. Zepita 566 Int. 04

DEPARTAMENTO / PROVINCIA

Trujillo

Nota: Las direcciones denominadas como [Sitios Fijos] son consideradas en la auditoría y son las únicas que podrán figurar en el certificado.

TARIFAS:

N° TOTAL DE EMPLEADOS:	S	AÑO DE EJECUCIÓN	DÍAS AUDITOR (MAN - DAY)	COSTO DÍA AUDITOR (MD - RATE)	IMPORTE (S/)	IMPORTE INCLUIDO (IGV)
Pre-audio 100% (opcional)		1er Año	2.00	S/ 2,000.00	S/ 4,000.00	S/ 4,720.00
Auditoría de Certificación Fase I		1er Año	0.50	S/ 2,000.00	S/ 1,000.00	S/ 1,180.00
Auditoría de Certificación Fase II		1er Año	2.00	S/ 2,000.00	S/ 4,000.00	S/ 4,720.00
Auditorías de Seguimiento Anual*		2do Año	1.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,360.00
Auditorías de Seguimiento Anual*		3er Año	1.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,360.00
COSTO TOTAL DEL CICLO					S/ 13,000.00	S/ 15,340.00

*Las auditorías de seguimiento anual serán realizadas cada 12 meses, totalizando 2 seguimientos durante cada ciclo de certificación.

*Las auditorías de seguimiento semestral serán realizadas cada 6 meses, totalizando 5 seguimientos durante cada ciclo de certificación.

OTROS GASTOS (INCLUYE IGV)

OTROS GASTOS	COSTO S/
Tiempo de Viaje (En caso aplique)*	S/ 1,180.00 / Día Auditor
Visita de Cliente (No Conformidad Mayor)	S/ 2,360.00 / Día Auditor
Certificado Adicional	S/ 236.50 / Por certificado

* A partir de 4:00 a 5:00 horas de viaje se considera 0.50 (Días/auditor) de tiempo de viaje por auditor

* A partir de 6:00 a 8:00 horas de viaje se considera 1.00 (Días/auditor) de tiempo de viaje por auditor

GASTOS ADICIONALES INCURRIDOS POR LAS AUDITORIAS:

Los gastos de desplazamiento (pasajes aéreos nacionales y/o internacionales en caso de que), hospedaje, alimentación, TUBAS, gastos por mármens médicos, tiempo por realización de mármens médicos de los auditores, tiempo por clarificación de dudas y tiempo de espera a las autoridades de cliente, tiempo de viaje y cualquier seguro que el auditor debe contratar para estar habilitado para el cliente. Los gastos de certificación de los productos se detallan en el presupuesto de gastos de la auditoría.

NOTAS:

1. La presente cotización es referencial y se encuentra sujeta a la aprobación de nuestra filial técnica.

2. Una vez emitida la cotización formal cualquier cambio de: (razón social, alcance, dirección de auditoría y tiempos de auditoría) tendrá un costo adicional de USD. 80.00 + IGV, adicional a ello, una demora por la nueva revisión técnica tendrá un costo adicional de USD. 80.00 + IGV.

Yeney Borda

Sales & Marketing
Account Manager

SGS DEL PERÚ S.A.C.

