

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA EMPRESA TEMSAC PERÚ SRL. CAJAMARCA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autores:

Bach. Milagros del Carmen Cardenas Marin

Bach. Jose Lucio Huerta Leon

Asesor:

Ing. Dr. Mg. Katherine del Pilar Arana Arana

Cajamarca - Perú

2020



DEDICATORIA

A Dios, por darme fortaleza para aprender y superar adversidades. A mis padres Carlos y Betty, por guiar mi camino a través de consejos y enseñanzas brindándome su apoyo incondicional en mi formación profesional. A mis abuelos, por desearme siempre lo mejor. A mis demás familiares y amigos por creer siempre en mí. Por último, a Princesa por ser mi fiel compañera.

Milagros del Carmen Cárdenas Marín

A mi madre y hermanos, por confiar en mí y por ser la principal fuente de apoyo para lograr mis objetivos. A mi padre, por inculcarme desde pequeño buenos valores y principios, por sus consejos, que siempre me inspiran a ser mejor, por enseñarme que con trabajo y lucha constante se llega lejos, estoy seguro que él está feliz y cuida de mi desde el cielo.

José Lucio Huerta León

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres y familiares, por su confianza y apoyo.

A nuestra casa superior de estudios “Universidad Privada del Norte” y a la Ing. Mg. Katherine del Pilar Arana Arana por su asesoramiento constante a lo largo del desarrollo de esta investigación.

Al Ing. Frank Stip Carrera Villena, representante de TEMSAC PERÚ SRL, por brindarnos la oportunidad para realizar nuestro trabajo de investigación en su empresa.

Tabla de contenidos

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO..... | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 6 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 10 |
| 1.2. Formulación del problema | 18 |
| 1.3. Objetivos | 18 |
| 1.3.1. <i>Objetivo general</i> | 18 |
| 1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> | 18 |
| 1.4. Hipótesis..... | 18 |
| 1.4.1. <i>Hipótesis general</i> | 18 |
| CAPÍTULO II. MÉTODO..... | 19 |
| 2.1. Tipo de investigación | 19 |
| 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos, métodos) | 19 |
| 2.2.1. <i>Población</i> | 19 |
| 2.2.2. <i>Muestra</i> | 19 |
| 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos..... | 20 |
| 2.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos</i> | 20 |
| 2.3.2. <i>Instrumentos de recolección de datos</i> | 21 |
| 2.3.3. <i>Análisis de datos</i> | 21 |
| 2.4. Procedimiento | 21 |
| 2.4.1. <i>Validez y confiabilidad de la información</i> | 22 |
| 2.4.2. <i>Aspectos éticos de la investigación</i> | 22 |
| 2.5. Matriz de consistencia..... | 23 |
| 2.6. Operacionalización de variables..... | 24 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 25 |
| 3.1. Información General de la empresa | 25 |
| 3.1.1. <i>Generalidades de la empresa</i> | 25 |
| 3.1.2. <i>Misión</i> | 25 |
| 3.1.3. <i>Visión</i> | 25 |
| 3.1.4. <i>Valores corporativos</i> | 25 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.1.5. | <i>Organigrama de la empresa</i> | 26 |
| 3.2. | Diagnóstico general del área de estudio | 27 |
| 3.2.1. | <i>Matriz de evaluación de factores internos y externos</i> | 27 |
| 3.2.2. | <i>Diagramas de Ishikawa</i> | 31 |
| 3.3. | Diagnóstico de la variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015..... | 33 |
| 3.3.1. | <i>Diagnóstico de la dimensión: Cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.</i> | 33 |
| 3.4. | Diagnóstico de la variable dependiente: Servicio de Atención..... | 42 |
| 3.5. | Matriz de operacionalización de variables con resultados diagnóstico..... | 48 |
| 3.6. | Diseño de propuesta de mejora | 49 |
| 3.6.1. | <i>Fases de la propuesta de mejora</i> | 49 |
| 3.7. | Resultados esperados del diseño del SGC..... | 51 |
| 3.8. | Matriz de operacionalización de variables con resultados después del diseño | 55 |
| 3.9. | Resultados de la evaluación económica | 56 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | | 63 |
| REFERENCIAS | | 67 |
| ANEXOS | | 72 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tabla 1 | Técnicas para la recolección de datos..... | 20 |
| Tabla 2 | Análisis de datos | 21 |
| Tabla 3 | Matriz de Consistencia | 23 |
| Tabla 4 | Matriz de operacionalización de variables | 24 |
| Tabla 5 | Herramientas para el diagnóstico general del área de estudio..... | 27 |
| Tabla 6 | Matriz de factores internos | 28 |
| Tabla 7 | Matriz de factores externos..... | 30 |
| Tabla 8 | % de cumplimiento por cláusula de la Norma ISO 9001:2015 | 34 |
| Tabla 9 | % de cumplimiento en la cláusula de contexto de la organización | 35 |
| Tabla 10 | % de cumplimiento la cláusula de liderazgo | 36 |
| Tabla 11 | % de cumplimiento en la cláusula de planificación | 37 |
| Tabla 12 | % de cumplimiento en la cláusula de apoyo..... | 38 |
| Tabla 13 | % de cumplimiento en la cláusula de operación..... | 39 |
| Tabla 14 | % de cumplimiento en la cláusula de evaluación del desempeño | 40 |
| Tabla 15 | % de cumplimiento en la cláusula de mejora | 41 |
| Tabla 16 | Matriz de operacionalización de variables con resultados antes del diseño..... | 48 |
| Tabla 17 | Resultados del diseño del SGC..... | 52 |
| Tabla 18 | Resultados del SGC por cláusulas | 52 |
| Tabla 19 | Resultados de la satisfacción del cliente después del diseño del SGC | 54 |
| Tabla 20 | Matriz de operacionalización de variables con resultados después del diseño ... | 55 |
| Tabla 21 | Costos de inversión en activos tangibles | 56 |
| Tabla 22 | Otros gastos | 57 |
| Tabla 23 | Costos de capacitación y consultoría..... | 58 |
| Tabla 24 | Gastos de auditoría | 58 |
| Tabla 25 | Gastos de certificación | 59 |
| Tabla 26 | Resumen de costos y gastos de la implementación | 59 |
| Tabla 27 | Ahorros por costos de no calidad | 60 |
| Tabla 28 | Flujo de caja económico | 61 |
| Tabla 29 | Indicadores económicos | 62 |
| Tabla 30 | Cronograma de Actividades | 72 |
| Tabla 31 | Check list Norma ISO 9001:2015 | 74 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------------|--|----|
| Figura 1 | Organigrama de la organización | 26 |
| Figura 2 | Diagrama de Ishikawa del incumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 | 31 |
| Figura 3 | Diagrama de Ishikawa de la insatisfacción por el servicio brindado | 32 |
| Figura 4 | Resultados Generales del cumplimiento actual de la Norma ISO 9001:2015 | 33 |
| Figura 5 | % de cumplimiento por cláusula de la Norma ISO 9001:2015..... | 34 |
| Figura 6 | Detalle de cumplimiento por numeral de contexto de la organización..... | 35 |
| Figura 7 | Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula liderazgo | 36 |
| Figura 8 | Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula de planificación | 37 |
| Figura 9 | Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula de apoyo | 38 |
| Figura 10 | Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula operación | 39 |
| Figura 11 | Detalle de cumplimiento por numeral de evaluación del desempeño..... | 40 |
| Figura 12 | Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula de mejora..... | 41 |
| Figura 13 | Pregunta N°01 | 42 |
| Figura 14 | Pregunta N°02 | 43 |
| Figura 15 | Pregunta N°03 | 43 |
| Figura 16 | Pregunta N°04..... | 44 |
| Figura 17 | Pregunta N°05 | 45 |
| Figura 18 | Pregunta N°06..... | 45 |
| Figura 19 | Pregunta N°07 | 46 |
| Figura 20 | Resultados de la satisfacción del cliente..... | 47 |
| Figura 21 | Propuesta de implementación | 49 |
| Figura 22 | Encuesta de Satisfacción..... | 73 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el servicio de atención en la empresa TEMSAC PERÚ SRL. Para lo cual, se desarrolló un diagnóstico situacional de la organización mediante el uso de herramientas como entrevistas con el personal, encuesta, check list, matrices EFI y EFE y diagrama de Ishikawa. En un inicio los resultados obtenidos tanto del check list como de la encuesta fueron de 22.61% y 43% respectivamente, evidenciando deficiencias en la gestión por procesos y en el direccionamiento estratégico. El diseño del SGC está fundamentado en el desarrollo de documentación como procedimientos, documentos de soporte, informes y formatos alineados al contexto de la organización y orientados a la mejora continua. Posterior al diseño, los resultados manifiestan una variación positiva en cuanto al servicio brindado por la empresa puesto que, la satisfacción del cliente aumento al 81% con un cumplimiento de los requisitos en 93.13%. Por último, los resultados de indicadores: VAN y TIR fueron de S/. 24,009.85 y 23%, respectivamente, lo cual demuestra la viabilidad de la propuesta. En suma, el SGC mejora el servicio de atención en la empresa.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, servicio, construcción

ABSTRACT

The objective of this research work is to design a Quality Management System (QMS) based on the ISO 9001: 2015 Standard to improve the service of attention in the company TEMSAC PERÚ SRL. For which, a situational diagnosis of the organization was developed through the use of tools such as interviews with staff, survey, check list, EFI and EFE matrices and Ishikawa diagram. In the beginning, the results obtained from both the check list and the survey were 22.61% and 43% respectively, showing deficiencies in management by processes and in strategic direction. The design of the QMS is based on the development of documentation such as procedures, support documents, reports and formats aligned to the context of the organization and oriented towards continuous improvement. After the design, the results show a positive variation in terms of the service provided by the company, since customer satisfaction increased to 81% with compliance with the requirements in 93.13%. Finally, the results of indicators: NPV and IRR were S /.24,099.85 and 23%, respectively, which shows the viability of the proposal. In short, the SGC improves the service of attention in the company. **Keywords:** Quality Management System, ISO 9001, service, construction

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En un mundo globalizado y competitivo como el actual, el cambio en las organizaciones debe ser constante para generar valor, las empresas deben cumplir con estándares de calidad para lograr sostenibilidad a largo plazo. Desde hace algunos años países desarrollados han incorporado el punto de vista de los consumidores en todos los rubros de actividades comerciales como parte del concepto de calidad en la atención. Para ello, es necesario que establezcan estrategias empresariales e incorporen herramientas alineadas con el propósito de la empresa, permitiéndoles una gestión integral, con el fin de satisfacer las exigencias del cliente y aumentar la efectividad en sus procesos.

En tal sentido, la calidad es un concepto que ha ido evolucionando a lo largo de la historia. Actualmente, ya no está restringida únicamente a un producto o servicio, sino que abarca todas las formas a través de las cuales la empresa logra la conformidad con sus productos y servicios. Entonces, representa una condición imprescindible para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo. Por otro lado, la Gestión de Calidad es la manera en que la organización dirige y controla sus actividades relacionadas a la satisfacción del cliente, puesto que es un medio sistemático que conduce a la mejora continua en los procesos de trabajo (ISO , 2013).

La adecuada gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad incluye la planificación, diseño, desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización, así como la apropiada implantación, el control de los recursos y su certificación final. Lo mencionado, permitirá obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes. Esto, supondrá una gestión en la

empresa, de productos, servicios y procesos basados en calidad (Cuatrecasas, 2001). Desde ese punto de vista, el sector construcción no es ajeno a la Gestión de Calidad bajo el enfoque de la ISO 9001:2015.

A nivel mundial, la construcción es un sector vital para las economías, pues mediante sus actividades involucra a otras industrias relacionadas. Con respecto a la norma mencionada, existe un concepto erróneo referente a su aplicación, se cree que es únicamente aplicable al sector manufacturero y no guarda relación alguna con el sector de la construcción. Sin embargo, las organizaciones de este sector deben implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basándose en la ISO 9001:2015 dado que, trae consigo beneficios como el incremento de la confianza de los clientes, apertura de alianzas estratégicas, optimización de recursos (administrativos, humanos y operativos), mejora del servicio de calidad a los clientes, mayor competitividad, reducción de gastos administrativos y operativos (Isotools, 2013).

Para lograr el éxito y los resultados esperados de los sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001:2015 se deben tener en cuenta los siguientes factores: visión sistemática de la organización, orientación a la satisfacción total del cliente, liderazgo de la alta dirección, compromiso y aumento de las competencias del personal y empoderamiento de la calidad (Bolaños & Basquerizo, 2018). Por tal motivo, la obtención de la certificación de un estándar ISO es un acontecimiento fundamental para toda organización porque confiere ventajas competitivas sobre otras empresas, permitiendo el acceso a nuevos mercados. Pero, como principal punto, el factor más importante para que se implemente un SGC es la satisfacción y fidelización del cliente (Unterreiner & Gisbert, 2019).

Para reforzar lo mencionado anteriormente se identificaron los siguientes estudios que anteceden al presente trabajo de investigación:

Jiménez & Olarte (2018) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en Medijimar Ltda. De Bogotá” desarrollada en Colombia en la Universidad de la Salle busca desarrollar un sistema de gestión de calidad para la empresa Medijimar Ltda de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 para mejorar cada uno de los procesos establecidos en la compañía. Para el diagnóstico con respecto a los requisitos de la norma utilizaron herramientas básicas como la observación, descripción, cuantificación de los procesos, encuestas y entrevistas. Concluyendo, que el diseño ayudará a fortalecer cada uno de los procesos, minimizando el impacto de riesgos, enfocándose en lo clientes, proveedores y empleados, todo esto previamente documentado. A su vez, brindará formación a cada uno de los empleados dentro de la compañía.

Valverde (2017) en su investigación “Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 en Construcciones Ayala S.A”. Su propuesta se basa en aumentar la eficacia y eficiencia de la empresa mediante la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. En el diagnóstico, identificaron la falta de control sobre la calidad de los materiales suministrados por los proveedores y sobre el trabajo ejecutado por las subcontratas. Para contrarrestar, desarrollaron el manual del sistema de gestión de la calidad, con toda la documentación incluyendo los procedimientos y formatos, generales y específicos para mantener y garantizar la integridad del sistema de gestión, consiguiendo mejorar la eficiencia en los procesos de gestión de la organización no sólo a nivel de calidad sino también a nivel de operatividad en todos los niveles de gestión de la empresa.

Menacho (2019) en su tesis “Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la calidad en la empresa constructora Coral Ingeniería y Construcción S.A.C” busca estandarizar los procesos de la organización y cumplir con las exigencias de la norma para asegurar la calidad de sus procesos y conseguir la mejora continua, estableciendo la documentación necesaria para lograr el cumplimiento de los objetivos definidos en su plan estratégico. En el diagnóstico, se evidenció una gestión de procesos con controles genéricos que dificultaba el cumplimiento de los requisitos de los clientes y demás partes interesadas. De este modo, con la implementación de la propuesta se logró una gestión de calidad con procesos eficaces.

Chávez & Huangal (2019) en su tesis de titulación: “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Tambos Perú SAC”. Las autoras formularon un diagnóstico previo de la satisfacción del cliente y el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma en la organización. De acuerdo con el diagnóstico se elaboró el plan de implementación y mantenimiento del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 evidenciando que la propuesta de la tesis influye satisfactoriamente en la satisfacción del cliente y en las actividades desarrolladas en la organización con un desempeño más efectivo. Asimismo, de acuerdo con la evaluación económica y financiera la propuesta resulta ser económica y financieramente rentable

Coronel & Salazar (2018) en su tesis descriptiva, desarrollada en el ámbito local denominada “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en 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” realizaron en primera instancia

el diagnóstico mediante un check list para saber el cumplimiento de la norma, donde se observó la falta de control documentario y registro que no permite la adecuada gestión. Después de adecuar la documentación del área de servicio se verificó un progreso en cuanto al cumplimiento de la norma. Además, de obtener resultados económicos y financieros favorables.

Incio & Rodriguez (2017) en el desarrollo de su tesis experimental titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa CER EIRL”. En un inicio, encontraron que la empresa no cuenta con procedimientos establecidos en el servicio, además no tiene establecida su política de calidad, ni formatos para los distintos procesos porque no los tiene identificados. Utilizaron herramientas como: FODA, diagrama de Causa-efecto, check list, para identificar el cumplimiento de la norma en la empresa; y una encuesta para medir el nivel de satisfacción. En el diagnóstico inicial encontraron deficiencias en el área estudiada. Posterior al desarrollo del diseño, se verificó que el cumplimiento fue en su totalidad y ayudó de manera directa a la mejora de la satisfacción del cliente. Con respecto a su implementación, determinaron que es rentable.

La empresa evaluada en la presente investigación se denomina TEMSAC PERÚ S.R.L. Dedicada al Servicio de Construcción como principal actividad en el sector público / privado, con domicilio legal en el distrito de Yonán – Tembladera, provincia de Contumazá y departamento de Cajamarca. En la empresa, se identificó que la satisfacción del cliente es uno de los problemas más representativos y punto débil, ocasionado por la deficiente planificación de recursos y control de proyectos, procedimientos definidos erróneamente y falta de formatos adecuados para el registro

de la información. Asimismo, el compromiso por parte de la alta dirección resulta deficiente, generando trabajos no interrelacionados entre las distintas áreas. Por otra parte, la inexistencia de un plan de capacitaciones y la falta de medición del desempeño organizacional impiden mejorar continuamente a la empresa en mención.

Ante los problemas mencionados se genera la expectativa de dar soluciones y obtener beneficios para la organización. En ese marco, se ha identificado una necesidad importante en la empresa, que es agregar valor con un Sistema de Gestión de Calidad en el servicio de atención basado en la norma ISO 9001:2015. De tal modo, que se logre incrementar en su totalidad la satisfacción de los clientes.

Las bases teóricas que aborda el presente estudio son:

Calidad

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. En sus orígenes era costosa, puesto que, se basaba en rechazar todos los productos defectuosos, lo que representaba el primer coste, y después recuperar de alguna forma los productos, significaba otro costo adicional. Además, era una actividad exclusiva del departamento de calidad. Posteriormente, se basaba en la aplicación de técnicas estadísticas de muestreo para verificar y controlar los productos de salida.

El concepto de calidad sufre un cambio importante, cuando deja de ser una simple inspección para formar parte de uno de los pilares de la estrategia global de las organizaciones, es decir, asegurar la calidad durante el proceso de producción para evitar futuros productos defectuosos.

La calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción a los requisitos del usuario. Concretamente, hace referencia a que el producto o servicio deberá cumplir con las especificaciones,

ajustándose a los requerimientos expresados por los consumidores o clientes (Cuatrecasas, 2001).

Sistema de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de actividades que se relacionan entre sí, con el propósito de cumplir lo establecido en la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, que han sido implantadas por medios como la planificación. Con el fin de lograr el control y aseguramiento de la calidad, proporcionando mejoras en el marco del sistema de gestión de calidad (Cortés, 2017).

Para (Ortiz & Arciniegas, 2016), es la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus servicios, productos y los procesos para producirlos.

ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 es un estándar internacionalmente reconocido para crear, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, en cualquier organización, independientemente al rubro al que pertenezca (International Organization for Standardization, 2017). Diversos estudios realizados han logrado determinar que los modelos de gestión establecidos en normas internacionales como la ISO 9001 contribuyen en el desempeño empresarial y organizacional (Ciravegna, 2015).

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requisitos de la norma ISO 9001 proporciona una gestión eficaz de los procesos y representa una herramienta clave para la competitividad y sostenibilidad en las organizaciones de países emergentes. Al respecto, en esta versión 2015 la norma hace énfasis en un mayor enfoque a los procesos basados en riesgos, y el análisis del contexto de la

organización involucrando las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Alzate, 2017).

Servicio

Actividades que realiza una empresa para poder responder las expectativas y necesidades de sus usuarios. Los autores (Kotler, Kartajaya, & Setiawan, 2013) destacan que el servicio es cualquier actividad o conjunto de actividades que una parte puede ofrecer a otra, buscando satisfacer o dar beneficio al cliente.

Satisfacción al cliente

La satisfacción resulta ser la respuesta de saciedad del cliente, caracterizada por un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio que proporciona un nivel placentero de recompensa al momento del consumo (Reyes, Mayo, & Loredó, 2009). Por otro lado, (Kotler & Armstrong, 2003) mencionan que la satisfacción del cliente es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de realizar una comparación del rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Construcción

La construcción hace referencia al proceso ordenado de armado o unión de diversos elementos para concretar algo. En ingeniería, la construcción es un arte y técnica que precisa el dominio de tecnologías, la intuición, el sentido común y la creatividad. Es decir, que mediante la combinación de diferentes materiales o elementos con la habilidad y técnica para conseguir un conjunto llamado edificio (Ferri, Pérez, García, & López, 2009).

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorará el servicio de atención de la empresa TEMSAC PERÚ SRL. Cajamarca, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el servicio de atención de la empresa TEMSAC PERÚ S.R.L. Cajamarca, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la gestión de calidad actual y el servicio de atención de la empresa TEMSAC PERÚ SRL.
- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa.
- Analizar el servicio de atención después del diseño de Sistema de Gestión de Calidad en la empresa
- Realizar una evaluación económica para medir la viabilidad del diseño.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, mejorará el servicio de atención de la empresa TEMSAC PERÚ S.R.L. Cajamarca, 2020.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo ya que, permite evaluar la data obtenida de forma científica y numérica en colaboración con la estadística (Sanca, 2011).

Asimismo, es de diseño no experimental, según (Pimienta & De la Orden, 2013) este diseño incluye estrategias que no alteran las variables, sino solo las observan o miden. Además, esta investigación es de corte transversal, (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018) mencionan que, también son llamados estudios descriptivos y, este diseño se realiza en un momento determinado para analizar un fenómeno que sucede en el presente.

Por otro lado, es de tipo correlacional, pues tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2018).

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos, métodos)

2.2.1. Población

La población considerada en la presente investigación son todos clientes a quienes se les brindó el servicio durante el periodo de mayo del 2019 a enero del 2020.

2.2.2. Muestra

Determinación de la muestra para establecer el número de clientes a quienes se les aplicará la encuesta con el fin de medir el nivel de satisfacción por el servicio de atención brindado por la empresa en estudio.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= número de encuestados, tamaño de la muestra

N= población estimada, 6 usuarios

Z= coeficiente de confianza 95% (1.96)

p= probabilidad de éxito 50%

q= probabilidad de fracaso 50%

e= nivel de error 5% (0.05) o error de estimación

e2= error máximo de estimación

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 8}{0.05^2(8 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 5.92 = 6$$

Para la muestra se considera a 6 clientes que recibieron el servicio de atención por parte de la empresa TEMSAC PERÚ SRL en el periodo comprendido entre mayo del 2019 a enero del 2020.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas de recolección de datos

Tabla 1

Técnicas para la recolección de datos

| Método | Fuente | Técnica |
|--------------|----------|---------------------|
| Cuantitativo | Primaria | Observación directa |
| Cuantitativo | Primaria | Encuesta |

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección empleados se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 2

Análisis de datos

| Técnica | Justificación | Instrumentos | Aplicación en |
|----------------------|--|----------------------|--|
| Observación directa. | Para recolectar información sobre el cumplimiento de documentación que la norma exige. Los resultados permitirán realizar el diagnóstico y posteriormente el diseño de la norma ISO 9001:2015. | Guía de observación. | Procesos y documentación de la empresa en estudio. |
| Encuesta. | Para obtener información de la percepción del cliente sobre los servicios brindados por la empresa. | Cuestionario. | Seis clientes de la empresa. |

Fuente: Elaboración propia

2.3.3. Análisis de datos

En esta investigación, para el análisis y procesamiento de la información obtenida, se realizó mediante los programas Microsoft Excel y Word. De igual modo, dadas las circunstancias fue prescindible el uso de plataformas en la red para el desarrollo del trabajo como Google Meet, Zoom, Microsoft Teams.

2.4. Procedimiento

Observación directa

La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación (Rodríguez, 2005).

El objetivo de realizar la observación directa es para determinar si los procesos que se llevan a cabo en el área de servicio de atención están basados en los requisitos y bajo la documentación que la norma ISO 9001:2015 establece.

Encuesta

La encuesta es la técnica que permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más común de una muestra, con el fin de identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin (Niño, 2011).

En la presente investigación, la encuesta servirá para medir la calidad del servicio de atención que se brinda a los clientes de la empresa en estudio. Para ello, primero se deberá diseñar el cuestionario. Posteriormente, será aplicada en los clientes que obtuvieron los servicios de la empresa en los meses de mayo del 2019 hasta enero del 2020. Sus resultados serán analizados con el fin de conocer el grado de satisfacción que genera el servicio de atención brindado por la empresa.

2.4.1. Validez y confiabilidad de la información

Para mayor confiabilidad y validez, se optó por utilizar una encuesta desarrollada en una investigación relacionada directamente con el tema de estudio. Es necesario, mencionar que la encuesta utilizada fue validada por expertos y desarrollada por alumnos de nuestra casa superior de estudios.

2.4.2. Aspectos éticos de la investigación

Para la recolección de datos, la empresa mediante el gerente general brindó la autorización para el uso de los mismos. Los autores se comprometen al uso adecuado de la información solo para fines académicos, cumpliendo con los valores y principios de un investigador, optando siempre por la objetividad. Además, las fuentes que se mencionan a lo largo de la investigación fueron citadas correctamente reconociendo la autoría de los investigadores.

2.5. Matriz de consistencia

Tabla 3

Matriz de Consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | |
|---|---|---|--|--|
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
| <p>¿En qué medida el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorará el servicio de atención de la empresa TEMSAC PERÚ SRL? Cajamarca, 2020?</p> | <p style="text-align: center;">General</p> <p>Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el servicio de atención de una empresa de la empresa TEMSAC PERÚ S.R.L. Cajamarca, 2020.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la gestión de calidad actual y el servicio de atención de la empresa TEMSAC PERÚ SRL. • Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa. • Analizar el servicio de atención después del diseño de Sistema de Gestión de Calidad en la empresa • Realizar una evaluación económica para medir la viabilidad del diseño. | <p>El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015, mejorará el servicio de atención de la empresa TEMSAC PERÚ SRL. Cajamarca, 2020.</p> | <p>Variable independiente.</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad basado en la Normal ISO 9001:2015</p> <p>Variable dependiente.</p> <p>Servicio de atención</p> | <p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo <p>Diseño de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental • Transversal <p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correlacional <p>Técnicas e instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa - Guía de observación • Encuesta- Cuestionario <p>Métodos de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Word • Microsoft Excel <p>Población:</p> <p>Todos clientes a quienes se les brindó el servicio en el periodo de mayo del 2019 a enero del 2020.</p> <p>Muestra:</p> <p>6 clientes que recibieron el servicio de atención por parte de TEMSAC PERÚ SRL en el periodo comprendido entre mayo del 2019 a enero del 2020.</p> |

Fuente: Elaboración propia

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 4

Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicadores |
|---|--|---|--|---|
| Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 | Es una herramienta que permite a las organizaciones organizar, planificar, ejecutar y controlar sus actividades mediante servicios con altos estándares de calidad | Es el conjunto de elementos, tales como: estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo mediante el cual la dirección de una organización planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos. (Camisión, Cruz, & Gonzáles, 2006) | Requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. | % de cumplimiento de los requisitos establecidos por la Normal ISO 9001:2015 % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de contexto de la organización % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de liderazgo % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de planificación % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de apoyo % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de operación % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de evaluación del desempeño % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de mejora |
| Variable dependiente: Servicio de atención. | Conjunto de actividades o acciones que tienen como fin satisfacer las necesidades de los clientes. | Servicio es una acción de ventas; es decir, el servicio es vender, puesto que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia y a comprar más. (Tschohl, 1991) | Calidad del servicio brindado por la empresa | % de clientes satisfechos con el servicio que reciben |

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Información General de la empresa

3.1.1. Generalidades de la empresa

TEMSAC PERU S.R.L. Fue constituida en el distrito de Yonán-Tembladera, provincia de Contumazá, departamento de Cajamarca. Surgió ante la necesidad de brindar un servicio diferenciado, tanto al sector público como privado. Es una empresa que tiene como principal actividad la construcción y los servicios metal mecánicos. Dedicada a la ejecución de obras, realización de montajes industriales y mineros, mantenimiento industrial y montaje de estructuras metálicas.

3.1.2. Misión

Brindar un servicio eficiente y eficaz de construcción, seleccionando y capacitando permanentemente a nuestros colaboradores; aplicando conocimiento, experiencia y tecnología con equipos modernos y certificados, garantizando trabajos de óptima calidad, entrega oportuna y alta performance.

3.1.3. Visión

Para el 2023, lograr mayor posicionamiento y mantener el liderazgo en el mercado local, regional y nacional del país, siendo la mejor empresa en ofrecer servicios integrales de construcción con el compromiso de cumplir los objetivos y expectativas de nuestros clientes

3.1.4. Valores corporativos

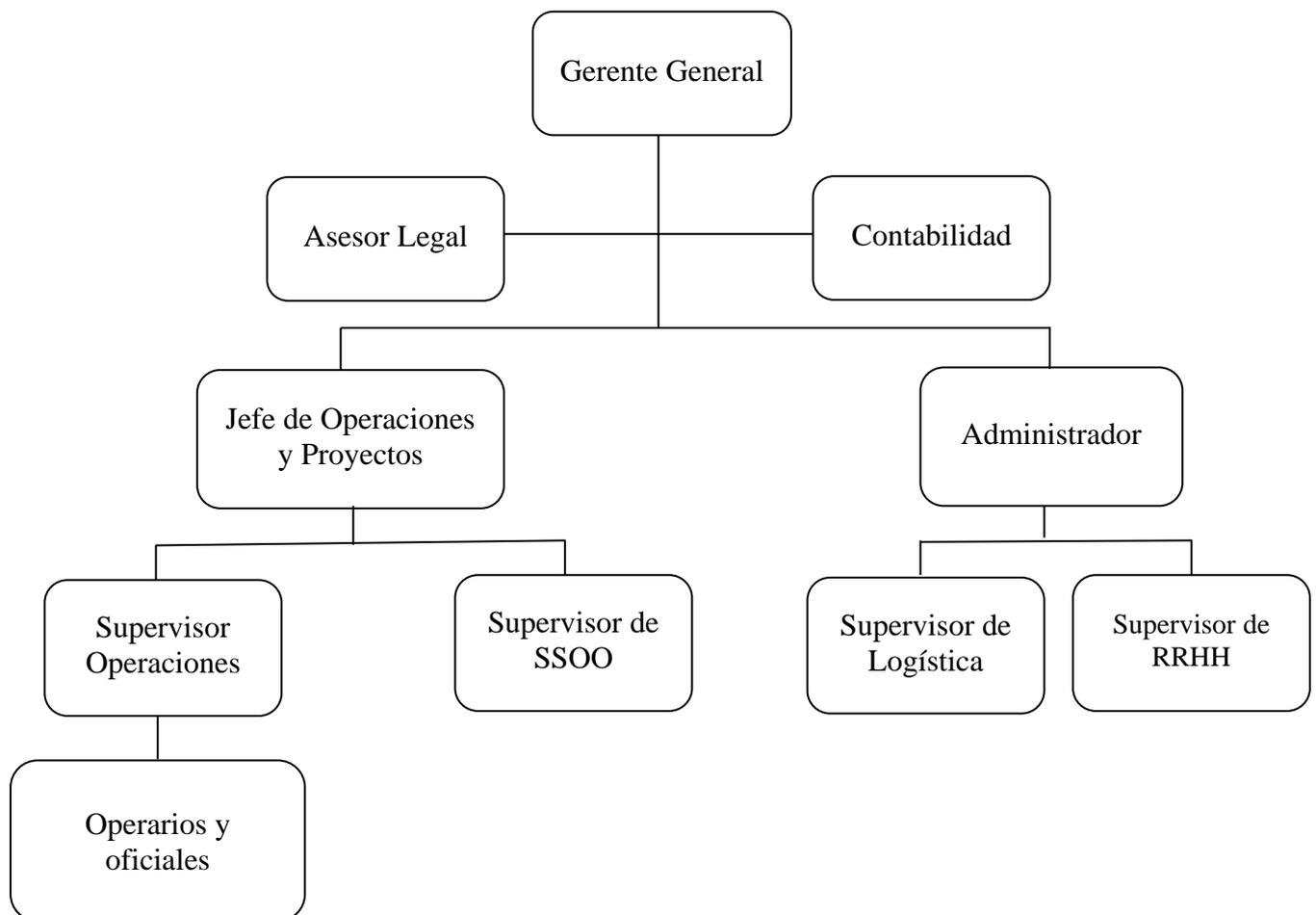
- **Respeto:** Es fundamental mantener relaciones adecuadas con nuestros principales grupos de interés, fomentando el trato cordial y la adecuada inclusión de las personas, sin lugar a discriminación.

- **Honestidad:** Actuar con transparencia en virtud del beneficio común en cada uno de nuestros proyectos.
- **Calidad:** Por medio de la innovación constante y el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos, se entregan servicios con valor agregado a cada uno de nuestros clientes.
- **Responsabilidad Social:** Desarrollamos actividades valorando a las comunidades y el medio ambiente.

3.1.5. Organigrama de la empresa

Figura 1

Organigrama de la organización



Fuente: Elaboración propia

3.2. Diagnóstico general del área de estudio

El diagnóstico en una empresa, constituye una metodología de evaluación, la cual permite conocer y dar seguimiento a factores críticos que impiden el crecimiento y buen desempeño en la organización (Bernal, Mora, Arellano, & Torres, 2012). En tal sentido, el presente apartado describe el diagnóstico situacional identificado en la empresa constructora.

Este diagnóstico se ejecutó a partir de la utilización de algunas herramientas, con las que fue factible realizar el análisis y recopilación de información de la empresa en estudio. Por ello, en la tabla (5) se presentan las herramientas utilizadas en la investigación, evidenciando el propósito por las que fueron designadas.

Tabla 5

Herramientas para el diagnóstico general del área de estudio

| Herramienta | Definición |
|--------------------------|---|
| (1) Matrices: EFI y EFE | Herramienta que permite identificar y evaluar los factores externos e internos principales en las áreas funcionales de una empresa. Proporciona una base para identificar las relaciones entre dichas áreas (Fred, 2003). |
| (2) Diagrama de Ishikawa | Llamado también diagrama de causa y efecto, utilizado para identificar las causas potenciales de un problema, otorga el resumen de las relaciones entre las causas y efectos de un proceso (Ishikawa, 1989). |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se procederá a detallar cada una de estas herramientas, en el orden propuesto.

3.2.1. Matriz de evaluación de factores internos y externos

La evaluación de ambas matrices se basa en la ponderación establecida por los autores en una escala del 1 al 4, siendo (1) respuesta deficiente, (2) respuesta promedio, (3) respuesta mayor al promedio y (4) respuesta superior. Los resultados

globales de ambas matrices fueron evaluados teniendo en cuenta el promedio de calificación 2.5. Así, cuando el resultado es mayor al promedio significa que el aspecto evaluado señala que las fortalezas y oportunidades están siendo aprovechadas por la empresa. No obstante, cuando el valor está por debajo de la media significa que tanto las debilidades como amenazas deben ser revisadas en busca de la mejora continua.

3.2.1.1. Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Tabla 6

Matriz de factores internos

| MATRIZ EFI | | | |
|---|--------------|---------------------|-------------------------------|
| FORTALEZAS | Valor | Calificación | Calificación ponderada |
| Empresa sólida constituida de forma legal. | 0.07 | 4 | 0.28 |
| Mano de obra calificada. | 0.05 | 2 | 0.1 |
| Estructura y maquinaria propia. | 0.09 | 3 | 0.27 |
| Adaptación a requerimientos del cliente. | 0.05 | 3 | 0.15 |
| Alianzas estratégicas con proveedores. | 0.05 | 2 | 0.1 |
| Compromiso de alta dirección en las actividades. | 0.07 | 2 | 0.14 |
| Respeto con la comunidad y medio ambiente. | 0.06 | 3 | 0.18 |
| Capacidad de financiamiento y solvencia económica. | 0.06 | 2 | 0.12 |
| Sub Total de Fortalezas | | | 1.34 |
| DEBILIDADES | Valor | Calificación | Calificación ponderada |
| Carente SGC en la organización. | 0.1 | 4 | 0.4 |
| Alta rotación de personal. | 0.04 | 2 | 0.08 |
| Información no documentada de los procesos. | 0.08 | 3 | 0.24 |
| Planeación Estratégica inconsistente. | 0.07 | 3 | 0.21 |
| La empresa no labora con políticas de calidad. | 0.06 | 3 | 0.18 |
| Ausencia de software para integrar flujo de información | 0.06 | 2 | 0.12 |
| Bajo reconocimiento de la marca en el mercado nacional. | 0.05 | 2 | 0.1 |
| Contexto de la organización desconocido por los trabajadores. | 0.04 | 3 | 0.12 |
| Sub Total de Debilidades | | | 1.45 |
| Total | 1 | | 2.79 |

Fuente: Elaboración propia

La calificación ponderada de las debilidades es de 1.45 frente a la de fortalezas con 1.34. Esto indica que, aunque la empresa tenga diversas fortalezas

necesitan potenciarlas para poder disminuir en el máximo posible sus debilidades internas. El resultado global es de 2.79 lo que evidencia que el estado de la empresa es débil internamente siendo necesario que deban aprovechar las fortalezas con las que cuentan e ir incrementándolas.

3.2.1.2. Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

Del mismo modo, la matriz EFE fue realizada para la identificación del aspecto externo, es decir las oportunidades y amenazas. Estas, muestran un panorama amplio con respecto a las amenazas que pueden afectar el rendimiento de la empresa y las oportunidades que pueden surgir para incrementar el valor de la misma. Ver matriz EFE en la tabla 07.

Tabla 7

Matriz de factores externos

| MATRIZ EFE | | | |
|---|--------------|---------------------|-------------------------------|
| OPORTUNIDADES | Valor | Calificación | Calificación Ponderada |
| Crecimiento sostenible del sector construcción en la región y el país | 0.075 | 3 | 0.23 |
| Mayor posicionamiento en el sector público y privado. | 0.065 | 3 | 0.20 |
| Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad | 0.09 | 4 | 0.36 |
| Informalidad de algunas empresas | 0.05 | 2 | 0.10 |
| Proveedores estables | 0.07 | 2 | 0.14 |
| Poder de negociación con proveedores | 0.045 | 3 | 0.14 |
| Acceso a créditos | 0.07 | 3 | 0.21 |
| Priorización del estado en inversión del sector construcción | 0.065 | 4 | 0.26 |
| Sub Total de Oportunidades | | | 1.63 |
| AMENAZAS | | | |
| Alto grado de competencia en el sector construcción | 0.05 | 3 | 0.15 |
| Incumplimiento por parte del proveedor | 0.04 | 3 | 0.12 |
| Aumento de costos vinculados al sector construcción | 0.06 | 3 | 0.18 |
| Estancamiento de proyectos por patógenos infecciosos | 0.08 | 4 | 0.32 |
| Decrecimiento económico local y regional | 0.07 | 3 | 0.21 |
| Normativas políticas que perjudiquen al sector construcción | 0.06 | 1 | 0.06 |
| Sindicatos ligados a la delincuencia | 0.05 | 2 | 0.1 |
| Escaso personal profesional y técnico en la región. | 0.06 | 3 | 0.18 |
| Sub Total de Amenazas | | | 1.32 |
| Total | 1 | | 2.95 |

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la matriz EFE reflejan que la calificación ponderada es resaltante con respecto a las amenazas. Puesto que, el valor correspondiente es de 1.63 en contraste, con 1.32, lo que significa que los factores externos son favorables para la empresa. Sin embargo, es relevante que la organización este a la vanguardia de las amenazas que puedan afectar el desenvolvimiento de la misma. El resultado total de esta matriz es de 2.95 demostrando que el factor externo en la empresa es favorable para posicionarse en el sector.

3.2.2. Diagramas de Ishikawa

3.2.2.1. Diagrama de Ishikawa basado en el incumplimiento de la Norma

Este diagrama indica las causas principales y su relación con las sub-causas de manera general en la organización, sobre el incumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa del incumplimiento de la Norma ISO 9001:2015



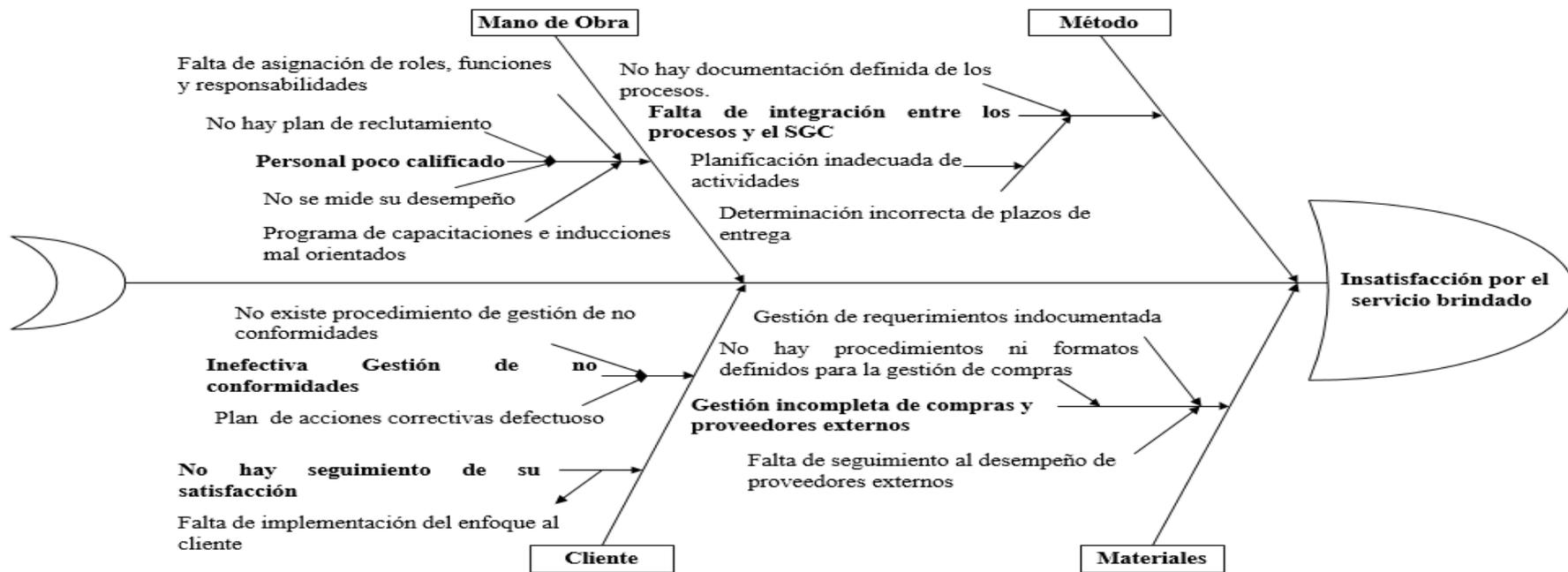
Fuente: *Elaboración propia*

3.2.2.2. Diagrama de Ishikawa basado en la insatisfacción generada por el servicio

Este diagrama expone el panorama general de las causas principales que genera la insatisfacción del cliente por el servicio de atención brindado.

Figura 2

Diagrama de Ishikawa de la insatisfacción por el servicio brindado



Fuente: Elaboración propia

3.3. Diagnóstico de la variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

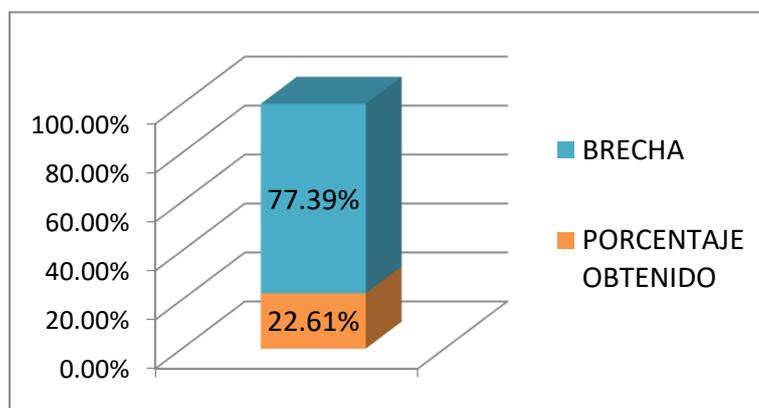
El diagnóstico de la variable independiente se realizó mediante un check list, que es un formato con lineamientos que establece la norma ISO 9001:2015 para controlar el cumplimiento de requisitos de manera sistemática (Isotools, 2018). El objetivo, es determinar el nivel de cumplimiento desde la cláusula 4 hasta la 10, es decir, desde Contexto de la Organización hasta Mejora, debido a que los primeros solo hacen referencia a generalidades que no requieren medición.