Av. Elmer Faucett 3348

Calleo 1 - Perú

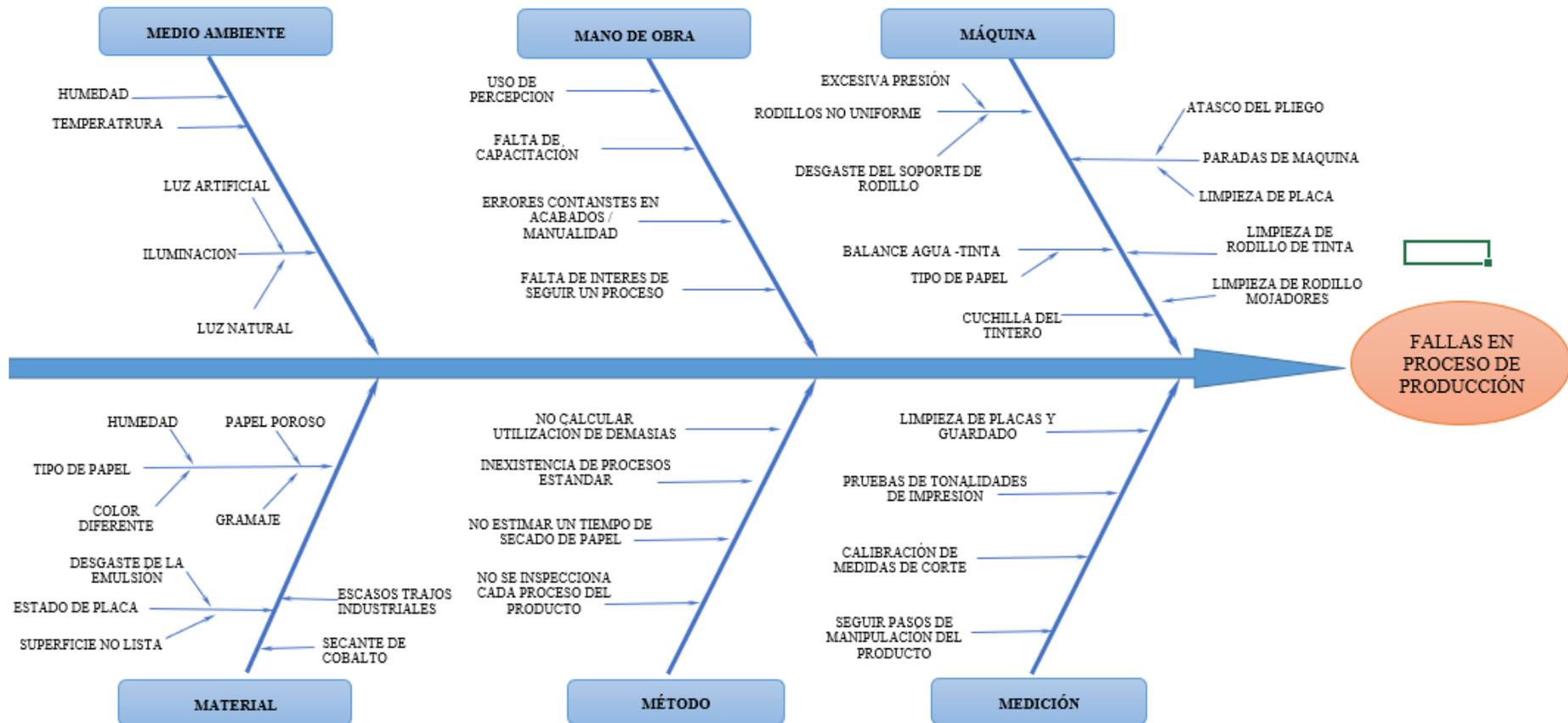
Mobile: 948405 670

E-mail: yeney.borda@sgs.com

*NOTA: En la cotización hay una PRE AUDITORIA 100% OPCIONAL, a lo cual la empresa definitivamente no optará por tomarlo, entonces a la cotización total se restaría la pre auditoría.

ANEXO N° 57. DATOS DE PRODUCCIÓN

– Realice un análisis de causas, utilizando el DIAGRAMA DE ISHIKAWA.



– ACABADOS

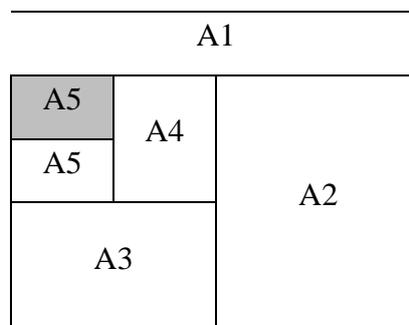
PRODUCTO	Complejidad de realizar (1-2)	ACABADOS MANUALES									
		Hendido	Plegado	Compaginado	Engrampado	Encolado	Empastado	Encuadernado	Pegado	Perforado	Anillado
		1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
Libros	2			X		X		X			
Revistas *	2		X	X	X	X *					
Catálogos*	2		X	X	X			X*			
Folletos	1	X	X								
Folders *	2		X						X		
Periódicos	2		X	X							
Bolsas	2		X						X	X *	
Corporativas *											
Calendarios *	1			X	X*			X		X*	X*
Brochures	1	X	X								
Cuadernillos*	1						X	X*		X	X
Recibos	2			X			X	X			
Volantes	0										
Afiches	0										
Etiquetas	0										
Membretados	0										
Tarjetas de presentación	0										
TOTAL		2	10	22	10	8	5	16	5	4	2

* Nota: SG= según modelo.