3.3.1. Diagnóstico de la dimensión: Cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

Los resultados obtenidos del check list, brindan un panorama a detalle de la organización respecto al SGC. Además, otorga la base necesaria para la correcta implementación del mismo. A continuación, en la figura 4, se evidencia que el 22.61% son los requisitos que la empresa cumple. Lo restante, corresponde al 77.39% siendo la brecha de los lineamientos en que la empresa debe enfocarse para cumplir con lo establecido por la norma internacional.

Figura 3

Resultados Generales del cumplimiento actual de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 5, se muestra los resultados de cumplimiento de los requisitos de cada capítulo, de los cuales ninguno supera el 50 %, evidenciando las deficiencias del SGC en TEMSAC PERÚ SRL.

Tabla 8

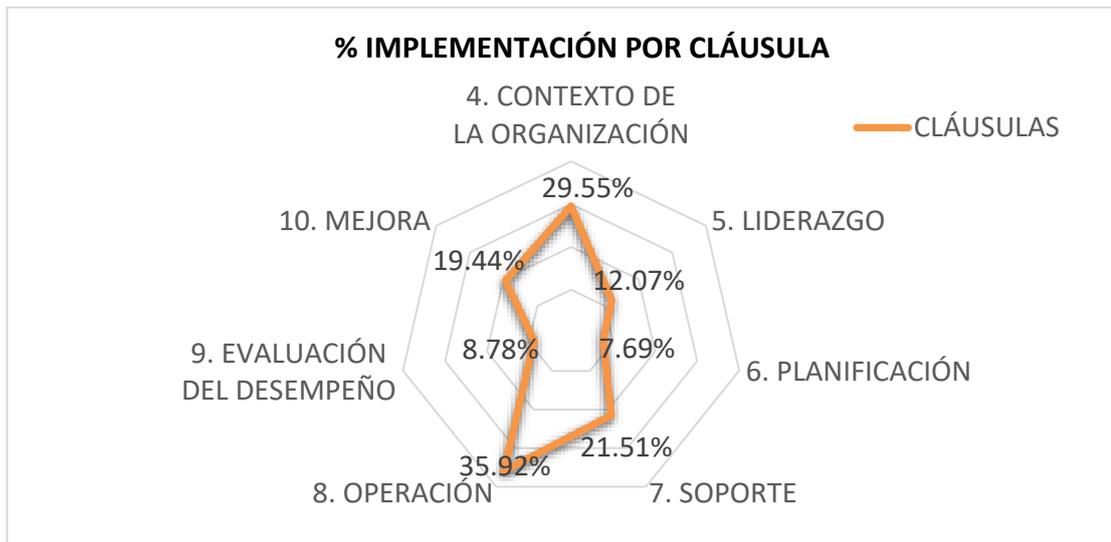
% de cumplimiento por cláusula de la Norma ISO 9001:2015

| % Implementación por cláusula | |
|--------------------------------|--------|
| 4. Contexto de la Organización | 29.55% |
| 5. Liderazgo | 12.07% |
| 6. Planificación | 7.69% |
| 7. Soporte | 21.51% |
| 8. Operación | 35.92% |
| 9. Evaluación del desempeño | 8.78% |
| 10. Mejora | 19.44% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

% de cumplimiento por cláusula de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo expuesto en la figura anterior. A continuación, se detalla y explica el análisis de cada capítulo de la Norma ISO 9001:2015.

3.3.1.1. Capítulo 4. Contexto de la Organización

El contexto de la organización está delimitado por el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma internacional en un 29.55%. Debido, a que en la empresa las cuestiones externas e internas no se determinan adecuadamente. De igual modo, el contexto de la organización y las partes interesadas pertinentes para el SGC en TEMSAC PERÚ SRL, no dispone de información documentada.

Tabla 9

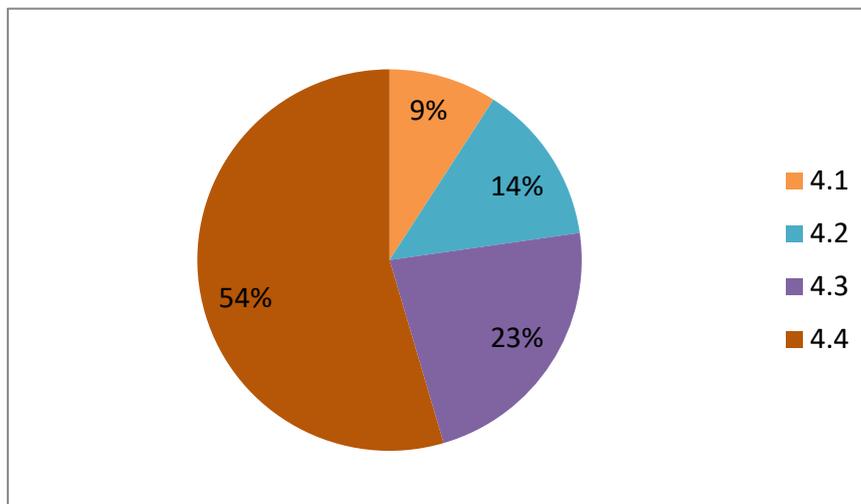
% de cumplimiento en la cláusula de contexto de la organización

| 4. Contexto de la organización | | | | | | | |
|--------------------------------|----|-----|-----|-----|------|-----|---------|
| Numeral | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A | Totales |
| 4.1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 4.2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 4.3 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| 4.4 | 3 | 6 | 0 | 3 | 0 | 0 | 12 |
| Totales | 4 | 14 | 0 | 4 | 0 | 0 | 22 |
| Porcentaje de Implementación | | | | | | | |
| 29.55% | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Detalle de cumplimiento por numeral de contexto de la organización.



Fuente: Elaboración propia

3.3.1.2. Capítulo 5. Liderazgo

El 12.07% hace referencia al cumplimiento de los requisitos en este capítulo. Al respecto, dicho porcentaje se manifiesta ya que, el compromiso de la alta dirección es bajo, porque tanto los objetivos como la política de calidad no está establecida. Por lo tanto, se requiere definir la política de calidad, además de mantenerla como información documentada y disponible para las partes interesadas pertinentes.

Tabla 10

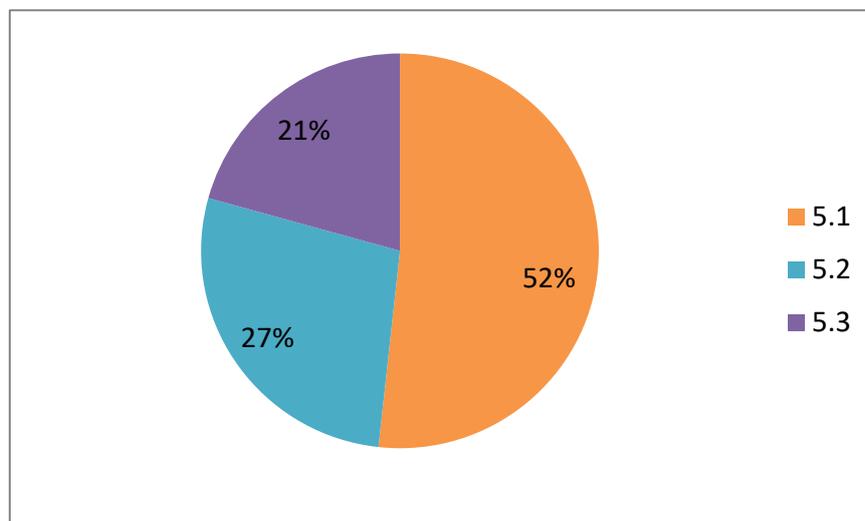
% de cumplimiento la cláusula de liderazgo

| 5. Liderazgo | | | | | | | |
|------------------------------|----|-----|-----|-----|------|-----|---------|
| Numeral | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A | Totales |
| 5.1 | 6 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 15 |
| 5.2 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 5.3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Totales | 17 | 11 | 0 | 1 | 0 | 0 | 29 |
| Porcentaje de Implementación | | | | | | | |
| 12.07% | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula liderazgo



Fuente: Elaboración propia

3.3.1.3. Capítulo 6. Planificación

El cumplimiento del capítulo de planificación está representado por el 7.69% de los requisitos propuestos por la norma ISO 9001:2015. La empresa no tiene establecido los objetivos de calidad. Asimismo, no se abordan los riesgos y oportunidades, lo cual es perjudicial para lograr o maximizar la satisfacción del cliente con el servicio brindado.

Tabla 11

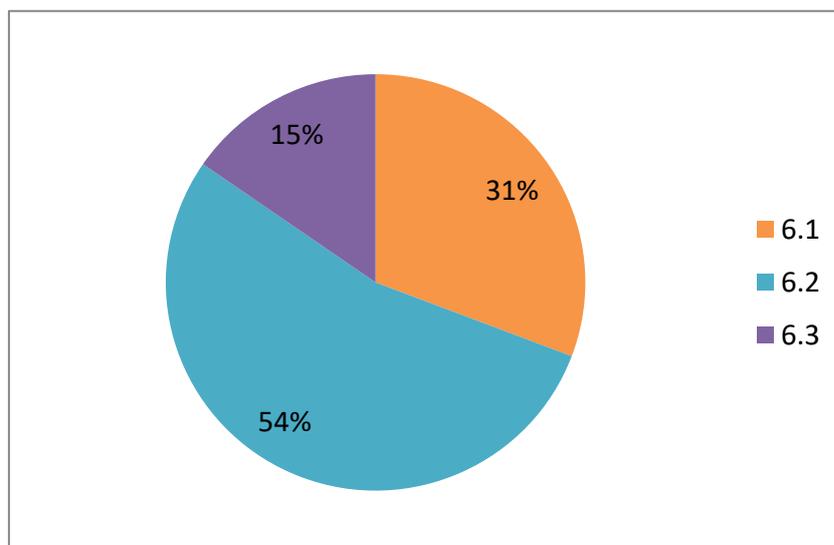
% de cumplimiento en la cláusula de planificación

| 6. Planificación | | | | | | | |
|------------------------------|----|-----|-----|-----|------|-----|---------|
| Numeral | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A | Totales |
| 6.1 | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 6.2 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| 6.3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Totales | 18 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| Porcentaje de Implementación | | | | | | | |
| 7.69% | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula de planificación



Fuente: Elaboración propia

3.3.1.4. Capítulo 7. Apoyo

El capítulo 7, relacionado al apoyo está constituido por el cumplimiento de la norma en un 21.51%, a causa de que los recursos necesarios para la operación de los procesos no están correctamente definidos. De igual modo, no existe un procedimiento que garantice la fiabilidad y el seguimiento de dichos recursos.

Tabla 12

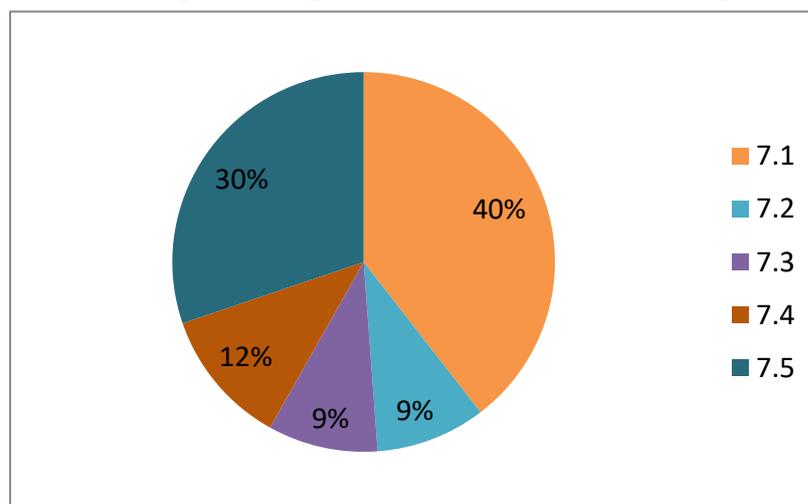
% de cumplimiento en la cláusula de apoyo

| 7. Apoyo | | | | | | | |
|------------------------------|----|-----|-----|-----|------|-----|---------|
| Numeral | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A | Totales |
| 7.1 | 1 | 14 | 0 | 2 | 0 | 0 | 17 |
| 7.2 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| 7.3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 7.4 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 7.5 | 7 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Totales | 12 | 28 | 0 | 3 | 0 | 0 | 43 |
| Porcentaje de Implementación | | | | | | | |
| 21.51% | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula de apoyo



Fuente: Elaboración propia

3.3.1.5. Capítulo 8. Operación

En el capítulo 8 de la norma ISO 9001:2015, los resultados de los requisitos que cumple la empresa en estudio representan el 35.92%. Las deficiencias encontradas se relacionan principalmente por la falta de definición y documentación de los procesos, además, de procedimientos inexistentes para dar seguimiento a las no conformidades. De igual modo, la gestión de los proveedores externos es incontrolada e indocumentada.

Tabla 13

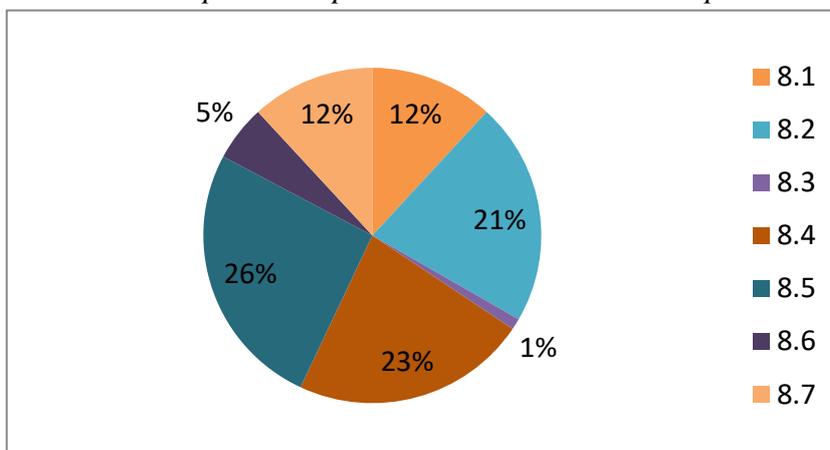
% de cumplimiento en la cláusula de operación

| 8. Operación | | | | | | | |
|------------------------------|----|-----|-----|-----|------|-----|---------|
| Numeral | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A | Totales |
| 8.1 | 1 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 11 |
| 8.2 | 3 | 5 | 0 | 12 | 0 | 0 | 20 |
| 8.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 8.4 | 2 | 17 | 0 | 2 | 0 | 0 | 21 |
| 8.5 | 2 | 13 | 0 | 4 | 0 | 5 | 24 |
| 8.6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 5 |
| 8.7 | 4 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Totales | 12 | 51 | 0 | 22 | 2 | 6 | 87 |
| Porcentaje de Implementación | | | | | | | |
| 35.92% | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula operación



Fuente: Elaboración propia

3.3.1.6. Capítulo 9. Evaluación del desempeño

La empresa cumple con un 8.78% en el capítulo 9. A comparación de las demás cláusulas y según los resultados obtenidos, la evaluación del desempeño es también un factor débil que la organización presenta. Se evidenció, que no existe planificación, ni método alguno para dar seguimiento, medición y análisis al Sistema de Gestión de Calidad, ni a la percepción de los clientes. Por otro lado, la organización no cuenta con un plan de auditorías.

Tabla 14

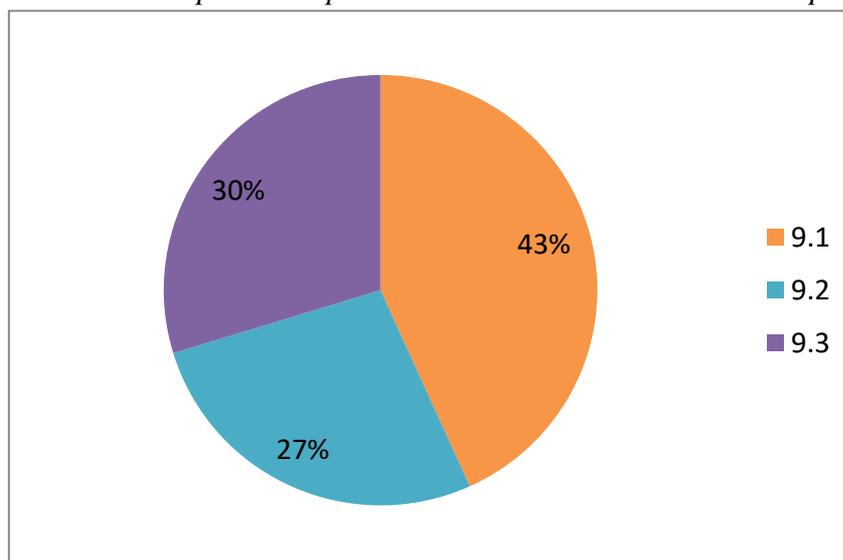
% de cumplimiento en la cláusula de evaluación del desempeño

| 9. Evaluación del Desempeño | | | | | | | |
|------------------------------|----|-----|-----|-----|------|-----|---------|
| Numeral | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A | Totales |
| 9.1 | 5 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| 9.2 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| 9.3 | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Totales | 24 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 |
| Porcentaje de Implementación | | | | | | | |
| 8.78% | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Detalle de cumplimiento por numeral de evaluación del desempeño



Fuente: Elaboración propia

3.3.1.7. Capítulo 10. Mejora

Se comprobó, que en la cláusula de Mejora la organización cumple con el 19.44% de los requisitos que la norma ISO 9001:2015 establece. Las falencias más notables en este apartado hacen referencia a que la empresa no cuenta con registros documentados de las acciones correctivas para eliminar las no conformidades. Asimismo, la falta de compromiso de la alta dirección es perjudicial para establecer lineamientos correctos hacia la mejora continua de la empresa.

Tabla 15

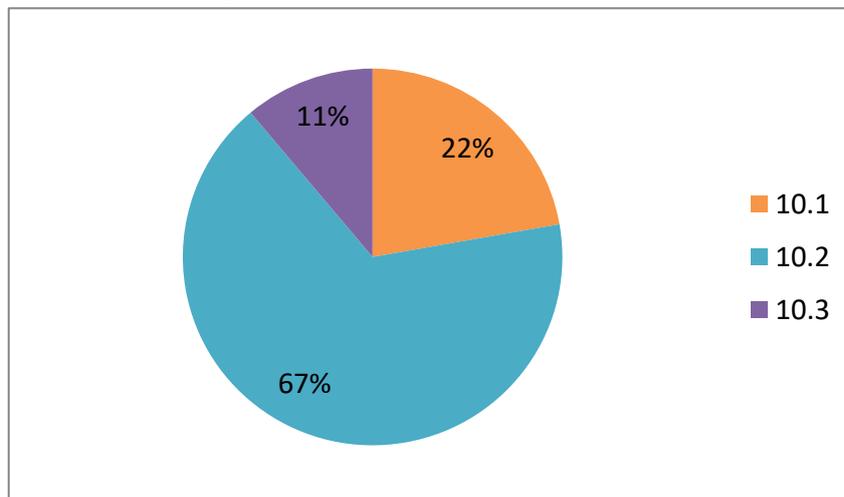
% de cumplimiento en la cláusula de mejora

| 10. Mejora | | | | | | | |
|------------------------------|----|-----|-----|-----|------|-----|---------|
| Numeral | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A | Totales |
| 10.1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 10.2 | 1 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| 10.3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Totales | 4 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| Porcentaje de Implementación | | | | | | | |
| 19.44% | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Detalle de cumplimiento por numeral de la cláusula de mejora



Fuente: Elaboración propia

3.4. Diagnóstico de la variable dependiente: Servicio de Atención

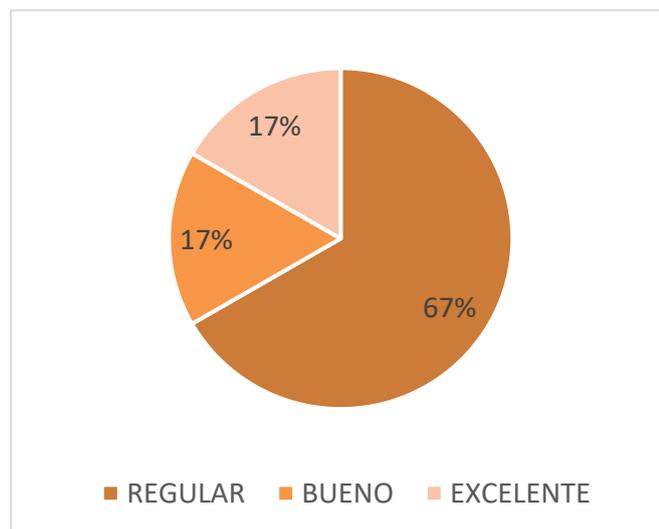
El diagnóstico de la variable dependiente, se realizó mediante una encuesta con el propósito de conocer el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio brindado por TEMSAC PERÚ SRL. La aplicación de la encuesta fue a 6 clientes que fueron atendidos durante el periodo de mayo del 2019 a enero del 2020. Para visualizar la encuesta completa (**Ver Anexo N°02**)

A continuación, se procederá a detallar los resultados obtenidos de cada pregunta planteada en la encuesta. Posterior a ello, se describe de manera global el nivel de satisfacción del cliente.

3.4.1. ¿Qué nivel de satisfacción percibe en cuánto al servicio brindado?

Figura 12

Pregunta N°01



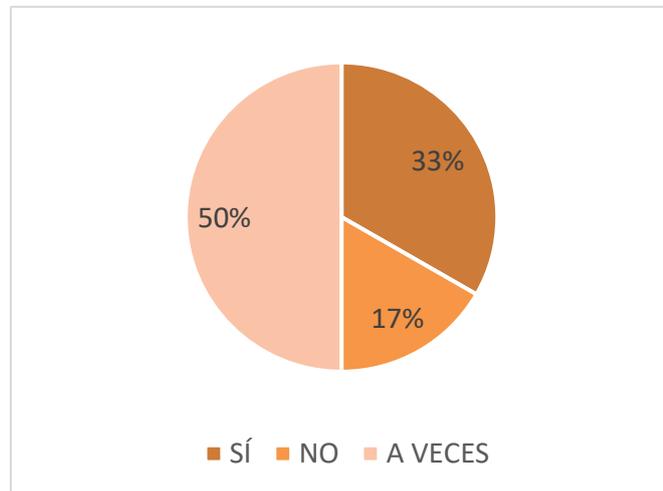
Fuente: Elaboración propia

Conforme a las respuestas de esta interrogante, se determina que el 67%, conformado por 4 clientes, establece que su nivel de satisfacción es regular. Lo restante, representado por el 17% en forma equitativa corresponde a un nivel bueno y excelente respectivamente.

3.4.2. ¿La empresa se adapta a las necesidades de sus usuarios?

Figura 13

Pregunta N°02



Fuente: Elaboración propia

El 50% de los clientes encuestados alude que a veces la empresa se adapta a sus necesidades. Otros, como el 33% manifiesta que si se adapta a sus necesidades. Sin embargo, el 17% indica que la empresa no se adapta a sus necesidades.

3.4.3. ¿En caso de presentarse un problema se resuelve adecuadamente?

Figura 14

Pregunta N°03



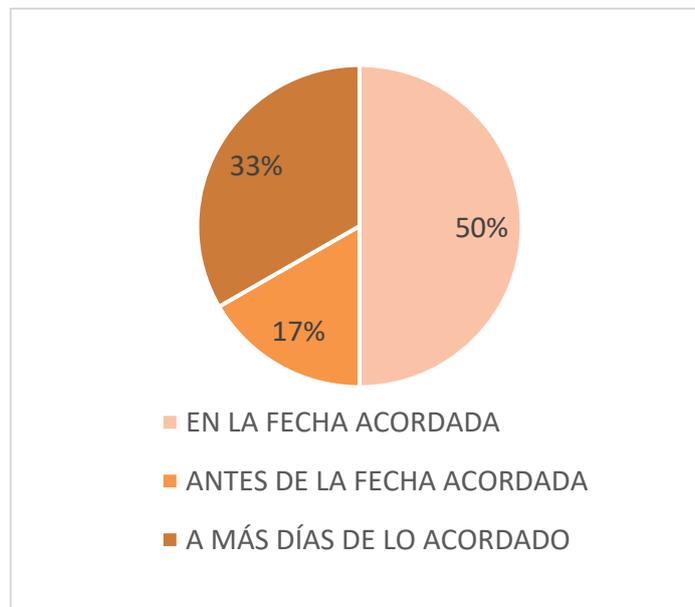
Fuente: Elaboración propia

En caso de presentarse algún problema, el 50% de los 6 encuestados da a entender que los inconvenientes presentados durante la ejecución del servicio a veces se resuelven adecuadamente. En contraposición, el otro 50% alude que los problemas surgidos a lo largo del desarrollo de las actividades llevadas a cabo por la empresa en estudio se resuelven de forma adecuada.

3.4.4. ¿El proyecto se culmina en el plazo acordado?

Figura 15

Pregunta N°04



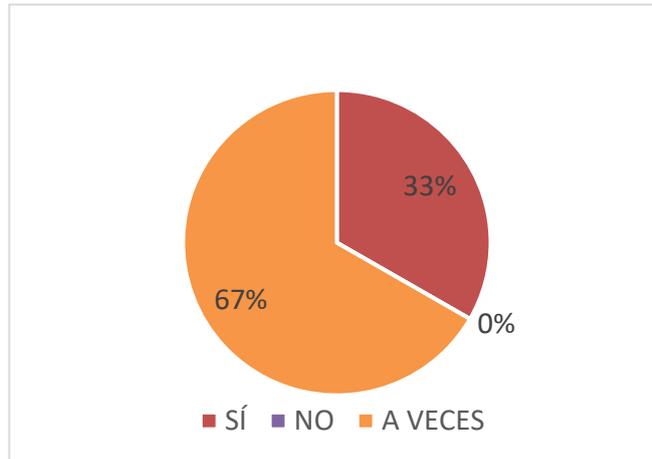
Fuente: Elaboración propia

Con respecto al tiempo de entrega, el 17% de los 6 encuestados contesta que el proyecto ejecutado por la empresa se entregó antes de la fecha acordada, el 50% responde que se entregó la obra en el tiempo acordado. Sin embargo, el 33% menciona que el proyecto se les entregó a más días de los acordado, evidenciando que existe una deficiente planificación de tiempos por parte de la empresa.

3.4.5. ¿Se le mantiene informado sobre el avance del proyecto?

Figura 16

Pregunta N°05



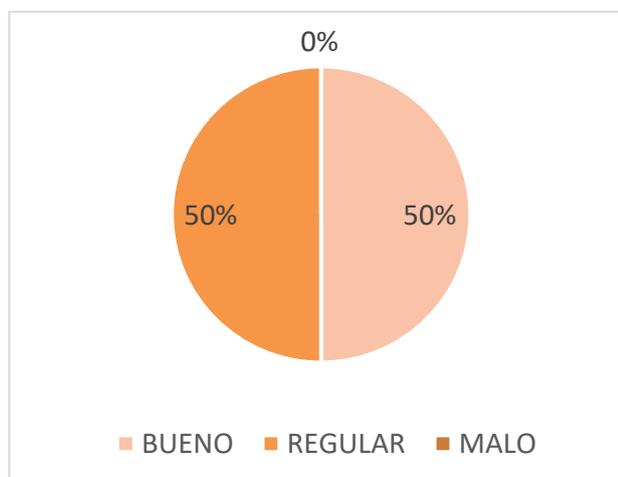
Fuente: Elaboración propia

El 33% de los clientes menciona que la empresa constructora los mantiene informados sobre los avances durante el curso de los proyectos. Para el 67% solo en ocasiones se le mantiene informado sobre los avances que se vienen realizando.

3.4.6. ¿Cómo evalúa las medidas de prevención de riesgos implementadas por la empresa?

Figura 17

Pregunta N°06



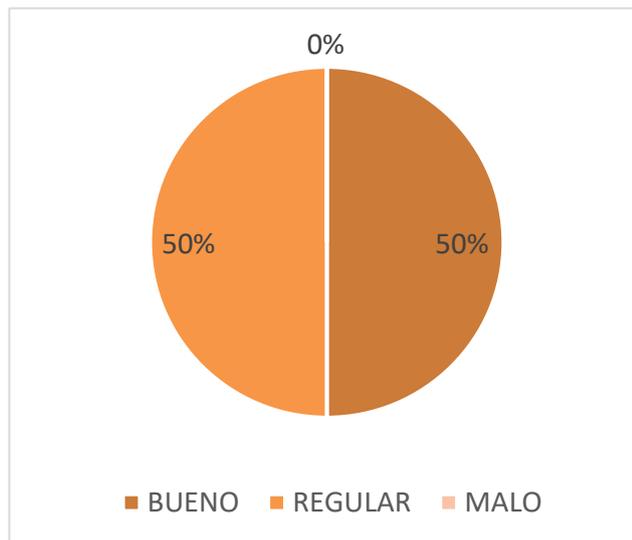
Fuente: Elaboración propia

Según los encuestados, el 50% hace referencia que las medidas de prevención de riesgos implementadas por la empresa se gestionan correctamente. Lo restante, también conformado por el 50% considera que las medidas mencionadas son implementadas y ejecutadas de forma regular por parte de la empresa constructora.

3.4.7. ¿Cómo califica la calidad de los materiales utilizados en el proyecto?

Figura 18

Pregunta N°07



Fuente: Elaboración propia

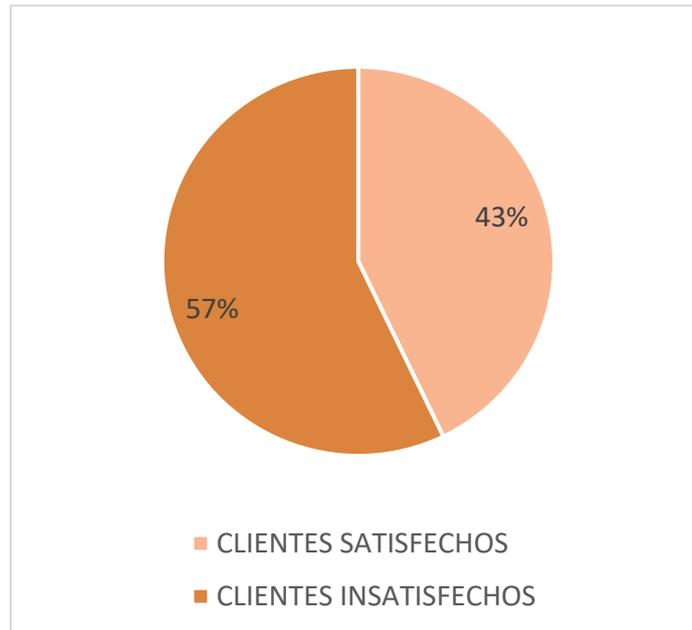
En cuanto a la calidad de los materiales empleados para la ejecución de proyectos. Coincidentemente, 50% de los clientes encuestados afirman que la calidad de materiales utilizados para la realización de servicios es buena. Sin embargo, el otro 50% expresa que la calidad de materiales empleados es de tipo regular.

3.4.8. Resultado global de la satisfacción del cliente

Como resultado total, el 43% de los 6 clientes encuestados, se encuentran satisfechos con el servicio brindado por TEMSAC PERÚ SRL. Por otro lado, el 57% hace referencia a clientes insatisfechos.

Figura 19

Resultados de la satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración propia

Es evidente, que la empresa presenta deficiencias en cuanto al servicio que ofrece. En tal sentido, resulta necesario el diseño apropiado de una herramienta que permita gestionar de manera eficiente los procesos llevados a cabo por la organización para priorizar la satisfacción del cliente en su totalidad.

3.5. Matriz de operacionalización de variables con resultados diagnóstico

Tabla 16

Matriz de operacionalización de variables con resultados antes del diseño

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicadores | Resultados obtenidos |
|--|--|---|--|---|----------------------|
| Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 | Es una herramienta que permite a las organizaciones organizar, planificar, ejecutar y controlar sus actividades mediante servicios con altos estándares de calidad | Es el conjunto de elementos, tales como: estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo mediante el cual la dirección de una organización planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos. (Camisión, Cruz, & Gonzáles, 2006) | Requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. | % de cumplimiento de los requisitos establecidos por la Normal ISO 9001:2015 | 22.61% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de contexto de la organización | 29.55% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de liderazgo | 12.07% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de planificación | 7.69% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de apoyo | 21.51% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de operación | 35.92% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de evaluación del desempeño | 8.78% |
| Variable dependiente: Servicio de atención. | Conjunto de actividades o acciones que tienen como fin satisfacer las necesidades de los clientes. | Servicio es una acción de ventas; es decir, el servicio es vender, puesto que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia y a comprar más. (Tschohl, 1991) | Calidad del servicio brindado por la empresa | % de clientes satisfechos con el servicio que reciben | 43 % |
| | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

3.6. Diseño de propuesta de mejora

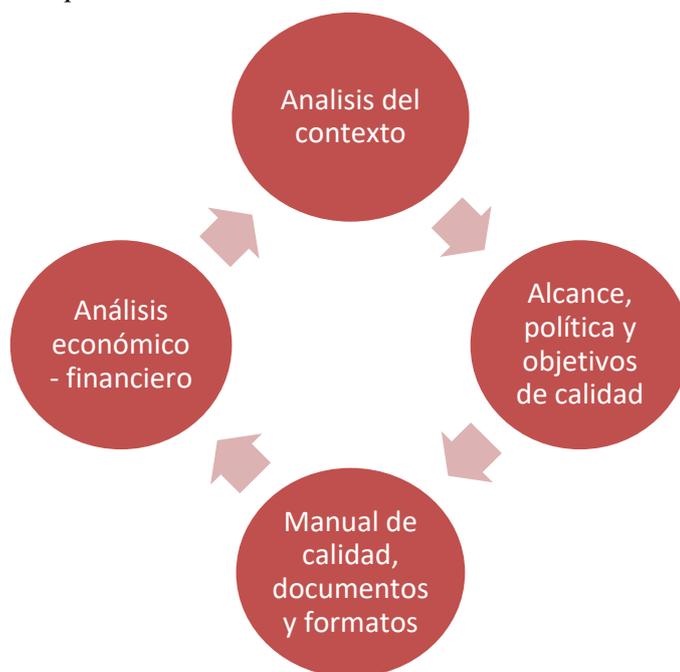
En base a lo diagnosticado en la empresa en estudio, resulta relevante y necesario efectuar un plan de mejora que permita eliminar las dificultades que atraviesa la empresa para brindar un servicio de atención óptimo a sus clientes, logrando el cumplimiento de sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades.

El plan de mejora tiene por objeto diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, necesario para fortalecer la mejora del desempeño y la efectividad de la organización. Para ello, es fundamental la creación de documentación que garantice la correcta planificación, control y mejora continua de sus procesos. En síntesis, se busca el mayor cumplimiento de los requisitos propuestos por la Norma.

3.6.1. Fases de la propuesta de mejora

Figura 20

Propuesta de implementación



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se explica a detalle las fases que abarca la propuesta de mejora para la presente investigación:

3.6.1.1. Fase 1: Análisis del contexto

En primer lugar, en esta fase se realizó el análisis de la situación global de la organización con respecto a la Norma ISO 9001:2015. Para ello, se utilizó un check list que permitió conocer el grado de cumplimiento de la Norma y la brecha que se debe mejorar con la implementación de documentos, procedimientos y formatos necesarios.

3.6.1.2. Fase 2: Definición de alcance, política y objetivos de calidad

En segundo lugar, teniendo un panorama de la situación de TEMSAC PERÚ SRL en relación a la norma ISO 9001:2015, se procedió a definir el alcance del sistema, la política y objetivos de calidad como inicio al diseño del SGC. Este check list, se encuentra en el **(Anexo 3)**

El alcance se centra en los procesos realizados en el servicio de atención por parte de la empresa. Para mayor detalle, revisar el apartado 1.2.1 del Manual de Calidad **(Anexo 4)**.

En cuanto a los objetivos de calidad, revisar en **“Control de objetivos de calidad” (SGC-DS02)**. Estos se plantearon bajo los compromisos establecidos en la política de calidad **(Manual de Calidad, apartado 5.2)**, con el fin de reforzar su cumplimiento.

Los puntos definidos en esta fase, sirvieron como base estratégica para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, que tiene como principal objetivo garantizar la satisfacción de los clientes y partes interesadas con el servicio de atención brindado.

3.6.1.3. Fase 3: Realización del manual de calidad, documentos y formatos.

Para identificar correctamente los procesos estratégicos, operativos y de soporte, se realizó el mapa de procesos (**Manual de Calidad, apartado 4.4**) de TEMSAC PERÚ SRL, con esto se pretende establecer interrelación entre los procesos que aseguren la satisfacción del cliente. De igual modo, teniendo en cuenta los objetivos que pretende alcanzar la empresa, se desarrolló el manual de calidad (**Anexo 4**) que contiene los lineamientos necesarios para lograr un desempeño adecuado de la Gestión de Calidad. Además, se ha elaborado una serie de documentos y formatos acorde con lo establecido por la norma ISO 9001:2015.

3.6.1.4. Fase 4: Evaluación económica financiera.

La evaluación económica se realizó para analizar de forma objetiva indicadores que permitan tomar decisiones acertadas en cuanto a la futura implementación del Sistema de Gestión de Calidad propuesto. Por ello, mediante el empleo de técnicas cuantitativas se pretende determinar su viabilidad.

3.7. Resultados esperados del diseño del SGC

El contenido abordado en este apartado corresponde a los resultados esperados con la propuesta del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el servicio de atención de la empresa TEMSAC PERÚ SRL.

3.7.1. Resultados esperados de Norma ISO 9001:2015

En un inicio, los resultados obtenidos en el diagnóstico (antes del diseño) del cumplimiento de la Norma fueron de 22.61% con una brecha de 77.39%. Posterior

al diseño del SGC se logró aumentar el cumplimiento al 93.13%, disminuyendo la brecha a solo 6.87%, evidenciando una mejora del cumplimiento en un 70.52%. Los datos mencionados se obtuvieron mediante el check list.

Tabla 17

Resultados del diseño del SGC

| % IMPLEMENTACIÓN DEL SGC | | |
|--------------------------|--------|---------|
| ÍTEMS | ANTES | DESPUÉS |
| Porcentaje obtenido | 22.61% | 93.13% |
| Mínimo norma | 100% | 100% |
| Brecha | 77.39% | 6.87% |

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla, se muestran los resultados obtenidos del cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 en cada una de las cláusulas que conforman el SGC. Dichos resultados han sido clasificados en un antes y después con el fin de determinar la mejora en cada uno de ellos.

Tabla 18

Resultados del SGC por cláusulas

| % IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA | | | |
|--------------------------------|--------|---------|--------|
| CLAÚSULAS | ANTES | DESPUÉS | MEJORA |
| 4. Contexto de la organización | 29.55% | 95.45% | 65.91% |
| 5. Liderazgo | 12.07% | 89.66% | 77.59% |
| 6. Planificación | 7.69% | 93.27% | 85.58% |
| 7. Soporte | 21.51% | 86.63% | 65.12% |
| 8. Operación | 35.92% | 92.82% | 56.90% |
| 9. Evaluación del desempeño | 8.78% | 100.00% | 91.22% |
| 10. Mejora | 19.44% | 98.61% | 79.17% |

Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, la cláusula (4) correspondiente al “Contexto de la organización”, evidencia una mejora de 65.91% considerando que el resultado de antes fue de 29.55% y en el después se obtuvo un 95.45%. En segundo lugar, en la

cláusula (5) de Liderazgo, el antes está representado por un 12.07% frente a un 89.66% con una mejora de 77.59%. En tercer lugar, la cláusula (6) “Planificación” tiene una mejora de 85.58%, con un antes de 7.69% y un después de 93.27%. En cuarto lugar, en la cláusula (7) de “Soporte” los resultados del antes y el después fueron de 21.51% y 86.63% respectivamente, con una mejora de 65.12%. En quinto lugar, la cláusula (8) hace referencia a “Operación” con un resultado en el antes de 35.92%, mientras que en el después se obtuvo 92.82% lo que equivale a una mejora de 56.90%. En sexto lugar, la cláusula de “Evaluación de desempeño” (9) señala una mejora de 91.22% en base a los resultados del antes y después en un 8.78% y 100% respectivamente. Por último, los resultados obtenidos en la cláusula de “Mejora” (10) fueron de 19.44% en el antes y en un 98.61% en el después, con una mejora de 79.17%.

3.7.2. Resultados esperados del servicio de atención

Para los resultados esperados del servicio de atención se realizó la aplicación de una encuesta de satisfacción a los clientes considerando que la organización realiza la implementación de un SGC orientado a la mejora continua, garantizando un servicio de calidad a los clientes, priorizando sus necesidades y expectativas en la ejecución del servicio. Por lo que, la encuesta permite determinar la mejora del nivel de satisfacción de los clientes considerando el antes de que la empresa cuente con un SGC y el después, contemplando la posibilidad de implementar un SGC. Los resultados obtenidos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 19

Resultados de la satisfacción del cliente después del diseño del SGC

| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | | |
|---------------------------------|--------------|----------------|
| ÍTEMS | ANTES | DESPUÉS |
| Clientes satisfechos | 43% | 81% |
| Clientes insatisfechos | 57% | 19% |

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la satisfacción del cliente, considerando la posible implementación del SGC se incrementaron al 81%. Es decir, se obtuvo un aumento de 38%.

3.8. Matriz de operacionalización de variables con resultados después del diseño

Tabla 20

Matriz de operacionalización de variables con resultados después del diseño

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicadores | Resultados obtenidos |
|--|--|---|--|---|----------------------|
| Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 | Es una herramienta que permite a las organizaciones organizar, planificar, ejecutar y controlar sus actividades mediante servicios con altos estándares de calidad | Es el conjunto de elementos, tales como: estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo mediante el cual la dirección de una organización planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos. (Camisión, Cruz, & Gonzáles, 2006) | Requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. | % de cumplimiento de los requisitos establecidos por la Normal ISO 9001:2015 | 93.13% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de contexto de la organización | 95.45% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de liderazgo | 89.66% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de planificación | 93.27% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de apoyo | 86.63% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de operación | 92.82% |
| | | | | % de cumplimiento de los requisitos del capítulo de evaluación del desempeño | 100.00% |
| Variable dependiente: Servicio de atención. | Conjunto de actividades o acciones que tienen como fin satisfacer las necesidades de los clientes. | Servicio es una acción de ventas; es decir, el servicio es vender, puesto que estimula a los clientes a regresar a la empresa con mayor frecuencia y a comprar más. (Tschohl, 1991) | Calidad del servicio brindado por la empresa | % de clientes satisfechos con el servicio que reciben | 81% |

Fuente: Elaboración propia

3.9. Resultados de la evaluación económica

La evaluación económica tiene el propósito de determinar los costos y beneficios de la posible implementación del SGC basado en la Norma ISO 9001:2015. Asimismo, se realizó el análisis costo – beneficio para analizar si la propuesta resulta ser viable y rentable para TEMSAC PERÚ SRL. Se consideró un horizonte de tiempo de 03 años, debido a que la certificación que se podría obtener con la Norma debe renovarse transcurrido ese periodo.