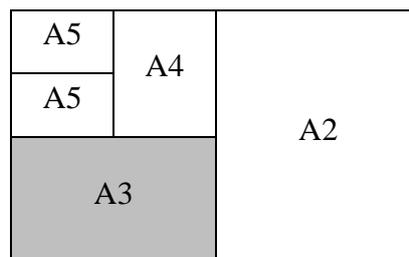
Los procesos han sido definidos en el procedimiento para Producción y revisión de Servicios, además se plantearon indicadores de medición, con la intención de dar seguimiento a los procesos de producción. Como se puede apreciar en el cuadro anterior, hay varios tipos de acabados que requieren de acciones manuales para la elaboración de diversos productos, claro que unos más complejos que otros, y el sobresaliente es el acabado de compaginado, ya sea por:

- Que toma más tiempo realizarlo (página por página),
- Puede haber error en el orden de numeración,
- Se puede colocar doble página, entre otros factores.

Entonces, en conocimiento de los tamaños del pliego que se utilizan para impresión, los cuales son: 61 x 86, 69 x 89 y 72 x 102, ya sea en el tamaño que el cliente requiera para su producto, de igual forma se corta en cruz para poder realizar el compaginado. Además, teniendo conocimiento que el producto de libro, es el que más se elabora en la empresa, entonces nos enfocaremos en ello.



En el caso de los libros, siempre se ha compaginado hoja por hoja en A5.



Si se aplica un compaginado de la siguiente manera, ya no en formato A5, si no en A3, es decir, que, en un par de segundos en vez de unir 4 numeraciones de páginas, se está uniendo 16 numeraciones de páginas (considerando la numeración por ambos lados de la hoja), pero entonces ¿cómo hacer coincidir la numeración secuencial de los números, para que no tome más tiempo en elaborar un libro? Para ello, se planteó el siguiente formato secuencial:

Excel formula: `=SI(Y(F5=1;Z37<=T4;U30<G5;U30<>"");U30+2;"")`

COMPAGINACIÓN DE LIBROS																MAX: 15 PLIEGOS = 480 PAGINAS			
N PAGS: 480				N DE INICIO: 1				N PLIEGOS EN A3: 59.88				REDONDEO: NORMAL = 60				N PLIEGO EN 61x69: 15			
1	121	31	151	3	123	33	153	5	125	35	155	7	127	37	157	9	129	39	159
241	361	271	391	243	363	273	393	245	365	275	395	247	367	277	397	249	369	279	399
61	181	91	211	63	183	93	213	65	185	95	215	67	187	97	217	69	189	99	219
301	421	331	451	303	423	333	453	305	425	335	455	307	427	337	457	309	429	339	459
11	131	41	161	13	133	43	163	15	135	45	165	17	137	47	167	19	139	49	169
251	371	281	401	253	373	283	403	255	375	285	405	257	377	287	407	259	379	289	409
71	191	101	221	73	193	103	223	75	195	105	225	77	197	107	227	79	199	109	229
311	431	341	461	313	433	343	463	315	435	345	465	317	437	347	467	319	439	349	469
21	141	51	171	23	143	53	173	25	145	55	175	27	147	57	177	29	149	59	179
261	381	291	411	263	383	293	413	265	385	295	415	267	387	297	417	269	389	299	419
81	201	111	231	83	203	113	233	85	205	115	235	87	207	117	237	89	209	119	239
321	441	351	471	323	443	353	473	325	445	355	475	327	447	357	477	329	449	359	479

Como se puede visualizar, se ha realizado una técnica de formula condicional, y cada cuadrado de los pliegos están relacionados entre para seguir una secuencia numeral. Si fuera posible realizar un compaginado de pliego por pliego de manera manual, obviamente mejoraríamos en el tiempo y, de hecho, si se fijan en la figura el colocar un pliego sobre otro comenzando del lado izquierdo a derecho, la secuencia de numeración coincide una tras otra (los números pares están a la espalda de números visualizados, puesto que se usa una hoja por ambas caras). Debido a que el tamaño de un pliego demasiado grande para manejarlo manualmente al igual que un A2, entonces se considera realizar un corte cruz y dejarlos al tamaño de un A3 puesto a que este tamaño si se puede manejarlo.

A continuación, se hizo un análisis del tiempo que se toma el proceso de compaginado, con el formato A5 y A3, y el costo que ambos generan.

El análisis, se realizó con una muestra de 6 libros, que es el número máximo de pedidos de libros que llega para desarrolla al mes.

Tipo de Producto Libro	Cantidad	N° hojas	Horas de compaginado				Diferencias de horas	Costo X Hora = 4.84
			Hojas A5	Tiempo	Hojas A3	Tiempo		
La isla Mozart	500	72	18000	05:00:00	4500	01:15:00	03:45:00	S/18.16
JANDO	1000	78	39000	10:50:00	9750	02:42:30	08:07:30	S/39.36
El niño que contaba cuentos	1000	136	68000	18:53:20	17000	04:43:20	14:10:00	S/68.62
El anciano libero y otros cuentos	500	120	30000	08:20:00	7500	02:05:00	06:15:00	S/30.27
El retorno de los inmortales	1000	264	132000	12:40:00	33000	09:10:00	03:30:00	S/133.20
La tía Tula	1000	191	95500	02:31:40	23875	06:37:55	19:53:45	S/96.37
Revista								
Grupo Somos Norte	500	30	3750	01:02:30	1875	00:31:15	00:31:15	S/2.52
Nuestra Casa	500	20	5000	01:23:20	1250	00:20:50	01:02:30	S/5.04
TOTAL	5000	-	-	106:15:00	-	26:33:45	79:41:15	S/385.99

Adoptando la nueva forma de compaginado, se logra ahorrar no solo en tiempo, sino que también nos permite ahorrar dinero en mano de obra.

AHORRO ANUAL			
-	ANTES	AHORRO	DESPUES
Ahorro 1	S/6,312.17	S/4,719.00	S/1,593.17

– IMPRESIÓN

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	IMPRESIÓN - PRE					TOTAL	IMPRESIÓN - POST					TOTAL
		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	
LIBROS	Cant. Producida	9750	17000	7500	33000	23875	91125	9750	17000	7500	33000	23875	91125
	Prod. Defectuosos	249	432	197	832	604	2314	104	177	81	333	241	936
	% de Defectos	2.55%	2.54%	2.63%	2.52%	2.53%	12.77%	1.07%	1.04%	1.08%	1.01%	1.01%	5.21%
REVISTAS	Cant. Producida	1750	500	1500	1060	1550	6360	1750	500	1500	1060	1550	6360
	Prod. Defectuosos	45	17	42	31	42	177	23	7	16	12	26	84
	% de Defectos	2.57%	3.40%	2.80%	2.92%	2.71%	14.41%	1.31%	1.40%	1.07%	1.13%	1.68%	6.59%
VOLANTES	Cant. Producida	1000	1250	1320	1500	2560	7630	1000	1250	1320	1500	2560	7630
	Prod. Defectuosos	30	35	41	43	67	216	19	23	14	22	31	109
	% de Defectos	3.00%	2.80%	3.11%	2.87%	2.62%	14.39%	1.90%	1.84%	1.06%	1.47%	1.21%	7.48%
FOLDERS	Cant. Producida	1100	1080	2020	3000	540	7740	1100	1080	2020	3000	540	7740
	Prod. Defectuosos	36	40	35	48	24	183	14	23	17	18	7	79
	% de Defectos	3.27%	3.70%	1.73%	1.60%	4.44%	14.75%	1.27%	2.13%	0.84%	0.60%	1.30%	6.14%
AFICHE	Cant. Producida	2040	1000	2000	1030	540	6610	2000	3000	1000	500	1500	8000
	Prod. Defectuosos	61	31	55	34	21	202	21	33	20	11	22	107
	% de Defectos	2.99%	3.10%	2.75%	3.30%	3.89%	16.03%	1.05%	1.10%	2.00%	2.20%	1.47%	7.82%
TOTAL DE PRODUCCIÓN	Cant. Producida	15640	20830	14340	39590	29065	119465	15600	22830	13340	39060	30025	120855
	Prod. Defectuosos	421	555	370	988	758	3092	181	263	148	396	327	1315
	% de Defectos	2.69%	2.66%	2.58%	2.50%	2.61%	13.04%	1.16%	1.15%	1.11%	1.01%	1.09%	5.52%