3.9.1. Costos de activos tangibles

Los costos considerados en activos tangibles se detallan en los ítems propuestos en la tabla 21, además se especifica el precio unitario de cada uno, haciendo un total de S/.13,409.10 soles. Dichos costos representan a la inversión que la empresa realizará para compra de activos necesarios para la implementación de la ISO 9001:2015. Lo mencionado, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 21

Costos de inversión en activos tangibles

| ITEMS | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO | TOTAL INVERSIÓN |
|-----------------------------|----------|---------|-----------------|-----------------|
| ÚTILES DE ESCRITORIO | | | | |
| Hojas Bond A4 | 3 | Millar | S/. 21.00 | S/. 63.00 |
| Lapiceros | 1 | Caja | S/. 22.00 | S/. 22.00 |
| Resaltador | 20 | Caja | S/. 2.60 | S/. 52.00 |
| Corrector | 15 | Caja | S/. 1.50 | S/. 22.50 |
| Archivadores | 40 | Unidad | S/. 3.80 | S/. 152.00 |
| Clips | 4 | Caja | S/. 1.00 | S/. 4.00 |
| Cinta adhesiva | 3 | Unidad | S/. 6.50 | S/. 19.50 |
| Cartuchos | 4 | Unidad | S/. 36.90 | S/. 147.60 |
| Engrapador | 4 | Unidad | S/. 8.80 | S/. 35.20 |
| Grapas | 4 | Caja | S/. 2.20 | S/. 8.80 |
| Sacagrapas | 4 | Unidad | S/. 1.50 | S/. 6.00 |
| Perforador | 2 | Unidad | S/. 15.80 | S/. 31.60 |
| Sello Trodat | 14 | Unidad | S/. 20.00 | S/. 280.00 |
| Folders Manila (25 unds) | 3 | Paquete | S/. 5.60 | S/. 16.80 |
| Tampón p/huella digital | 4 | Unidad | S/. 4.30 | S/. 17.20 |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|----|----------|-----|----------|-----|------------|------------------|
| Alcohol en gel | 12 | Unidad | S/. | 12.50 | S/. | 150.00 | |
| SUB TOTAL | | | | | | S/. | 1,028.20 |
| ÚTILES DE OFICINA | | | | | | | |
| Laptop | 2 | Unidades | S/. | 2,449.00 | S/. | 4,898.00 | |
| Proyector portátil + Ecran | 1 | Unidad | S/. | 1,499.00 | S/. | 1,499.00 | |
| Escritorio | 2 | Unidades | S/. | 599.00 | S/. | 1,198.00 | |
| Impresora Multifuncional | 1 | Unidades | S/. | 659.00 | S/. | 659.00 | |
| Sillas giratorias ergonómicas | 2 | Unidades | S/. | 400.00 | S/. | 800.00 | |
| Armario modular con puertas | 2 | Unidades | S/. | 500.00 | S/. | 1,000.00 | |
| Parlante | 1 | Unidad | S/. | 199.90 | S/. | 199.90 | |
| Disco duro externo | 1 | Unidad | S/. | 229.00 | S/. | 229.00 | |
| SUB TOTAL | | | | | | S/. | 10,482.90 |
| EQUIPOS DE COMUNICACIÓN | | | | | | | |
| Smartphone | 2 | Unidad | S/. | 949.00 | S/. | 1,898.00 | |
| SUB TOTAL | | | | | | S/. | 1,898.00 |
| TOTAL ACTIVOS TANGIBLES | | | | | | S/. | 13,409.10 |

Fuente: Elaboración propia

3.9.2. Otros gastos

En la tabla 22, se mencionan otros gastos considerados también como apoyo para la implementación de la ISO 9001:2015 en la empresa TEMSAC PERÚ SRL.

Según lo calculado, la suma total de estos costos es S/.11,500.00 soles.

Tabla 22

Otros gastos

| ITEM | MEDIDA | CANTIDAD INICIAL | PRECIO UNITARIO | TOTAL INVERSIÓN | |
|--------------------------------------|--------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Adecuación de ambientes | Glb | 1 | S/. | 3,000.00 | |
| Impresión y modificación de manuales | Glb | 1 | S/. | 250.00 | |
| Movilidad | - | 3 | S/. | 900.00 | |
| Alimentación | - | 3 | S/. | 750.00 | |
| Viáticos | - | 3 | S/. | 600.00 | |
| Imprevistos | - | 1 | S/. | 6,000.00 | |
| TOTAL | | | | S/. | 11,500.00 |

Fuente: Elaboración propia

3.9.3. Costos de capacitación y consultoría

Se consideró costos en capacitación y consultoría, debido a que son necesarios para la implementación del SGC en la organización. Estos, fueron

establecidos teniendo en cuenta los precios de mercado, indicados por empresas dedicadas al rubro de la calidad. El total de estos costos, asciende a la suma de S/. 23,000.00 soles.

Tabla 23

Costos de capacitación y consultoría

| ITEM | VECES /AÑO | HORAS | PRECIO UNITARIO /HORA | TOTAL INVERSIÓN |
|---|------------|-------|-----------------------|----------------------|
| Capacitación del SGC a todo el personal | 3 | 4 | S/.1,500.00 | S/. 18,000.00 |
| Consultor | 1 | - | S/.5,000.00 | S/. 5,000.00 |
| TOTAL | | | | S/. 23,000.00 |

Fuente: Elaboración propia

3.9.4. Gastos de auditoría

Los gastos de auditoría son considerados, porque ayudarán a mejorar el desempeño del SGC en la empresa, revisando si la organización cumple con los requisitos de la Norma. Según precios de mercado, el costo por una auditoría es de S/. 5,000.00 soles. Para esta evaluación económica se consideró que es necesario aplicar una auditoría anual desde el año cero, hasta el año tres, haciendo un total de cuatro.

Tabla 24

Gastos de auditoría

| ÍTEM | AÑO 0 | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
|--------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Auditoría | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 |
| TOTAL | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 |

Fuente: Elaboración propia

3.9.5. Gastos de certificación

El gasto de la certificación es tomado en cuenta dado que resulta importante para la empresa, a fin de demostrar la capacidad que esta tiene para satisfacer las

necesidades del cliente. En tal sentido, el gasto estimado para la certificación tiene referencia a los precios del mercado, haciendo un total de S/.20,000.00 soles.

Tabla 25

Gastos de certificación

| ITEM | Cantidad | MEDIDA | PRECIO UNITARIO | TOTAL INVERSIÓN |
|---------------|----------|--------|-----------------|----------------------|
| Certificación | 1 | VECES | S/. 20,000.00 | S/. 20,000.00 |
| TOTAL | | | | S/. 20,000.00 |

Fuente: Elaboración propia

3.9.6. Resumen de costos y gastos de la implementación del SGC

La tabla resumen de costos y gastos para la implementación del SGC en la empresa TEMSAC PERÚ SRL, indican que la inversión total para poner en marcha el SGC será de S/ 72,909.10 soles, y durante los años consecutivos considerados para la evaluación se realizarán salidas de dinero por auditorías de S/ 5,000.00 soles.

Tabla 26

Resumen de costos y gastos de la implementación

| ÍTEM | AÑO 0 | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Activos Tangibles | S/ 13,409.10 | | | |
| Otros gastos | S/ 11,500.00 | | | |
| Gastos de Capacitación | S/ 23,000.00 | | | |
| Auditoría | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 |
| Certificación | S/ 20,000.00 | | | |
| Total | S/ 72,909.10 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 |

Fuente: Elaboración propia

3.9.7. Costos de no calidad

Los costos de no calidad, o también llamados “precios del incumplimiento” son generados por la inadecuada gestión de la organización, basados en reprocesos administrativos, tiempos muertos, reclamos, servicios no conformes y clientes perdidos, entre otros. Con la implementación del SGC, estos pueden evitarse. La

información de los costos que se muestran a continuación, fue brindada por la empresa (el detalle es de carácter confidencial).

Tabla 27

Ahorros por costos de no calidad

| ASPECTO | COSTO DE NC SIN SGC | COSTO DE NC CON SGC | AHORRO |
|---------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| Reprocesos administrativos | S/ 600.00 | S/ 228.00 | S/ 372.00 |
| Tiempos muertos | S/ 4,000.00 | S/ 1,520.00 | S/ 2,480.00 |
| Reclamos y servicio no conforme | S/ 12,000.00 | S/ 4,560.00 | S/ 7,440.00 |
| Clientes perdidos (02 por año) | S/ 50,000.00 | S/ 19,000.00 | S/31,000.00 |
| TOTAL | S/ 66,600.00 | S/ 25,308.00 | S/41,292.00 |

Fuente: Elaboración propia

Una vez implementado el SGC, dichos costos disminuirán aproximadamente en 38% puesto que, ese fue el aumento de la satisfacción del cliente, según los resultados adquiridos de la encuesta considerando la implementación del diseño del SGC. En tal sentido, dichos costos representarían un ahorro para la organización, dado que el SGC ayudará a la corrección de los aspectos descritos en la tabla y los que se puedan presentar posteriormente.

3.9.8. Análisis Costos/ Beneficio

Para el análisis costo/ beneficio, se consideró un horizonte de tiempo de 03 años. En los puntos anteriores, se explicaron los costos vinculados a la implementación del SGC en la empresa, estos, representarán en el flujo de caja a los egresos. Por otro lado, los ingresos se basan en los ahorros de los costos de no calidad. En tal sentido, los ingresos y egresos permitieron desarrollar el flujo de caja económico y así, realizar el cálculo de indicadores como el VAN, TIR e IR.

3.9.8.1. Flujo de Caja Económico

El flujo de caja económico permitió determinar la viabilidad de la propuesta abordada en la presente investigación. La tabla siguiente, muestra lo mencionado en el punto anterior

Tabla 28

Flujo de caja económico

| | AÑO 0 | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 |
|---------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| EGRESOS | | | | |
| Implementación | -S/67,909.10 | | | |
| Auditorías | -S/ 5,000.00 | -S/ 5,000.00 | -S/ 5,000.00 | -S/ 5,000.00 |
| INGRESOS | | | | |
| Ahorros en costos de No Calidad | | S/41,292.00 | S/41,292.00 | S/41,292.00 |
| FLUJO DE CAJA | -S/72,909.10 | S/36,292.00 | S/36,292.00 | S/36,292.00 |

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, la inversión para la implementación total de la propuesta en el año 0 es de S/. 72,909.10 soles. Las auditorías, representan salidas de dinero en el flujo de caja durante los tres años de análisis, puesto que, resulta necesario dar seguimiento al SGC. Con los resultados del flujo de caja se realizó el análisis de los indicadores económicos para medir la viabilidad de implementación del SGC. Para ello, se consideró una tasa (COK) de 6.00%, según la tasa pasiva del sistema financiero en cajas municipales para personas jurídicas a Julio del 2021. En la tabla 29 se muestran los resultados obtenidos por cada indicador.

Tabla 29

Indicadores económicos

INDICADORES ECONÓMICOS

| | |
|------------|--------------|
| COK | 6.00% |
| VAN | S/ 24,099.85 |
| TIR | 23% |
| IR | 1.33 |

Fuente: Elaboración propia

- **VAN – Valor Actual Neto**

Dado que el VAN es mayor a 0, se acepta el desarrollo de la implementación del SGC en TEMSAC PERÚ SRL. El valor del VAN es de S/. 24,099.85 soles, lo cual demuestra que la empresa se beneficiará económicamente si aplica esta propuesta.

- **TIR – Tasa Interna de Retorno**

Como se observa, el TIR es mayor que el COK, con un valor del 23% sobre 6.00%. Esto determina que la inversión en la propuesta es rentable.

- **IR – Índice de rentabilidad**

El resultado del IR, nos indica que, por cada sol invertido, el beneficio será de S/. 0.33 soles

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La implementación de un SGC en las organizaciones basadas en la norma ISO 9001:2015 genera impactos positivos, puesto que es una herramienta que ayuda a minimizar los costos de producción, disminuir los rechazos y mejorar la calidad de los servicios (Bravi, Murmura, & Santos, 2019). La aplicación que establece esta norma abarca diversos sectores, sin importar el rubro o tamaño de las organizaciones. Es un error, asumir que no es aplicable al sector construcción puesto que, un Sistema de Gestión de Calidad bajo el enfoque de la ISO 9001 tiene múltiples beneficios para cualquier organización (Isotools, 2013).

Por ello, la presente investigación tiene por objeto diseñar un SGC para una empresa del sector construcción a fin de aumentar el servicio de atención mediante el control de procesos buscando revertir el efecto de las imperfecciones analizadas en el diagnóstico situacional por medio de herramientas como el check list y la encuesta. De manera global, el resultado obtenido con el check list respecto al cumplimiento de la Norma, fue de 22.61%, con una brecha del 77.39%. Asimismo, el resultado de la encuesta relacionada con la satisfacción de los clientes fue de 43%. Similar a ello, (Incio & Rodriguez, 2017) en su investigación: “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa CER EIRL” emplean herramientas como el check list y encuesta para conocer tanto el nivel de implementación de la Norma como la satisfacción de los clientes.

Las posibles causas que conllevan a ese resultado en ambas investigaciones mencionadas en el párrafo anterior, son debido a la falta de compromiso de la alta

dirección en el direccionamiento estratégico de la empresa para alinear los procesos con lo establecido en el SGC.

Adicional, a las herramientas descritas anteriormente para el diagnóstico se utilizaron el diagrama de Ishikawa, matrices EFI y EFE. Para (Luca, 2016) el diagrama de Ishikawa es un método gráfico que se usa para efectuar un análisis del diagnóstico de las posibles causas que generan ciertos efectos. En esta investigación, esta herramienta permitió conocer las causas que generan el incumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 y la insatisfacción por el servicio brindado. De igual modo, (Pulgarín & Rivera, 2012) refieren que las matrices EFI y EFE ayudan al análisis estratégico de la organización, mediante la evaluación de sus factores internos y externos. La presente investigación refuerza lo mencionado, puesto que, los resultados de dichas matrices fueron fundamentales para el conocimiento de los factores que puedan afectar o mejorar el desempeño del SGC.

Por otro lado, con el desarrollo del diseño propuesto los resultados manifiestan una mejora puesto que, la satisfacción del cliente aumento al 81% con un cumplimiento de los requisitos en 93.13%. En tal sentido, puede afirmarse que el diseño del SGC proporciona mejoras en el servicio de atención de la empresa en estudio. Autores como (Coronel & Salazar, 2018), reafirman dicha posición, debido a que en el enfoque de sus investigaciones lograron mejoras en sus procesos y aumentaron la satisfacción de sus clientes, demostrando que la implementación del SGC es imprescindible en las organizaciones. En ese contexto, se planteó una serie de documentación como apoyo al diseño del SGC, para un mayor monitoreo de las actividades que se desarrollan en TEMSAC PERÚ SRL. Tal como lo afirman (Nápoles, Moreno, Arteta, De León, &

Tapia, 2013) resulta factible optar por documentar las actividades que la norma exige para corregir y/o eliminar a aquellas que no aportan valor.

El análisis económico es un factor que no debe dejarse de lado, porque mediante su interpretación se determina la viabilidad de la inversión a través de indicadores (VAN, TIR, IR). En esta investigación, dichos indicadores resultaron favorables a la organización. Al respecto, un estudio realizado por (Coaguila, 2017) determinó también la viabilidad de su proyecto, haciendo el uso de los indicadores mencionados.

Las limitaciones que se presentaron para la elaboración de la presente investigación se basaron en la coyuntura mundial, por la emergencia sanitaria, dificultando las visitas presenciales a las instalaciones de la organización. Sin embargo, la obtención de la información necesaria para el diseño del SGC se llevó a cabo, mediante reuniones virtuales con el Gerente General y otros colaboradores de TEMSAC PERÚ SRL.

4.2. Conclusiones

Las siguientes conclusiones se obtuvieron en base al desarrollo del diseño de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el servicio de atención de TEMSAC PERÚ SRL.

- El check list y la encuesta de satisfacción, junto con herramientas como el diagrama de Ishikawa y las matrices EFI y EFE contribuyeron a determinar el diagnóstico situacional de la organización, siendo la base para identificar oportunidades de mejora.
- Se realizó el diseño del SGC a partir de los lineamientos que establece la Norma ISO 9001:2015.

- Los resultados obtenidos antes y después del diseño afirman el efecto positivo que tiene el SGC en la organización, evidenciando mejoras en el servicio que ofrece puesto que, se logró un aumento considerable en la satisfacción del cliente.
- Los resultados obtenidos en la evaluación económica determinan que la propuesta es viable.

4.3 Recomendaciones

- La documentación juega un papel importante dentro del SGC debido a que, permite dar control y seguimiento a los procesos, proporcionando un marco claro de las actividades que se realizan en la organización. En tal sentido, la dirección debe comprometerse en mantener la documentación actualizada y disponible en todos los niveles de la empresa.
- A la gerencia, se recomienda considerar el diseño propuesto en la presente investigación como base para fortalecer el desempeño de la organización y a la vez, facilitar el proceso de certificación de la ISO 9001:2015.
- La organización debe considerar la implementación de otros sistemas de gestión para potenciar su marca y así, ganar mayor posición en el mercado.
- Se recomienda a futuros investigadores con interés en el tema, mejorar y/o complementar sus conocimientos profundizando en demás investigaciones que conduzcan a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

REFERENCIAS

- Alzate, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 576-592.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967003>
- Becerra, L., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 1-32. doi:10.15517/aie.v19i1.35235.
- Bernal, D., Mora, C., Arellano, G., & Torres, K. (2012). La alternativa del diagnóstico empresarial para la gestión directiva en las pequeñas empresas. *Telos*, 16(2), 278-299. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99331125005.pdf>
- Bolaños, A., & Basquerizo, M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *Innova Research Journal*, 3(2), 123-135.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324897>
- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. (2019). The ISO 9001:2015 Quality Management System Standard: Companies' Drivers, Benefits and Barriers to Its Implementation. *Business and Economic Review*, 64-82.
<https://search.proquest.com/docview/2264565729/abstract/306B345FCBD54FB7PQ/26?accountid=36937>
- Comisión, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chávez, L., & Huangal, K. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la*

empresa Tambos Perú SAC. (Tesis de Titulación).

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13391>

Ciravegna, L. (2015). ISO 14001:2015: An Improved Tool for Sustainability. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(1), 37-50.

doi:<http://dx.doi.org/10.3926/jiem.1298>

Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* (Tesis de titulación).

Coronel, j., & Salazar, J. (2018). *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en 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 para optar el título profesional).

Cortés, M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad Iso 9001:2015*. Málaga: ICB, SL.

Cuatrecasas, L. (2001). *Gestión Integral de la calidad* (Segunda ed.). Barcelona: Gestión 2000.

Ferri, J., Pérez, V., García, E., & López, A. (2009). *Principios de la construcción*. España: Editorial Club Universitario.

<https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788499483856&li=1&idsource=3001>

Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (9a ed.). México: Pearson Educación.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Hill Interamericana.

Incio, M., & Rodriguez, J. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de ejecución de obras de la empresa Cer EIRL*. (Tesis para optar el título profesional).

International Organization for Standardization. (2017). *ISO 9000 Family, Quality management*. Suiza. <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>

Ishikawa, K. (1989). *Introduction to Quality Control*. Japón: Juse Press Ltd.

ISO . (2013). *Iso 9001 para la pequeña empresa : Recomendaciones del comité técnico iso/tc 176*. Madrid: Aenor. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3219550&query=iso+9001%3A2015#>

Isotools. (21 de Noviembre de 2013). *IsoTolls*. Obtenido de Blog Calidad y Experiencia: <https://www.isotools.org/2013/11/21/iso-9001-construccion/>

Isotools. (8 de Marzo de 2018). *Plataforma Tecnológica Para la Gestión de la Excelencia*. <https://www.isotools.org/2018/03/08/que-es-un-checklist-y-como-se-debe-utilizar/#:~:text=Los%20listados%20de%20control%2C%20listados,ordenadament e%20y%20de%20manera%20sistem%C3%A1tica.>

Jiménez, J., & Olarte, A. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en Medijimar Ltda. de Bogotá*. (Tesis de fin de grado). https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1512

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing* (6 ed.). Pearson.

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2013). *Marketing 3.0*. Madrid: LID Editorial.

- Luca, L. (2016). A new model of Ishikawa diagram for quality. *Materials Science and Engineering*,(161), 01-06. doi:<https://doi.org/10.1088/1757-899X/161/1/012099>
- Menacho, B. (2019). *Propuesto de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la calidad en la empresa constructora Coral Ingeniería y Construcción S.A.C.* (Tesis para optar el título profesional).
- Nápoles, L., Moreno, M., Arteta, Y., De León, I., & Tapia, I. (2013). ¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001? *Ingeniare*(15), 116-123. doi:<https://doi.org/10.18041/1909-2458/ingeniare.15.603>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortiz, O., & Arciniegas, A. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad: teoría y prácticas de la norma ISO* (Primera ed.). Bogotá: Eco Ediciones.
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2013). *Metodología de la Investigación* (2 ed.). Pearson Educación.
- Pulgarín, S., & Rivera, H. (2012). Las herramientas estratégicas: un apoyo al proceso de toma de decisiones gerenciales. *Criterio Libre*, 10(16), 90-114. <https://search.proquest.com/docview/1024426488?accountid=36937>
- Reyes, S., Mayo, J., & Loredo, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una Mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.(113). <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación* . México: Ediciones Impresora Mercantil.