En el cuadro anterior, se puede apreciar los lotes producidos según el tipo de producto, se ha tomado 5 muestras de cada producto considerando el tiraje total que se determinó en la orden de producción, para verificar el porcentaje de productos o más bien dicho cuántas hojas son defectuosas, ya sea por:

- Manchado de tinta,
- desalineación de colores,
- el tono de color es pobre y no coincide con lo solicitado,
- la máquina devuelve una hoja en blanco tras la impresión, otros.

PRODUCTOS	N° DE DEFECTUOSOS	COSTO PLIEGO	N° DE DEFECTUOSOS	COSTO PLIEGO
LIBROS	2314	S/144.63	936	S/58.50
REVISTAS	177	S/11.06	84	S/5.25
VOLANTES	216	S/3.38	109	S/1.70
FOLDERS	183	S/11.44	79	S/4.94
AFICHE	202	S/12.63	107	S/6.69
TOTAL	3092	S/183.13	1315	S/77.08

Adoptando el proceso de impresión definido en el Procedimiento de Producción y revisión de servicios, se logra ahorrar pliegos, al asumimos un costo de S/0.25 la unidad.

AHORRO ANUAL			
-	ANTES	AHORRO	DESPUES
Ahorro 2	S/2,197.50	S/1,272.56	S/924.94

ANEXO N° 58. FOTOGRAFÍAS



ORDEN DE PRODUCCIÓN

N°:

FECHA: ____/____/____

Cliente: _____

Producto: _____

Maquina Offset: _____

Material / Formato: _____

TIRAJE TOTAL:

DEMASÍA:

ENTINTADO: _____

F/ TIRA 1 Selección Doble Lateral
F/C T/R 2 Selecciones Doble Pinza

N° PLACAS:

TIRAJE FINAL:

ACABADO

OBSERVACIONES:

Fecha de entrega: _____

Hora de entrega: _____

FIRMA _____

Registro de Orden de Producción física.



**FORMATO DE EVALUACIÓN
CALIDAD**

Nº:

Fecha: ___ / ___ / ___

Cliente: _____

Producto: _____

Evaluador: _____

TIRAJE TOTAL: _____

DEMASÍA: _____

Defecto	Proceso					Total
	Impresión	Corte	Acabados	Alistado		
Baja densidad de colores						
Manchado de Tinta						
Desalineación de colores						
Hoja humedecida (tinta)						
Papel descuadrado						
Mal cortado						
Hoja en blanco						
Hoja doblada						
Hoja curvada						
Deformaciones en plegar						
Defectos en encuadernado						
Defectos en encolado						
Defectos en hendido						
Suciedad manual						
Otro:						
					TOTAL:	

OBESERVACIONES:

Formato de evaluación de Calidad

El niño que contaba cuentos, incluido en la Colección Cuentos y Leyendas, es el primer libro publicado por Ediciones Magia Literaria, editorial trujillana de reciente aparición, cuya principal intención es ofrecer a los colegas, a través del Paso Lector, una variada selección de obras en aras de conseguir una mejora en cuanto a la comprensión lectora y nutrimiento verbal de nuestros jóvenes estudiantes.

OTRAS PUBLICACIONES

El imperio en la cumbre, de Matéo Ochofe
Entre las cenizas, de Beth Lushier
Milán, de Iván Paredes
Mir allá de la mirada, de Maribel Vásquez
Un glibo amarillo sobre el Acropolis, de Gustavo Galavotti
Je t'aime si t'as dit, de Yaceline Montallegre
La tía Tula, de Miguel de Urumano
La sublección de memoria, de Caterina Chevalier
La familia Ballón, de Frances Hodgson Burnett

EL NIÑO QUE CONTABA CUENTOS

Este libro reúne cinco cuentos independientes, de los cuales, el primero es el que da título a la obra. A lo largo de las páginas irá desfilando un ramillete de personajes tiernos y entrañables que harán las delicias de niños y jóvenes. Así, Pedro, el cuarentaonero, recorre, junto a su inseparable perro Duffy, las plazas de los publicistas españoles, lugares donde narra las historias hermanadas de su abuelo, Andrés, una niña vidueta, perder la muerte de su padre y trágico puede aclarar algunos crímenes; un joven principiante es capaz de volar gracias a unas zapatillas mágicas que pertenecieron a un importante rey inca del Perú; la rana humana, cercana a la extinción, establece su primera colonia en la Tierra desde que se produjo el cataclismo; el último cuento relata como un libro se reescribe según el deseo de su pequeño propietario, quien vivirá apasionadas aventuras.

Realidad y ficción se mezclan a partes iguales en esta selección de cuentos que no dejará indiferente a nadie.

Al escribir estos cuentos, el autor intenta que los jóvenes lectores fortalezcan sus valores sobre la amistad, el amor, la solidaridad, el compañerismo... en fin, todos aquellos que los harán mejores personas en su etapa adulta.

EDICIONES MAGIA LITERARIA



Alberto Casado Alonso (Valladolid, 1965)

Ingresó en la Academia Militar, titulándose como suboficial de ingenieros. Se licenció en Derecho por la universidad de Valladolid (España). Trabajó como asesor fiscal laboral-contable. En la actualidad reside en la ciudad de Trujillo (Perú). Invenor de bolsa y empresario ocasional, escribe por afición y vocación. Ha publicado novelas, como *El retorno de los inmortales* o *Tierras de dioses*, y libros de cuentos como *El secuestro de Papá Noel* y otros cuentos nacidos o El niño que contaba cuentos.

Es colaborador de Ediciones Magia Literaria, editorial trujillana nacida en 2017.

Colaborador habitual de portales de carácter literario, revistas (Rebotes Incógnitas, Fabiana y Valencia Escrita) y periódicos, como La vanguardia, de México. Varios relatos suyos han sido finalistas en concursos y certámenes y publicados en forma de antología por varias editoriales españolas.

OTRAS OBRAS PUBLICADAS DEL AUTOR

Novelas

El retorno de los inmortales
El viaje a través de la historia. Un nuevo viaje
Un viaje a través de la historia. El secuestro
El signo del peñón
Tierras de dioses
Antología del cuento erótico. La mujer de...

Libros de cuentos

El secuestro de Papá Noel y otros cuentos nacidos
El niño que contaba cuentos
Manda aviento
El pueblo del Sol y otros cuentos juveniles

Otras de próxima aparición

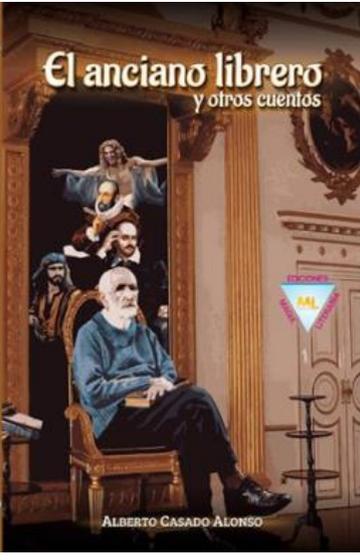
La familia Ballón y otros relatos juveniles
El castillo del sol y otros relatos juveniles
Natalia, el vecindario de cuento
El truco de magia
Las cenizas y la fiesta de la tierra juvenil

El anciano librero y otros cuentos

Un anciano amado por muchos personajes de ficción, le atraen pero viveva insatisfacción entre una rana y un solterón, un sistema que se resquebraja abandonando la casa que habitó en sus primeras que de pronto se trasladó a una casa en medio de una hondonada... Entre y otros temas fantásticos dan forma a *El anciano y el libro* y otros cuentos, volúmenes que conforman la primera trilogía de Alberto Casado Alonso, cuya escritura, narrativa y desarrollo fueron por su lado muestra de las secuencias narrativas, la habilidad para impactar emocionalmente al lector y su particular tratamiento del lenguaje narrativo.