- Sanca, M. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 12, 621-624. http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000900011&lng=es&nrm=iso
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1 ed.). Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación.
- Tschohl, J. (1991). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Madrid: Ediciones Día de Santos.
- Unterreiner, J., & Gisbert, V. (2019). Pequeñas medianas empresas y la norma ISO 9001. *3 C Tecnología*, 8(3), 84-97. doi:10.17993/3ctecno/2019.v8n3e31.84-97.
- Valverde, P. (2017). *Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 en Construcciones Ayala S.A.* (Tesis de Maestría). <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4744/VALVERDE%20IBARROLA%2C%20PATRICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N° 01. Cronograma

Tabla 30

Cronograma de Actividades

| ACTIVIDADES A REALIZAR | agosto | | | | septiembre | | | | octubre | | | | noviembre | | | | diciembre | |
|--|--------|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----------|-----|
| | S01 | S02 | S03 | S04 | S05 | S06 | S07 | S08 | S09 | S10 | S11 | S12 | S13 | S14 | S15 | S16 | S17 | S18 |
| Recolección de datos (encuestas, observación de procesos, check list) | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procesamiento de datos recolectados | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis de datos | | | | X | | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo del diagnóstico (situación encontrada en la empresa) | | | | | X | X | X | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo del diseño de Sistema de Gestión de Calidad | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | X | | | | |
| Análisis de mejoras | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | |
| Presentación de la propuesta del diseño de Sistema de gestión de Calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 02. Encuesta de satisfacción

Figura 21

Encuesta de Satisfacción

|  | | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | | | |
|--|---|--------------------------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| El objetivo de esta encuesta es conocer el nivel de satisfacción del cliente, el cual nos entregará información que será procesada y utilizada para mejorar continuamente nuestra gestión y brindarle un mejor servicio. | | | | | |
| Marque con una X en la línea donde corresponde: | | | | | |
| N° | ITEMS | VALORACIÓN | | | |
| 1. | ¿Qué nivel de satisfacción percibe en cuánto al servicio brindado? | Pésimo | Regular | Bueno | Excelente |
| 2. | ¿La empresa se adapta a las necesidades de sus usuarios? | NO | A VECES | SÍ | |
| 3. | ¿En caso de presentarse un problema se resuelve adecuadamente? | NO | A VECES | SÍ | |
| 4. | ¿El proyecto se culmina en el plazo acordado? | A más días de lo acordado | En la fecha acordada | Antes de la fecha acordada | |
| 5. | ¿Se le mantiene informado sobre el avance del proyecto? | NO | A VECES | SÍ | |
| 6. | ¿Cómo evalúa las medidas de prevención de riesgos implementadas por la empresa? | Pésimo | Regular | Bueno | Excelente |
| 7. | ¿Cómo califica la calidad de los materiales utilizados en el proyecto? | Pésimo | Regular | Bueno | Excelente |

Fuente: (Coronel & Salazar, 2018)

ANEXO N° 03. Check list Norma ISO 9001:2015

Tabla 31

Check list Norma ISO 9001:2015

| ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 | | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| EMPRESA: TEMSAC PERÚ SRL | | | | | | |
| FECHA APLICACIÓN: 05/08/2020 | | | | | | |
| RESPONSABLE: Milagros Cárdenas Marín y José Lucio Huerta León | | | | | | |
| Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, responda con total honestidad marcando con una X si cumple totalmente o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. | | | | | | |
| 4. Contexto de la organización | | | | | | |
| 4.1 Comprensión de la organización y su contexto | | | | | | |
| La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC. | | x | | | | |
| Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas. | | x | | | | |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | | | | |
| La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC. | | x | | | | |
| Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC | | x | | | | |
| Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. | | x | | | | |
| 4.3 Determinación del alcance del SGC | | | | | | |
| La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance. | x | | | | | |
| Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1. | | x | | | | |
| Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2. | | x | | | | |
| Considerar los productos y servicios de la organización | | | | x | | |
| Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC. | | x | | | | |
| 4.4 SGC y sus procesos | | | | | | |

| 4.4.1 La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
|---|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. | x | | | | | |
| Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización | x | | | | | |
| Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos | | | | x | | |
| Determinar la secuencia e interacción de estos procesos | | x | | | | |
| Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado) | | x | | | | |
| Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad | | x | | | | |
| Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos | | x | | | | |
| Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 | | x | | | | |
| Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos | | x | | | | |
| Mejorar los procesos y el SGC. | x | | | | | |
| 4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos | | | | x | | |
| Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. | | | | x | | |
| 5. Liderazgo | | | | | | |
| 5.1 Liderazgo y compromiso | | | | | | |
| 5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC: | x | | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC | x | | | | | |
| Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización | x | | | | | |
| Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización | x | | | | | |
| Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos | | x | | | | |
| Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles | | x | | | | |
| Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC | x | | | | | |
| Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos | x | | | | | |
| Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC | | x | | | | |
| Promover la mejora | | x | | | | |
| Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad | | x | | | | |
| 5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente | | x | | | | |
| Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables | | | | x | | |
| Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente | | x | | | | |
| Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. | | x | | | | |
| 5.2 Política | | | | | | |

| 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Establecer, implementar y mantener una política de la calidad | x | | | | | |
| Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica | x | | | | | |
| Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad | x | | | | | |
| Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables | x | | | | | |
| Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC. | x | | | | | |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Estar disponible y mantenerse como información documentada | x | | | | | |
| Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización | x | | | | | |
| Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. | x | | | | | |
| 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | | | | | | |
| La alta dirección Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. | | x | | | | |
| Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional | x | | | | | |
| Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas | | x | | | | |
| Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1) | x | | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización | | x | | | | |
| Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC | x | | | | | |
| 6. Planificación | | | | | | |
| 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | | | | | | |
| 6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar. | | x | | | | |
| Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos | x | | | | | |
| Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables | | x | | | | |
| Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados | | x | | | | |
| Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora. | | x | | | | |
| 6.1.2 La organización Debe planificar: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades | | x | | | | |
| La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4) | | x | | | | |
| La manera de evaluar la eficacia de estas acciones. | | x | | | | |
| 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | | | | | | |
| 6.2.1 La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC. | x | | | | | |
| Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad. | x | | | | | |
| Los objetivos de la calidad Deben: | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Ser coherentes con la política de calidad | x | | | | | |
| Ser medibles | x | | | | | |
| Tener en cuenta los requisitos aplicables | x | | | | | |
| Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente | x | | | | | |
| Ser objeto de seguimiento | x | | | | | |
| Comunicarse | x | | | | | |
| Actualizarse, según corresponda | x | | | | | |
| 6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar qué se va a hacer | x | | | | | |
| Determinar qué recursos se requerirán | x | | | | | |
| Determinar quién será responsable | x | | | | | |
| Determinar cuándo se finalizará | x | | | | | |
| Determinar cómo se evaluarán los resultados | x | | | | | |
| 6.3 Planificación de los cambios | | | | | | |
| La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4) | x | | | | | |
| Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales | x | | | | | |
| Considerar la integridad del SGC | x | | | | | |
| Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades. | | x | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| 7. Apoyo | | | | | | |
| 7.1 Recurso | | | | | | |
| 7.1.1 Generalidades. La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. | x | | | | | |
| Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes | | x | | | | |
| Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos. | | x | | | | |
| 7.1.2 Personas. La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos. | | x | | | | |
| 7.1.3 Infraestructura. La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. | | | | x | | |
| 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. | | x | | | | |
| 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| 7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe: | | | | | | |
| Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos | | x | | | | |
| Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas | | x | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito | | x | | | | |
| Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito | | x | | | | |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación | | x | | | | |
| Identificar para determinar su estado | | x | | | | |
| Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición | | x | | | | |
| Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario. | | x | | | | |
| 7.1.6 Conocimientos de la Organización | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. | | x | | | | |
| Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario | | x | | | | |
| Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas | | | | x | | |
| 7.2 Competencia | | | | | | |
| La organización debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC | | x | | | | |
| Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas | | | | x | | |
| Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran | | x | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia. | | x | | | | |
| 7.3 Toma de Conciencia | | | | | | |
| La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Política de calidad | x | | | | | |
| Objetivos de la calidad pertinentes | x | | | | | |
| Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño | x | | | | | |
| Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC. | x | | | | | |
| 7.4 Comunicación | | | | | | |
| La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Qué comunicar | | x | | | | |
| Cuándo comunicar | | x | | | | |
| A quién comunicar | | x | | | | |
| Cómo comunicar | | x | | | | |
| Quién comunica | | x | | | | |
| 7.5 Información Documentada | | | | | | |
| 7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| La información documentada requerida por esta Norma Internacional | | x | | | | |
| La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC. | | x | | | | |
| 7.5.2 Creación y actualización | | | | | | |
| Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia) | x | | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico). | x | | | | | |
| La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación. | x | | | | | |
| 7.5.3 Control de la Información Documentada | | | | | | |
| 7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite | x | | | | | |
| Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad) | x | | | | | |
| 7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Distribución, acceso, recuperación y uso | | x | | | | |
| Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad | | x | | | | |
| Control de cambios (por ejemplo, control de versión) | | x | | | | |
| Conservación y disposición. | x | | | | | |
| Identificar y controlar la información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC | x | | | | | |
| Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad | | x | | | | |
| 8. Operación | | | | | | |
| 8.1 Planificación y control operacional | | | | | | |
| La organización debe | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Planificar, implementar y controlar procesos | | x | | | | |
| Determinar los requisitos para los productos y servicios | | x | | | | |
| Establecer criterios para sus procesos | | x | | | | |
| Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios | | | | x | | |

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios | | | | x | | |
| Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios | | x | | | | |
| Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado | | x | | | | |
| Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos | | x | | | | |
| Ser adecuada para las operaciones de la organización. | | x | | | | |
| Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. | x | | | | | |
| Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4) | | x | | | | |
| 8.2 Requisitos para los productos y servicios | | | | | | |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Proporcionar la información relativa a los productos y servicios | | | | x | | |
| Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios | | x | | | | |
| Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes | x | | | | | |
| Manipular o controlar la propiedad del cliente | x | | | | | |
| Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente. | | x | | | | |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable | | | | x | | |

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

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados. | | x | | | | |
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios | | | | | | x |
| 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | | | | | | |
| 8.4.1 Generalidades | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. | | x | | | | |
| Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización; | | x | | | | |
| Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización | | x | | | | |
| Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización | | x | | | | |
| Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos | | x | | | | |
| conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones. | x | | | | | |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. | | x | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC | x | | | | | |
| Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes | | x | | | | |
| Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables | | | | x | | |
| Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo | | x | | | | |
| Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos | | x | | | | |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo | | x | | | | |
| Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar | | x | | | | |
| La aprobación de Productos y servicios | | x | | | | |
| La aprobación de Métodos, procesos y equipos | | x | | | | |
| La aprobación de la liberación de productos y servicios | | | | x | | |
| La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas | | x | | | | |
| Las interacciones del proveedor externo con la organización | | x | | | | |
| El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización | | x | | | | |
| Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. | | x | | | | |
| 8.5 producción y provisión del servicio | | | | | | |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas | | x | | | | |
| La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar | | x | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar | | x | | | | |
| La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados | | x | | | | |
| La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios | | x | | | | |
| El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos | | | | x | | |
| La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida | | x | | | | |
| La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores | | x | | | | |
| La implementación de acciones para prevenir los errores humanos | | x | | | | |
| La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. | | | | x | | |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. | | | | x | | |
| Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. | | x | | | | |
| Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad. | | x | | | | |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. | | x | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. | | x | | | | |
| Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido. | x | | | | | |
| 8.5.4 Preservación | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. | | | | x | | |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. | | | | | | x |
| Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios | | | | | | x |
| Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios | | | | | | x |
| Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente | | | | | | x |
| Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente | | | | | | x |
| 8.5.6 Controles de los cambios | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. | | x | | | | |
| Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión. | x | | | | | |
| 8.6 Liberación de los productos y servicios | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. | | | | x | | |

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente. | | | | x | | |
| Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios | | | | | x | |
| Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación | | | | | x | |
| Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. | | x | | | | |
| 8.7 Control de las salidas no conformes | | | | | | |
| 8.7.1 La organización debe | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. | | x | | | | |
| Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. | | x | | | | |
| Tratar las salidas no conformes a través de corrección | | x | | | | |
| Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios | | x | | | | |
| Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente | | x | | | | |
| Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión | | x | | | | |
| Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes. | | x | | | | |
| 8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Describa la no conformidad | x | | | | | |
| Describa las acciones tomadas | x | | | | | |
| Describa todas las concesiones obtenidas | x | | | | | |
| Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad. | x | | | | | |
| 9 Evaluación del desempeño | | | | | | |

| 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación | | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| 9.1.1 Generalidades la organización debe | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Qué necesita seguimiento y medición | | x | | | | |
| Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos | | x | | | | |
| Llevar a cabo el seguimiento y la medición | | x | | | | |
| Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. | | x | | | | |
| Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC. | x | | | | | |
| Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados. | x | | | | | |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. | | x | | | | |
| Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. | | x | | | | |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. | x | | | | | |
| La conformidad de los productos y servicios | | x | | | | |
| El grado de satisfacción del cliente | | x | | | | |
| El desempeño y la eficacia del SGC | x | | | | | |
| Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz | | x | | | | |
| La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades | | x | | | | |
| El desempeño de los proveedores externos | | x | | | | |
| La necesidad de mejoras en el SGC | x | | | | | |
| 9.2 Auditoría interna | | | | | | |
| 9.2.1 La organización debe | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC | x | | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad | x | | | | | |
| Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional | x | | | | | |
| Se implementa y mantiene eficazmente | x | | | | | |
| 9.2.2 La organización debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas. | x | | | | | |
| Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría | x | | | | | |
| Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría | x | | | | | |
| Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente | x | | | | | |
| Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada | x | | | | | |
| Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías | x | | | | | |
| 9.3 Revisión por la dirección | | | | | | |
| 9.3.1 Generalidades | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización | x | | | | | |
| 9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición | x | | | | | |
| Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías | x | | | | | |
| Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos | x | | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| La adecuación de los recursos | x | | | | | |
| La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1) | | x | | | | |
| Las oportunidades de mejora | | x | | | | |
| 9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Oportunidades de mejora | x | | | | | |
| Necesidad de cambio en el SGC | x | | | | | |
| Necesidades de recursos | x | | | | | |
| Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección | x | | | | | |
| 10 Mejora | | | | | | |
| 10.1 Generalidades, la organización debe | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. | | x | | | | |
| Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras | | x | | | | |
| Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados | | x | | | | |
| Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC | x | | | | | |
| 10.2 No conformidad y acción correctiva | | | | | | |
| 10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla. | | x | | | | |
| Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias. | | x | | | | |
| Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad | | x | | | | |
| Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad | | x | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidades similares, que potencialmente puedan ocurrir | | x | | | | |
| Implementar cualquier acción necesaria | | x | | | | |
| Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada | | x | | | | |
| Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación | | x | | | | |
| Si fuera necesario, hacer cambios al SGC | x | | | | | |
| Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas | | x | | | | |
| 10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente | | x | | | | |
| Los resultados de cualquier acción correctiva | | x | | | | |
| 10.3 Mejora continua | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | N/A |
| La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC | x | | | | | |
| Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua | x | | | | | |

Fuente: <http://gestion-calidad.com/sistemas-de-gestion-de-calidad-iso-9001-2015>

ANEXO N° 04.

Manual de calidad de TEMSAC PERÚ SRL



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE CALIDAD
SGC-M01**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | MANUAL | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Presentación

TEMSAC PERU S.R.L., es una empresa con amplia experiencia en el sector construcción, proporciona los servicios de fabricación y montaje de estructuras metal mecánicas, así como servicios generales. Además, brinda servicios al sector público y privado. Con domicilio legal en el Jirón Buenos Aires #188, Pueblo de Tembladera, perteneciente al Distrito de Yonán, Provincia de Contumazá, Departamento de Cajamarca.

Su crecimiento está orientado a la creación de valor sostenible a lo largo del tiempo para los accionistas, colaboradores y comunidad mediante el cumplimiento de sus valores éticos, priorizando las exigencias del cliente.

Misión

Brindar un servicio de Construcción efectivo y de calidad, con el respaldo de una excelente trayectoria. Aplicando conocimiento, experiencia y tecnología, garantizando trabajos de óptima calidad, entrega oportuna y alta performance.

Visión

Lograr mayor posicionamiento y mantener el liderazgo en el mercado local, regional y nacional del país. Siendo una empresa destacada por la excelencia y calidad en lo que hacemos, con el compromiso para nuestros colaboradores y el mejor desempeño para nuestros clientes.

Valores

- **Respeto:** Es fundamental mantener relaciones adecuadas con nuestros principales grupos de interés, fomentando el trato cordial y la adecuada inclusión de las personas, sin lugar a discriminación.
- **Honestidad:** Actuar con transparencia en virtud del beneficio común en cada uno de nuestros proyectos.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

- **Calidad:** Por medio de la innovación constante y el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos, se entregan servicios con valor agregado a cada uno de nuestros clientes.
- **Responsabilidad Social:** Desarrollamos actividades valorando a las comunidades y el medio ambiente.

I. GENERALIDADES

1.1. Objetivo

La finalidad del presente Manual de Calidad es exponer el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) diseñado para la empresa TEMSAC PERÚ SRL. Basado en la Norma ISO 9001:2015 para dar cumplimiento de los requisitos que establece. Del mismo modo, mejorar el rendimiento de la empresa, documentar las mejores prácticas del negocio y así poder mejorar el servicio de atención cumpliendo con las necesidades de los clientes y a su vez, aumentar su satisfacción.

1.2. Delimitación del alcance y exclusiones

1.2.1. Alcance

El presente manual es de aplicación para los servicios brindados por TEMSAC PERU SRL.

1.2.2. Exclusiones

1.2.2.1. Punto 8.3 de la norma: diseño y desarrollo de los productos y servicios.

No se considera puesto que, todo lo concerniente al diseño y desarrollo es determinado por el cliente.

TEMSAC PERÚ SRL, solo ejecuta sus actividades en base a los contratos. Los clientes son quienes determinan y tienen control sobre los requisitos y especificaciones del servicio.

1.2.2.2. Punto 8.5.5: Actividades posteriores a la entrega.

Al realizar la entrega de obra y/o proyecto ejecutado, de acuerdo a los requerimientos del cliente, TEMSAC PERÚ SRL no es responsable en delante de las consecuencias potenciales que puedan suscitarse. Además, no se responsabiliza de los servicios de mantenimiento.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

II. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 - Requisitos
- ISO 9000:2015- Fundamentos y vocabulario

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. SGC:** Abreviatura para referencia a Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.2. NI:** Abreviatura utilizada para hacer referencia a Norma Internacional.
- 3.3. Calidad:** Conjunto de características inherentes de un producto o servicio que cumple con las necesidades y/o expectativas del cliente.
- 3.4. No conformidad:** Alude al incumplimiento de un requisito a causa de un error del SGC. Es decir, la organización está infringiendo con los requisitos de la Norma.
- 3.5. Acción correctiva:** Acciones que se realizarán para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 3.6. Alta dirección:** Hace referencia a la persona o grupo de personas que lideran y dirigen la organización, y que se encuentran dentro del organigrama en el más alto nivel.
- 3.7. AD:** Abreviatura utilizada para hacer referencia a la Alta Dirección.
- 3.8. Auditoria:** Es el proceso riguroso que se realiza con el fin de recabar evidencias objetivas y evaluarlas para decidir el cumplimiento o no de una normativa o cualquier otro criterio que se establezca para ser revisado.

IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

TEMSAC PERÚ SRL, identifica cuestiones internas, externas y expectativas de las partes interesadas pertinentes, que son oportunas para alinearse a su dirección estratégica y así, lograr su propósito y los resultados previstos del SGC. Para evidencia, se realizó el “**Informe de contexto y gestión de riesgos**” (SGC-I01), el cual estará documentado y se mantendrá disponible.

El documento contiene información necesaria para la gestión de riesgos y oportunidades, basado en el análisis de contexto de la organización. Además, detalla las partes interesadas.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

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

La organización ha diseñado el SGC teniendo en cuenta a las partes interesadas y sus requisitos. Asimismo, se establece realizar seguimiento y revisión a la información sobre las partes interesadas.

4.3. Determinación del alcance del SGC

El presente manual establece los requisitos basados en la NI que la empresa deberá cumplir en la ejecución del servicio y procesos relacionados, involucrando a todas las áreas de TEMSAC PERÚ SRL. Además, se mantendrá como información documentada y disponible, sujeta a cambios y/o modificaciones cuando sea necesario.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

4.4.1. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

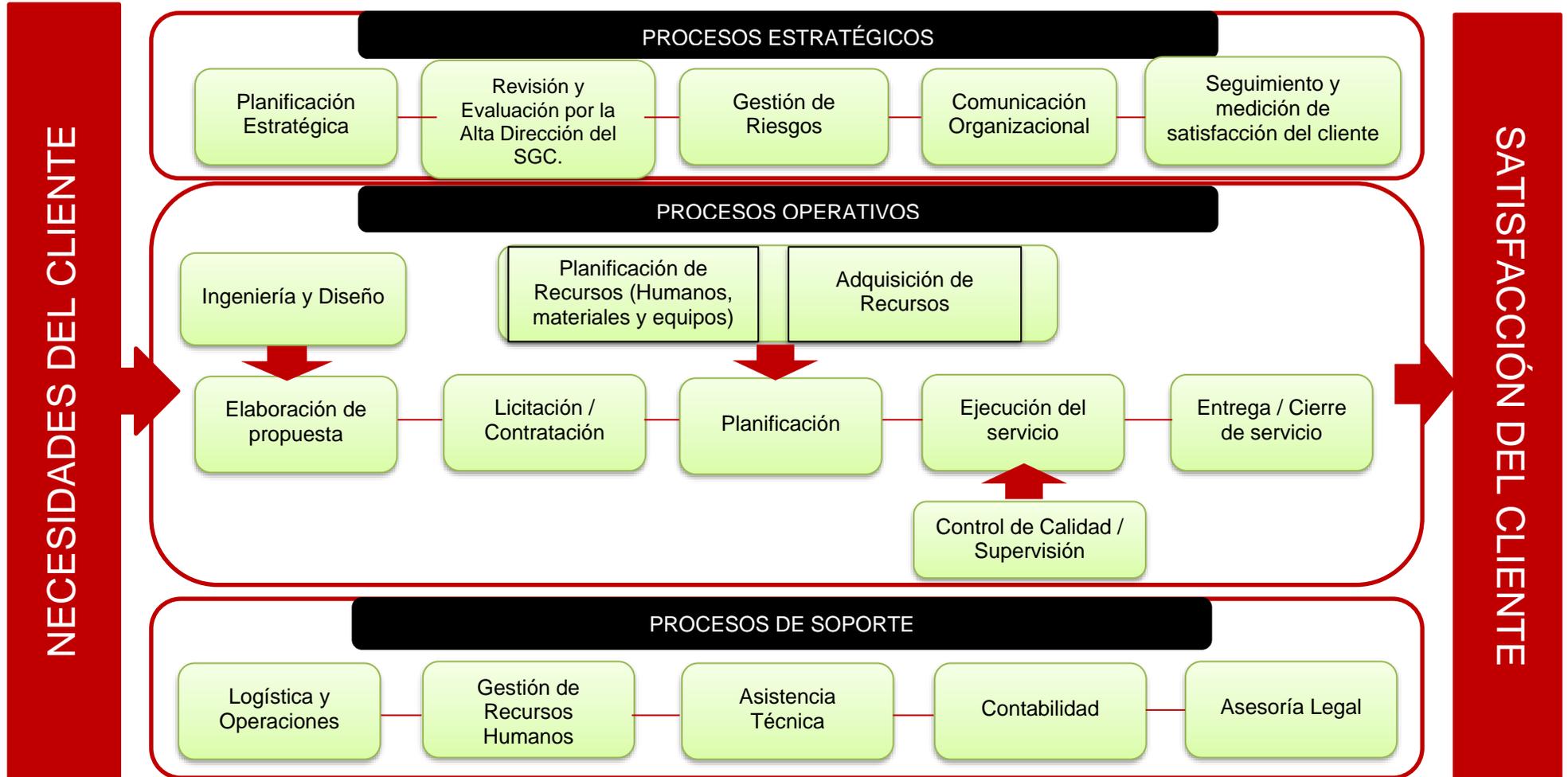
TEMSAC PERÚ SRL, establece, pone en funcionamiento y mejora constantemente su efectividad con el SGC, cumpliendo con los requisitos que la norma ISO 9001:2015 establece.