Para tales logros, el autor evidencia en todo momento su interés por las tradiciones literarias de cultura y occidente, aprovechando sus vastos conocimientos que lo ayudó a matar sus insatisfacciones y desembocar en una dimensión temática que le ha permitido elegir una particular y apasionante obra narrativa.

EDICIONES MAGIA LITERARIA



Alberto Casado Alonso (Valladolid, 1965)

Ingresó en la Academia Militar, titulándose como suboficial de ingenieros. Se licenció en Derecho por la universidad de Valladolid. Trabajó como asesor fiscal laboral-contable. En la actualidad reside en la ciudad de Trujillo (Perú). Invenor de bolsa y empresario ocasional, escribe por afición y vocación. Ha publicado novelas, como *Un viaje a través de la historia* o *El retorno de los inmortales*, y libros de cuentos como *El secuestro de Papá Noel* y otros cuentos nacidos o El niño que contaba cuentos.

Es colaborador habitual de portales de carácter literario, revistas (Rebotes Incógnitas, Fabiana y Valencia Escrita) y periódicos, como La vanguardia, de México. Varios relatos suyos han sido finalistas en concursos y certámenes, y publicados en forma de antología por varias editoriales españolas.

OTRAS PUBLICACIONES

El niño que contaba cuentos, de Alberto Casado Alonso
Los alfileres y la fiesta de la tierra juvenil, de Alberto Casado Alonso
Pedregón, donde habitan los dioses... y otros cuentos, de Jorge Alberto Bernal
El imperio en la cumbre, de Matéo Ochofe
El anciano librero y otros cuentos, de Alberto Casado Alonso
Destino: La Tierra, de George Poe
Entre las cenizas, de Beth Lushier
El bosque de los recuerdos, de Maribel Vásquez
Milán, de Iván Paredes
Mir allá de la mirada, de Maribel Vásquez
Cuentos de Don Rector y donador en el Jardín, de Katia Tola Novati

PRÓXIMAS PUBLICACIONES

A los fantasmas sólo se ve en día nublado, de Guillermo Valdés Cergas
Un glibo amarillo sobre el Acropolis, de Gustavo Galavotti
La tía Tula, de Miguel de Urumano
Mir allá de la mirada. Segunda parte, de Maribel Vásquez

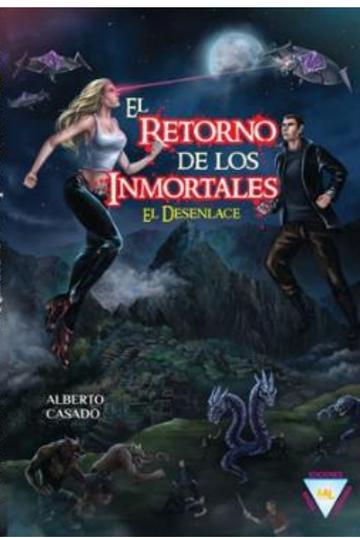
EL RETORNO DE LOS INMORTALES EL DESENLAZADO

Último volumen de la trilogía *El retorno de los inmortales*. La lucha por la supervivencia de humanos y vampiros se encuentra en su momento más crítico. Seta y sus congéneres estratagemas tratan de acabar con las especies nativas de la Tierra. La exuberante y misteriosa Alejandra y el perdido Imhotep apoyarán al escurridizo real de Ramién en su cometido de destruir a Santiago y a quienes lo apoyan. Por su parte, el semivampiro, su clan y los aliados que consiguen resistir harán lo imposible por revertir la situación y derrotar al enemigo. En esta lucha a vida o muerte muchos dejarán de existir, surgirán nuevos héroes y otros sufrirán lo indelible por perpetuar su especie.

Sergio, narrador de los acontecimientos, será testigo de trágicos sucesos, desencuentros inesperados, revelación de secretos, del profético dominio de la raza híbrida y el colapso de un planeta.

El lector se convertirá en cómplice necesario de las alegrías y tristezas de carismáticos personajes como Aguaita de Ayala, Penélope, Yuriko, Yamai o Yalta. El destino de los seguidores del clan vampiro está ligado al de los protagonistas de este relato. La destrucción de estos vampiros a la desesperación de los jóvenes lectores y sus familias. ¿Cuál será el desarrollo de esta historia? Lee y lo sabrás.

EDICIONES MAGIA LITERARIA



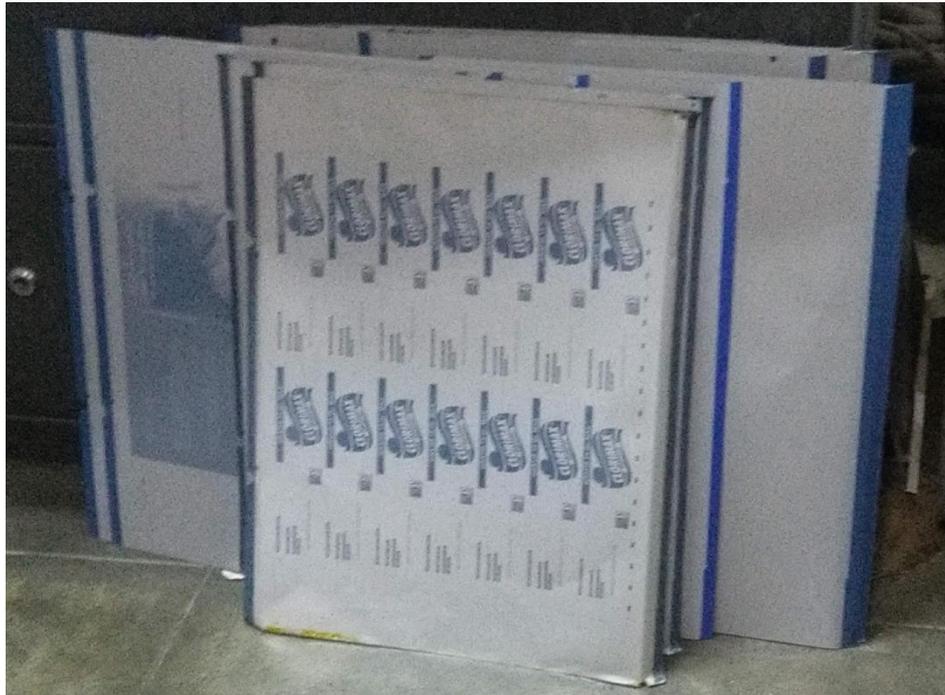
Alberto Casado Alonso (Valladolid España)

Aunque es militar profesional y licenciado en Derecho, en la actualidad se dedica exclusivamente a escribir novelas y cuentos juveniles a través del sello de Ediciones Magia Literaria, del que es fundador.

Comandante de la villa trujillana que se le otorgó en Trujillo (Perú) en el año 2005, localidad en la que reside y desde la que narra la mayoría de sus obras. Activo en la vida social, colaborador ocasional, escribe por afición y vocación. Ha publicado novelas y libros de cuentos juveniles. La trilogía de *El retorno de los inmortales* y otros relatos. *Los alfileres y la fiesta de la tierra juvenil*. *Antología de mejor de entre libros de cuentos: El secuestro de Papá Noel y otros cuentos nacidos*. *El niño que contaba cuentos*. *El anciano librero y otros cuentos*. *Manda aviento*. *El pueblo del Sol y otros cuentos juveniles*. *Un viaje a través de la historia*. *Natalia, el vecindario de cuento*. *Truco de magia*. *La mujer de...*. *La familia Ballón*. La colección *Alfileres*.

Es colaborador habitual de portales de carácter literario, revistas y periódicos. Varios relatos suyos han sido finalistas en concursos y certámenes y publicados en forma de antología por diferentes editoriales españolas.

Algunos diseños de portadas de libros.



Ejemplo de placas para impresión



Espacio donde se usa para ver la notificación de colores según pruebas de impresión.



Impresión de pliegos, en corte A3, para compaginado.



Impresión de pliegos, en corte A3, para compaginado.



Bloques de cuadernillos ya cortados.



Cuadernillos ya separados y listos para encuadernación.



Portadas de libros por pasar por hendido.



Encuadernación de libros.



Revistas ya engrampadas listas para corte final.



Placa de Impresiones V&D S.A.C.