Para ello, la organización ha determinado lo siguiente:

- a) Establecer los procesos para el SGC en el área de servicio de atención. **Identificados en el mapa de procesos.**
- b) Determinar criterios y métodos esenciales para garantizar la operación eficaz y control de los procesos.
- c) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para los procesos del servicio de atención. Además, de establecer a las autoridades para el desarrollo óptimo de los procesos.
- d) Realizar un SGC flexible ante cualquier cambio a favor de la mejora continua de la organización.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

MAPA DE PROCESOS TEMSAC PERÚ SRL



| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

4.4.2. En la medida que sea necesario

TEMSAC PERÚ SRL mantiene información documentada como apoyo y evidencia de que la operación de sus procesos se realizó según lo planificado.

V. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La AD de TEMSAC PERÚ SRL demuestra su liderazgo asumiendo las responsabilidades y obligaciones para rendir cuentas con respecto a la efectividad del SGC, avalando que los objetivos y la política de calidad sean establecidos y compatibles teniendo en cuenta el contexto y la dirección estratégica de la organización. Asimismo, la AD asegura la integración de los requisitos del SGC en los procesos desarrollados por la organización y a su vez, garantiza los recursos necesarios para el desenvolvimiento adecuado del SGC.

Para mayor seguimiento y mejores resultados del SGC se estableció el Comité de Calidad mediante el procedimiento **“Integración de Comité de Calidad” (SGC-P01)** que se encuentra documentado. El cual, servirá para analizar todo lo concerniente a la calidad de los procesos de la empresa, basándose en el enfoque de la mejora continua.

5.1.2. Enfoque al cliente

La AD demuestra su liderazgo con respecto a la perspectiva del cliente, consolidando el cumplimiento de los requisitos del cliente, además considera los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del servicio brindando por TEMSAC PERU SRL, preservando de esta manera el enfoque basado en la satisfacción del cliente. Para conocer las necesidades y requerimientos más a detalle de los clientes, la empresa desarrolló el Procedimiento de **“Enfoque al cliente” (SGC-P02)**

5.2. Política

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

La AD de la empresa TEMSAC PERÚ SRL implementa y mantiene la Política de Calidad acorde al contexto de la organización, proporcionando soporte a la dirección estratégica. Además, la política se realizó teniendo en cuenta la mejora continua y las partes interesadas. Dicha información está documentada en **“Política de Calidad”**

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

La AD proporciona la documentación correcta y la mantiene disponible para todos los integrantes de la organización, además será la encargada de difundir la política a las partes interesadas.

5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección de TEMSAC PERU SRL. Designará las responsabilidades y funciones pertinentes para todos los miembros de la organización. Dichas funciones una vez definidas serán documentadas y se mantendrán disponibles incluso cuando se realice cambio alguno. **Para todo lo mencionado véase en “Roles, funciones y Responsabilidades” (SGC-DS01)**

En paralelo, la AD se hace cargo de la comunicación uniforme concerniente a los roles y responsabilidades para conocimiento de toda la empresa, a fin de asegurar la integridad del SGC promoviendo el enfoque al cliente, fundamentado con el cumplimiento de los requisitos de la Norma.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

POLÍTICA DE CALIDAD

TEMSAC PERÚ SRL refleja su actuar responsable en todas sus actividades, priorizando la mejora continua en el servicio de atención para garantizar la satisfacción de nuestros clientes, la integridad de nuestros colaboradores y el respeto al medio ambiente.

Nuestra empresa, a través del cumplimiento de lineamientos basados en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 se compromete a proporcionar un servicio eficaz mediante un correcto e integrado Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los siguientes compromisos:

- Efectuar nuestras actividades cumpliendo los requerimientos solicitados por los clientes, por medio de la integración de tecnología que contribuya a la optimización en la ejecución de las operaciones.
- Fortalecer la intervención de nuestros colaboradores, para que su actuar esté alineado a nuestros objetivos de calidad, priorizando la satisfacción total del cliente.
- Resguardar la seguridad y salud de nuestros colaboradores para evitar cualquier efecto que atente a su integridad, respetando las normas legales vigentes.

Los compromisos mencionados, se promueven desde la Alta Dirección y son debidamente comunicados a nuestros colaboradores y a todas las partes interesadas relacionadas a TEMSAC PERÚ SRL.

GERENTE GENERAL

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

VI. PLANIFICACIÓN

TEMSAC PERÚ SRL. En la búsqueda de mejora continua, prioriza la satisfacción de sus clientes gestionando los riesgos que pueden afectar potencialmente el desempeño de sus procesos.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

TEMSAC PERÚ SRL, para evidenciar los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus procesos elaboró el “**Informe de contexto y gestión de riesgos**” (SGC-I01), de esa manera, se busca garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el SGC.

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La empresa TEMSAC PERÚ SRL, establece objetivos de calidad, los cuales sirven de referencia para cumplir con las necesidades, expectativas de sus clientes y partes interesadas. Del mismo modo, la AD será responsable tanto de la aprobación como de la difusión de dichos objetivos entre todas las partes interesadas para mejorar la efectividad del SGC.

Información que se encuentra documentada en “**Control de Objetivos de Calidad**” (SGC-DS02)

6.3. Planificación de los cambios

TEMSAC PERÚ SRL al detectar situaciones que puedan afectar la integridad del SGC, o cuando se crea necesario y conveniente deberá realizar cambios de manera oportuna con el fin de mantener la integración eficaz del SGC. Todo cambio tendrá que ser obligatoriamente registrado y se mantendrá como información documentada.

VII. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Personas

TEMSAC PERÚ SRL, con la finalidad de cumplir con lo establecido en la política de calidad determina el procedimiento para integrar al personal idóneo en la ejecución de sus procesos, garantizando la mejora continua del SGC.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

Para ello, se estableció el documento **“Procedimiento de reclutamiento, selección, capacitación y concientización del personal” (SGC-P03)**

7.1.2. Infraestructura

La AD, por medio del Gerente General, define y otorga la infraestructura adecuada para el desarrollo de cada servicio. Además, asegura la sostenibilidad del proyecto con infraestructura de calidad. Para ello, se estableció el **“Procedimiento de Mantenimiento de las instalaciones de la organización” (SGC-P04)**

7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos.

Para lograr un ambiente laboral óptimo considerando los aspectos sociales, psicológicos y físicos, TEMSAC PERÚ SRL, establece una **“Encuesta de clima organizacional” (SGC-DS03)**, donde se evalúan factores fundamentales para conocer si el ambiente de trabajo es el adecuado para nuestros colaboradores.

7.2. Recursos de seguimiento y medición

TEMSAC PERÚ SRL determina métodos apropiadas para garantizar la fiabilidad de los equipos que son utilizados en los procesos orientados a brindar un servicio de atención de calidad. Para lograr lo mencionado, se estableció el **“Procedimiento de mantenimiento de equipos y maquinarias” (SGC-P05)**, el cual contiene actividades para la medición y seguimientos que la organización determinada como imprescindible para la continuidad de sus operaciones.

7.3. Conocimientos de la organización

TEMSAC PERÚ SRL adquiere conocimientos necesarios de fuentes internas o externas. Lo primero, se obtiene mediante la experiencia, es decir, ejecución de las labores, procedimientos y otros trabajos realizados a través del tiempo. Por otro lado, el segundo es obtenido por medio de formación adicional como capacitaciones, conferencias, cursos, seminarios y otros conocimientos

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

provenientes de clientes y/o proveedores externos que fortalezcan el desempeño y la eficacia de las operaciones de la organización.

7.4. Competencia

En TEMSAC PERÚ SRL, a fin de garantizar el desempeño y la eficacia del SGC, se determina las competencias necesarias de los colaboradores que intervienen en las labores de la organización verificando que su educación, formación adicional o experiencia sean las adecuadas para un correcto desempeño. Por tanto, lo mencionando se pone a disposición para conocimiento y evidencia en **“Roles, funciones y Responsabilidades”** (SGC-DS01) y en el documento de **“Procedimiento de reclutamiento, selección, capacitación y concientización del personal”** (SGC-P03). De igual modo, cuando sea conveniente se tomarán acciones para adquirir conocimientos y destrezas adicionales para guiar al SGC por el camino de la mejora continua.

7.5. Toma de conciencia

Para la organización, resulta indispensable que los colaboradores que conforman parte de la empresa, cumplan con sus labores de manera adecuada tomando conciencia del papel que desempeñan en el SGC. Por ello, TEMSAC PERÚ SRL asegura que sus colaboradores tomen conciencia de los siguientes aspectos:

- La política de calidad.
- Objetivos de calidad.
- La contribución de las personas en la eficacia del SGC
- Las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGC.

El cumplimiento de estos aspectos se verifica con capacitaciones en las que se evalúa el conocimiento, interpretación y comprensión de los mismos.

7.6. Comunicación

TEMSAC PERÚ SRL determina la comunicación interna y externa pertinentes al SGC. Es por ello, que mediante la información documentada

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

“Procedimiento de comunicación interna y externa” (SGC-P06) se garantiza la comunicación eficiente a todo el personal de la organización. Incluyendo aspectos como: Política de calidad, objetivos de calidad, requisitos de los clientes, temas legales y reglamentarios, entre otros temas que conciernen al SGC.

7.7. Información documentada

7.7.1. Generalidades

TEMSAC PERÚ SRL, determina la información documentada necesaria para alinear los procesos realizados en la ejecución del servicio con lo establecido por la Norma ISO 9001:2015, fortaleciendo de esta manera el Sistema de Gestión de Calidad.

7.7.2. Creación y actualización

La empresa establece el “Procedimiento de creación, actualización y control de la información documentada” (SGC-P07), el cual tiene como propósito establecer el procedimiento para la creación, revisión, aprobación, difusión, modificación para el control adecuado de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de TEMSAC PERÚ SRL. Asimismo, la identificación por cada tipo de documento (manual, formato, documento de soporte, entre otros) es mediante una codificación establecida por la empresa.

7.7.3. Control de información documentada

La empresa realiza un control de la información documentada por medio de la Lista Maestra de documentos, el cual registra todos los cambios realizados a los documentos del SGC, protegiéndolo contra cualquier modificación no intencionada. De igual modo, en TEMSAC PERÚ SRL hay un responsable de mantener la información documentada disponible y actualizada.

VIII. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

TEMSAC PERU SRL planifica y controla los procesos necesarios para el cumplimiento de sus operaciones buscando brindar un buen servicio acorde con las necesidades y expectativas de los clientes. Para mayor detalle esto se

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

evidencia en el mapa de procesos (4.4) de la organización en la que se determinan los procesos estratégicos, operativos y de soporte.

Además, se ha determinado las estrategias necesarias para cumplir con los objetivos de calidad, reforzando la Política plasmada por la empresa orientados al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, propiciando los recursos necesarios para la conformidad del servicio, el cual se muestra en el capítulo de Apoyo.

Con respecto a la información documentada, esta se mantiene disponible y actualizada como evidencia del cumplimiento de los requisitos con la norma y que los procesos se desarrollan según lo planificado.

8.2. Requisitos para los productos y servicio

8.2.1. Comunicación con el cliente

En TEMSAC PERU SRL, comprender las necesidades y expectativas del cliente es fundamental para llevar a cabo las operaciones. En función de ello, poder mejorar los resultados de la organización y lograr una mayor satisfacción de los clientes. Por ello, la empresa aplicará una Encuesta de satisfacción (SGC-P02.F04) para conocer la percepción del cliente con respecto al servicio otorgado.

En el proceso de atención, TEMSAC PERU SRL garantizando una comunicación efectiva, plantea un procedimiento para gestionar las quejas, reclamos y/o sugerencias que puedan surgir durante la ejecución del servicio para revertir los efectos no deseados.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

TEMSAC PERÚ SRL para asegurar un servicio de calidad, considera aspectos esenciales, basados en:

- Requisitos legales y normativas exigidos para el correcto funcionamiento de la organización.
- Requisitos y exigencias del cliente para un servicio acorde de sus necesidades.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

- Otros requisitos considerados por la organización como necesarios para el desarrollo de sus actividades.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

En TEMSAC PERU SRL para cumplir con los requisitos establecidos por la organización, el cliente, los legales y reglamentarios aplicables, se realiza una revisión minuciosa en la que se verifica tener la capacidad para suministrar un servicio de calidad al cliente. En tal sentido, la conformidad de las partes será plasmada mediante un contrato garantizando el cumplimiento de los requisitos y otros aspectos que resulten necesarios para llevar a cabo la ejecución del servicio. Además, una vez culminado el servicio ambas partes firmaran el acta de entrega-recepción para corroborar que la empresa TEMSAC PERU SRL, en su calidad como prestadora de servicios ha cumplido con lo propuesto.

Como evidencia de lo mencionado se propone el **“Procedimiento de Enfoque al cliente” (SGC-P02)**.

***Partes: Referencia a cliente y la empresa.**

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

TEMSAC PERU SRL ha determinado que la información documentada estará sujeta a cambios para ser modificada correctamente cuando se presenten cambios en los requisitos que se requieren para poder brindar el servicio. De igual modo, la empresa asegurara que las partes pertinentes conozcan y sean conscientes de dichos cambios en los requisitos modificados.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Este apartado queda exonerado del presente manual de TEMSAC PERÚ SRL, puesto que, el servicio adopta las especificaciones suministradas por los clientes.

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

TEMSAC PERU SRL establece el **“Procedimiento de Gestión de Compras, Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores Externos” (SGC-P08)** para asegurar de que estos suministren productos y/o servicios que

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

cumplan con las especificaciones técnicas, a fin de no afectar el servicio de atención prestado a los clientes, y a la vez que todo lo adquirido por la organización sea de calidad.

Asimismo, el procedimiento contribuye a la reducción de los riesgos por desabastecimiento en cuanto a productos y/o servicios. De igual manera, la empresa dispone de un documento de soporte **“Información para los proveedores externos” (SGC-P08.DS01)** para comunicar información a los proveedores con respecto a la evaluación de su desempeño. Cuando se considere necesario, la organización visitará las instalaciones de los proveedores. De esta forma, mejorar la calidad y tener un control adecuado de servicios y productos adquiridos por TEMSAC PERU SRL para ejecutar sus operaciones y procesos entregando un servicio coherente a los clientes.

8.5. Producción y provisión del servicio.

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

TEMSAC PERU SRL, empresa dedicada a la construcción garantizando un servicio de calidad a los clientes, dispone de información documentada y disponible, en la que establece los procesos llevados a cabo para la ejecución de sus servicios basados en objetivos impuestos por la organización para alcanzar resultados previstos. Lo cual, se constata en el **“Procedimiento de Ejecución de Servicio” (SGC-P09)**.

De igual modo, la empresa para dar seguimiento a los procesos establece **Indicadores clave de desempeño (KPI) (SGC-DS04)** para mejorar su rendimiento en cada etapa que involucre el servicio de atención.

A su vez, TEMSAC PERU SRL cuenta con recursos que le permiten dar cumplimiento a los procesos para cumplir con las necesidades y expectativas del cliente. Entre estos recursos se encuentra personal competente, maquinaria, equipos, infraestructura y ambiente de trabajo adecuados. **Véase en Mantenimiento de maquinaria y equipos” (SGC-P05); Mantenimiento de instalaciones de la organización (SGC-P04); Reclutamiento, contratación, capacitación y concientización (SGC-P03)**

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

La entrega del servicio al cliente es plasmada en el Acta de Entrega-Recepción, especificada en Enfoque al cliente, como constancia de que la empresa cumple con lo solicitado.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

En la empresa TEMSAC PERU SRL, las salidas han sido claramente definidas en el **Mapa de Procesos**, estas hacen referencia a la satisfacción del cliente por la entrega de un servicio brindado por la empresa. Para conformidad de las salidas, se utiliza el Acta de Entrega-Recepción, donde tanto el cliente como la empresa aseguran la conformidad con el servicio, plasmando su firma para mayor respaldo.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

TEMSAC PERÚ SRL, establece un procedimiento para conservar y resguardar cualquier tipo de bien que sea propiedad del cliente y/o proveedores externos, que se requieren para la realización del servicio. En caso de pérdida, daño a la propiedad la empresa deberá comunicar inmediatamente a quien haya brindado el bien. Ver **“Procedimiento de identificación, control y preservación de la propiedad del cliente y/o proveedor externo” (SGC-P10)**

8.5.4. Preservación

En TEMSAC PERÚ SRL, se utiliza mano de obra calificada, empleando herramientas y equipos apropiados para la prestación del servicio conforme a los requisitos establecidos por la empresa, el cliente, legales y/o reglamentarios aplicables. La conformidad del servicio, teniendo como salida resultante la satisfacción del cliente, se constata mediante el Acta de Entrega-Recepción. Asimismo, para la protección del servicio, la empresa dispone de zonas señalizadas para evitar cualquier daño o perjuicio. Por otro lado, las operaciones se realizan cumpliendo normativas vigentes que valoren a las comunidades y la protección del medio ambiente.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

No aplica porque TEMSAC PERÚ SRL no es responsable de las actividades posteriores a la entrega del servicio. Es decir, una vez culminado el servicio, tanto el cliente, como la empresa firman el Acta de entrega- recepción, desde ese momento la responsabilidad queda solo para el cliente.

8.5.6. Control de cambios

TEMSAC PERÚ SRL durante el proceso de ejecución del servicio controla cualquier cambio necesario para satisfacer las necesidades del cliente brindando un servicio de calidad.

Para ello, ver **“Procedimiento de control de cambios en el servicio” (SGC-P11)**, el cual fue realizado en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

8.6. Liberación de los productos y servicio

La liberación del servicio en la empresa TEMSAC PERÚ SRL, se desarrolla cuando el servicio se encuentra en la fase de cierre, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos orientados a garantizar la satisfacción del cliente por el servicio brindado. En tal sentido, la liberación del servicio se realiza mediante el Acta de Entrega-Recepción como evidencia de que entre ambas partes (Empresa y Cliente) se acepta la conformidad del servicio.

8.7. Control de las salidas no conformes

TEMSAC PERÚ SRL buscando brindar un servicio de calidad conforme a los requisitos del cliente, establece el **“Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones correctivas” (SGC-P12)**, con el fin, de identificar y controlar las salidas no conformes, priorizando la satisfacción del cliente. Asimismo, se conserva información documentada en la que se describe el tratamiento, los responsables y las acciones tomadas, respecto a dichas salidas no conformes.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

IX. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

TEMSAC PERÚ SRL, determina los métodos, análisis y evaluación para garantizar que los resultados de los distintos procesos se lleven a cabo según lo previsto, dando seguimiento a la eficacia del SGC dentro de la organización. Además, establece los procedimientos necesarios, conservando la información documentada como evidencia.

9.1.2. Satisfacción del cliente

El método empleado para medir la percepción del cliente con respecto al servicio brindado es analizado mediante la “**Encuesta de satisfacción del cliente**” (SGC-P02.F04) aplicada al finalizar el servicio, obteniendo un feedback de lo realizado por TEMSAC PERÚ SRL. Asimismo, se estableció el “**Procedimiento de Atención de quejas, reclamos y/o sugerencias**” (SGC-P13), el cual permitirá establecer mejoras para brindar un servicio óptimo y de calidad en tiempo y forma acorde a las necesidades del cliente.

9.1.3. Análisis y evaluación

TEMSAC PERÚ SRL, realiza el análisis y evaluación de la eficacia del SGC mediante el “**Control de Objetivos de Calidad**” (SGC-DS02), impuestos para medir el cumplimiento de lo establecido en la Política de Calidad de la empresa, el cual considera lo siguiente:

- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Incrementar la cantidad de servicios con culminación conforme.
- Acrecentar la cantidad de servicios concluidos en el plazo.
- Mejorar las competencias del personal (habilidades blandas y duras)
- Mejorar los niveles de seguridad y salud ocupacional en el trabajo.

Por otro lado, el análisis y evaluación comprenden los siguientes aspectos:

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

- La conformidad del servicio: (Acta de Entrega-Recepción y Procedimiento para la Gestión de no conformidades y acciones correctivas).
- El grado de satisfacción del cliente: (Encuesta satisfacción del cliente).
- Gestión de riesgos y oportunidades
- Desempeño de proveedores externos: (Procedimiento de compras, evaluación, selección y re-evaluación de proveedores)

De esta manera, la organización realiza la evaluación de todo lo concerniente al SGC para mejorar continuamente.

9.2. Auditoría interna

TEMSAC PERÚ SRL, planifica auditorías internas para verificar que los requisitos de la NI se implementan. Además, la realización de las auditorías permite conocer el cumplimiento conforme a lo establecido en la política del presente SGC.

La organización establece el intervalo de tiempo para llevar a cabo las auditorías, así como los métodos, los responsables encargados de dirigir las auditorías con objetividad, plasmando lo analizado en un informe y proponiendo acciones correctivas logrando la mejora continua. De igual modo, la información documentada se conservará como evidencia de la implementación de las auditorías realizadas en la empresa. **Véase el Procedimiento de Auditorías internas (SGC-P14).**

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La Alta Dirección de TEMSAC PERÚ SRL desempeña un papel fundamental dentro de la organización puesto que, serán los responsables de realizar la evaluación del SGC en la empresa a intervalos de tiempo planificados con el fin de asegurar el correcto desempeño del SGC y su alineación con la dirección

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

estratégica. Con el fin, de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia del SGC, se establece que las revisiones serán trimestrales.

9.3.2. Entradas y salidas de la revisión por la dirección

Las revisiones que realizará TEMSAC PERÚ SRL se deberán seguir de acuerdo a lo establecido en el “**Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección**” (SGC-P15). En cuanto a las entradas de la revisión, la AD garantiza que los temas a tratar en cada reunión serán los siguientes:

- Contexto de la organización.
- Gestión de riesgos y oportunidades.
- Reporte sobre la satisfacción del cliente.
- Reporte de los resultados de las auditorías.
- Reporte de indicadores.
- Gestión de recursos.
- Reporte de cumplimiento de objetivos.
- Reporte de quejas, reclamos y/o sugerencias.
- Reporte de no conformidades.
- Reporte del desempeño de proveedores.

Por otro lado, las salidas de la AD incluyen las decisiones y acciones ante cualquier oportunidad de mejora que se requiera para lograr la efectividad del SGC. Todo lo concerniente a la revisión por la AD se mantendrá como información documentada, actualizada y disponible.

X. MEJORA

10.1. Generalidades

TEMSAC PERÚ SRL además de velar por los intereses como organización, es consciente de que las exigencias del cliente deben ser atendidas priorizando el cumplimiento de las necesidades y expectativas que estos puedan tener. Por lo que, la organización establece procedimientos que garantizar el desempeño de los procesos orientados a brindar un servicio de calidad.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-M01 |
| | | Versión: 001 |
| | MANUAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

10.2. No conformidad y acción correctiva

La empresa TEMSAC PERÚ SRL dispone de un “**Procedimiento de Gestión de No Conformidades y acciones correctivas**” (SGC-P12). Este procedimiento permite hacer frente a dichas no conformidades considerando acciones para corregirlas y eliminar sus causas, previniendo su ocurrencia y efectos adversos que puedan afectar al desempeño del SGC. Además, de asegurar que el servicio que no sea conforme a los requisitos se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencionada.

10.3. Mejora continua

La mejora continua en TEMSAC PERU SRL, comprende las entradas y salidas de cada revisión especificada en el apartado 9.3.2. La AD está comprometida con el cumplimiento de todas las decisiones y/o acciones realizadas en la revisión que se requieran para la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Asimismo, el principal objetivo de la empresa es realizar una labor orientada a la mejora continua de sus procesos (estratégicos, operativos, soporte) logrando así la satisfacción del cliente por proveer un servicio de calidad.

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |



INFORME DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS SGC-I01

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-I01 |
| | INFORME DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS. | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

I. DATOS DE LA ENTIDAD

| | | | |
|---------------------------|--|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Nombre | TEMSAC PERÚ SRL | 2. RUC | 20603944829 |
| 3. Departamento | Cajamarca | 4. Provincia/ Distrito | Contumazá / Yonán – Tembladera. |
| 5. Dirección | Jr. Buenos Aires N° 188 – Pueblo Tembladera. | | |
| 6. Gerente General | Frank Stip Carrera Villena. | | |

II. OBJETIVOS

Asegurar la comprensión de los aspectos externos e internos que son fundamentales para el propósito y la dirección estratégica de la organización. Además, definir las partes interesadas y sus requisitos para identificar los riesgos que puedan perjudicar al Sistema de Gestión de Calidad.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-I01 |
| | INFORME DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS. | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

III. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

El análisis del contexto interno y externo ha sido identificado a través de la matriz FODA, donde se especifican las FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS para contrarrestar los efectos negativos que puedan afectar el desempeño organizacional de TEMSAC PERÚ SRL y a las partes interesadas.

ANÁLISIS INTERNO

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| Empresa sólida constituida de forma legal. Mano de obra calificada. Estructura y maquinaria propia. Disponibilidad de recursos para mejorar la gestión empresarial. Poder de negociación con proveedores. Respeto con la comunidad y medio ambiente. Relaciones empresariales con instituciones públicas y privadas. | Entrega de proyecto fuera del plazo Inadecuada gestión de los roles y responsabilidades. Inexistente Gestión de riesgos que puedan afectar al SGC. Escaso personal profesional y técnico en la región ligados al sector construcción. Procesos indocumentados. |

ANÁLISIS EXTERNO

| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|--|---|
| Crecimiento sostenible del sector construcción en la región y el país. Mayor posicionamiento en el sector público y privado. Acceso a créditos. Priorización del estado en inversión del sector construcción. | Alto grado de competencia en el sector construcción. Estancamiento de proyectos por patógenos infecciosos. Decrecimiento económico local y regional. Normativas políticas que perjudiquen al sector construcción. Sindicatos ligados a la delincuencia. |

IV. PARTES INTERESADAS

Se describe la necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas al Sistema de Gestión de Calidad.

| PARTES INTERESADAS | NECESIDADES Y EXPECTATIVAS |
|--------------------|----------------------------|
| | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-101 |
| | INFORME DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS. | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

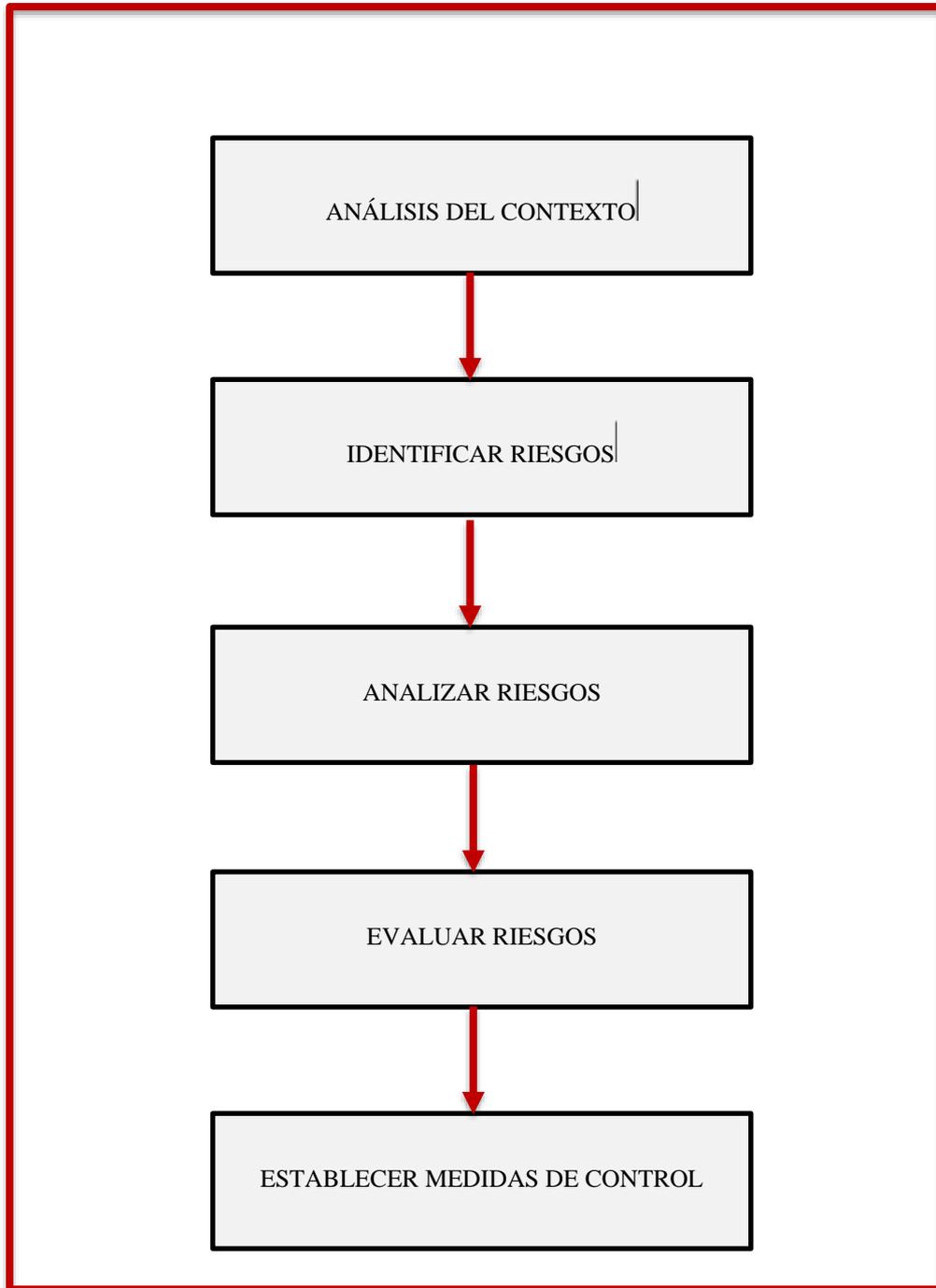
| | |
|----------------------|--|
| CLIENTE | Calidad en el servicio, desempeño ordenado y efectivo de la organización. |
| PROPIETARIO | Rentabilidad económica, fortalecimiento de la marca. |
| PROVEEDORES | Continuidad y beneficios mutuos, generando valor en ambas partes. |
| COLABORADORES | Ambiente seguro en que los riesgos estén controlados, cumplimiento con la legislación laboral vigente. |
| SOCIEDAD | Preservación del medio ambiente, ética organizacional. |

V. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, OPORTUNIDADES, EVALUACIÓN, MEDIDAS DE CONTROL.

TEMSAC PERÚ SRL, cumpliendo con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015. Considera de forma esencial establecer un plan para gestionar y abordar los riesgos, de tal forma, que estos sean minimizados y controlados.

Del mismo modo, el determinar las oportunidades a las que podría acceder la organización y la manera en las que podrían ser aprovechadas permitirá aumentar el valor en los procesos de TEMSAC PERU SRL para beneficio del cliente.

En tal sentido, abordando los puntos mencionados se seguirá el siguiente proceso:



| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-I01 |
| | INFORME DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS. | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

a) Metodología de evaluación

➤ **Planes de acción:**

Los planes de acción para abordar los riesgos y oportunidades están definidos de la siguiente manera.

| | |
|----------------|---|
| CRÍTICO | No es necesario implementar acciones inmediatas Se evaluarán los riesgos trimestralmente |
| MEDIO | Se debe implementar un plan de acciones para dar seguimiento a los riesgos y erradicarlos. Se evaluarán los riesgos trimestralmente |
| ALTA | Requiere atención inmediata y obligatoria Establecer un plan para dar seguimiento continuo. La eficacia de los planes será evaluada trimestralmente |

➤ **Probabilidad**

Posibilidad de que ocurra un determinado suceso, la cual puede ser evaluada a partir de la experiencia o de la estadística que se posea de un determinado proceso. Para esto se han establecido 3 niveles:

| | | |
|--------------|--|---|
| BAJA | En base a experiencia y conocimiento se define como baja la probabilidad de ocurrencia del riesgo u oportunidad. | 1 |
| MEDIA | En base a experiencia y conocimiento, se define como media la probabilidad de ocurrencia del riesgo u oportunidad. | 2 |
| ALTA | En base a experiencia y conocimiento se define como alta la probabilidad de ocurrencia del riesgo u oportunidad. | 3 |

➤ **Impacto**

Resultado de un suceso que afecta a los objetivos de la Empresa. Para esto se han establecido 3 niveles:

| | | |
|--------------|---|---|
| BAJA | Desviación operacional que puede ser corregida internamente por algún proceso. | 1 |
| MEDIA | Desviación que compromete el cumplimiento de un objetivo. | 2 |
| ALTA | Desviación que compromete el cumplimiento de más de un objetivo y puede comprometer la continuidad operativa de la empresa. | 3 |

b) Evaluación del riesgo

| PROBABILIDAD | IMPACTO | | |
|--------------|---------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 4 | 6 |
| 3 | 3 | 6 | 9 |

Los valores de la matriz se interpretan como:

| | |
|--------------|------------------|
| 1 a 2 | Riesgo tolerable |
| 3 a 4 | Riesgo medio |
| 6 a 9 | Riesgo crítico |

c) Matriz de gestión de Riesgos y Oportunidades.

| EVALUACIÓN DE DEBILIDADES | | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO | TIPO DE RIESGO | PLANES DE ACCIÓN | RESPONSABLE |
|---------------------------|--|---|--------------|---------|--------|----------------|--|---|
| D1 | Entrega de proyecto fuera del plazo | Insatisfacción del cliente / Pérdida de cliente | 2 | 3 | 6 | Crítico | Planificación estratégica anticipada de obras | Jefe de Operaciones y Proyectos/ Administrador |
| D2 | Inadecuada gestión de los roles y responsabilidades. | Acciones repetitivas (reprocesos) o confusión en actividades a realizar. | 1 | 2 | 2 | Tolerable | Definición y documentación de roles y responsabilidades por cada área. | Supervisor de Recursos Humanos |
| D3 | Inexistente Gestión de riesgos que puedan afectar al SGC. | Interrupción de las actividades de la empresa/ Objetivos y planes de la organización afectados. | 3 | 3 | 9 | Crítico | Implementar un procedimiento de Gestión de Riesgos | Comité de Calidad |
| D4 | Escaso personal profesional y técnico en la región ligados al sector construcción. | Desempeño ineficaz en los procesos de la organización. | 2 | 2 | 4 | Medio | Evaluar al candidato según el perfil de puesto y realizar un plan de reclutamiento, contratación y capacitación. | Supervisor de Recursos Humanos |
| D5 | Procesos indocumentados. | Evidencias inexistentes para dar seguimiento a los procesos. | 1 | 1 | 1 | Tolerable | Establecer y gestionar la información, manteniéndola disponible y documentada. | Comité de Calidad |

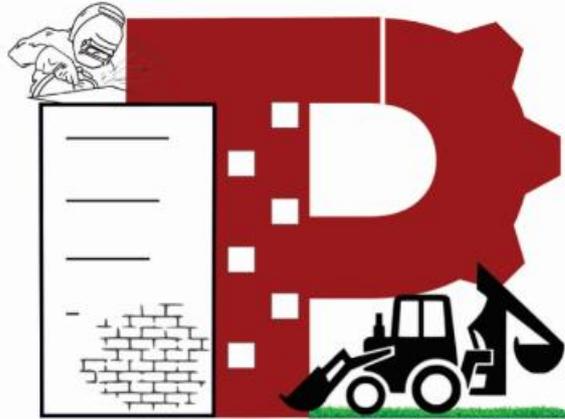
| EVALUACIÓN DE AMENAZAS | | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO | TIPO DE RIESGO | PLANES DE ACCIÓN | RESPONSABLE |
|------------------------|--|--|--------------|---------|--------|----------------|--|--|
| A1 | Alto grado de competencia en el sector construcción. | Menor participación en el mercado | 2 | 2 | 4 | Medio | Agregar valor a la empresa mediante la implementación de nueva tecnología y contratación de personal calificado. | Gerente / Jefe de Operaciones y Proyectos |
| A2 | Estancamiento de proyectos por patógenos infecciosos. | Paralización de operaciones por incidencia de contagios. | 3 | 3 | 9 | Critico | Implementación de un Plan para la vigilancia, prevención y control ante agentes infecciosos. | Supervisor de SSOO / Jefe de Operaciones y Proyectos |
| A3 | Decrecimiento económico local y regional. | Menor inversión en obras públicas y privadas. | 1 | 2 | 2 | Tolerable | Planeación estratégica para expandir el mercado de la organización. | Gerente / Jefe de Operaciones y Proyectos |
| A4 | Normativas políticas que perjudiquen al sector construcción. | Paralización de obras por incumplimiento a la normativa | 3 | 3 | 9 | Critico | Implementación de un plan para la adaptabilidad de la organización a las normativas establecidas. | Gerente /Asesor Legal |
| A5 | Sindicatos ligados a la delincuencia. | Extorsión / Pérdida de bienes de la organización | 3 | 3 | 9 | Critico | Actuar con las autoridades competentes para evitar daños mayores. | Gerente /Asesor Legal |

| | | | |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | Código: SGC-101 |
| | | | Versión: 001 |
| | INFORME DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS. | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | | Página X de Y |

| EVALUACIÓN DE FORTALEZAS | | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO | TIPO DE RIESGO | PLANES DE ACCIÓN | RESPONSABLE |
|--------------------------|---|--|--------------|---------|--------|----------------|---|--|
| F1 | Empresa sólida constituida de forma legal. | Gastos innecesarios en multas. | 2 | 2 | 4 | Medio | Alinear inmediatamente los documentos necesarios con normativa legal vigente. | Gerente /Asesor Legal |
| F2 | Mano de obra calificada. | Perder colaboradores con calidad profesional. | 1 | 2 | 2 | Tolerable | Mejorar el ambiente laboral, priorizando la integridad del colaborador y respetando sus derechos laborales. | Gerente / Supervisor de Recursos Humanos |
| F3 | Estructura y maquinaria propia. | Pérdida o daños a la maquinaria. | 3 | 3 | 9 | Critico | Adquirir un seguro de protección para equipos y maquinaria. | Gerente /Asesor Legal |
| F4 | Disponibilidad de recursos para mejorar la gestión empresarial. | Perder esta fortaleza | 2 | 2 | 4 | Medio | Gestión y planificación correcta de los recursos para su sostenibilidad. | Jefe de Operaciones y Proyectos/ Administrador |
| F5 | Poder de negociación con proveedores. | Perder relaciones empresariales con proveedores. | 2 | 2 | 4 | Medio | Gestión de proveedores adecuada. | Supervisor de Logística / Administrador. |
| F6 | Respeto con la comunidad y medio ambiente. | Realizar actividades que perjudiquen y falten a la comunidad y el medio ambiente | 2 | 2 | 4 | Medio | Plan de concientización de buenas prácticas laborales que garanticen el cuidado del medio. | Administrador / Supervisor RRHH |

| | | | |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | Código: SGC-101 |
| | | | Versión: 001 |
| | INFORME DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS. | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | | Página X de Y |

| F7 | Relaciones empresariales con instituciones públicas y privadas. | Menor participación en el mercado | 2 | 2 | 4 | Medio | Cuidar la imagen organizacional, impartiendo una cultura apropiada. | Gerente/ Administrador |
|------------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------|----------------|---------------|-----------------------|---|---|
| | | | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE OPORTUNIDADES | | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO | TIPO DE RIESGO | PLANES DE ACCIÓN | RESPONSABLE |
| O1 | Crecimiento sostenible del sector construcción en la región y el país. | No aprovechar esta oportunidad | 2 | 2 | 4 | Medio | Implementar estrategias para lograr mayor posicionamiento de empresa. | Gerente/ Administrador |
| O2 | Mayor posicionamiento en el sector público y privado. | No aprovechar esta oportunidad | 2 | 2 | 4 | Medio | Mejorar relaciones con el sector público y privado. | Jefe de Operaciones y Proyectos/ Administrador |
| O3 | Acceso a créditos. | No aprovechar esta oportunidad | 1 | 1 | 1 | Tolerable | Evaluación de la situación financiera. | Contabilidad |
| O4 | Priorización del estado en inversión del sector construcción. | No aprovechar esta oportunidad | 1 | 1 | 0 | Tolerable | Implementar estrategias para lograr mayor posicionamiento la imagen de marca de la empresa. | Gerente/ Administrador |



TEMSAC PERÚ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN y
FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE
CALIDAD
SGC-P01**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P01 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CALIDAD | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVO

- Establecer de forma correcta la integración y el funcionamiento del comité de calidad para garantizar

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la empresa TEMSAC PERÚ SRL.

3. DEFINICIONES

- Comité de calidad: Órgano responsable de la gestión de calidad en la organización.
- Integración del comité: Estrategia de trabajo liderada por alta dirección a fin de involucrar la participación de los colaboradores de todos los niveles organizacionales.
- SGC: Sistema de gestión de Calidad

4. MIEMBROS DEL COMITÉ Y FUNCIONES

| MIEMBRO | FUNCIONES |
|-----------------|---|
| Presidente (a) | <ul style="list-style-type: none"> • Presidir todas las sesiones del comité • Autorizar la programación del día. • Verificar la conformidad y firmar los registros de la asistencia y el acta de sesión. • Realizar todas las actividades inherentes y afines al cargo. • En caso de haber un empate en las votaciones, será el encargado de definir dicha situación |
| Coordinador (a) | <ul style="list-style-type: none"> • Organizar las reuniones • Aprobar y/o autorizar la programación del día de reuniones ordinarias o extraordinarias. • Realizar todas las actividades necesarias para el funcionamiento adecuado del comité. • Revisar y firmar la lista de asistencia y el acta de sesión. |
| Secretario (a) | <ul style="list-style-type: none"> • Convocar a la participación de las reuniones ordinarias y extraordinarias llevadas a cabo. • Controlar el proceso de las reuniones teniendo en cuenta los registros necesarios. • Realizar el acta de conformidad de las reuniones y emitirla a los miembros para su firma. • Revisar y firmar la lista de asistencia y el acta de asistencia. |
| Vocales | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la programación del día y los documentos necesarios para las sesiones. |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P01 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CALIDAD | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Emitir opinión en base a lo tratado en las sesiones. • Proponer temas que consideren necesarios para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad. • Plantear la actualización de las disposiciones internas establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad. • Realizar funciones adicionales que se le encomiende. • Firmar y verificar las actas de sesiones. |
|--|--|

5. NORMAS A CONSIDERAR

- El comité de calidad realizará sesiones ordinarias mensualmente, el último lunes de cada mes. En la primera reunión deberán establecer un plan de sesiones anualmente.
- Las sesiones podrán cancelarse por motivos de fuerza mayor y con previa comunicación del motivo de la cancelación en un plazo no mayor a 48 horas de anticipación.
- El coordinador está en la facultad de convocar a sesiones extraordinarias cuando la sesión lo amerite para dar resolución a situaciones de urgencia que puedan afectar al SGC o cualquier otra situación que requiera de decisiones para la mejora del mismo.
- Para el inicio de las sesiones es necesaria y/o obligatoria la asistencia de la mitad más uno de los miembros del comité.
- Todos los acuerdos tomados en la sesión serán registrados, para darles seguimiento.

6. COMPROMISOS

- Lo establecido y programado por el comité se llevará a cabo con la ayuda de todos los integrantes.
- Las acciones de cada miembro del comité deberán estar basadas en los principios de calidad.
- La empresa debe establecer un determinado orden para las acciones que realiza el comité, además de priorizar la motivación referente a calidad en toda la organización.
- Cada propuesta presentada por cualquier integrante del comité deber ser objeto de análisis antes de ser completamente descartada.
- El comité deberá ser presentado a toda la organización con el objetivo de ser reconocidos como líderes del SGC.

7. PROCEDIMIENTO

7.1. PARA LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P01 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CALIDAD | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| N° Activ. | Responsable | Descripción de la actividad |
|-----------|-----------------|---|
| 1. | Jefe de calidad | Convocatoria al personal interesado para formar parte del comité de calidad. |
| 2. | Jefe de Calidad | Establece el “Calendario de integración del comité de calidad” (Anexo N°01) |
| 3. | Jefe de Calidad | Invita a los candidatos a una elección democrática para definir a los integrantes del comité. |
| 4. | Jefe de Calidad | Constituye el comité de calidad en el “Acta de instalación del comité de calidad” (Anexo N°02). Enviar acta original al Gerente General para mayor conformidad. |
| 5. | Gerente General | Recibe el acta y la firma. Deberá quedarse con una copia y devolverá el acta original al Jefe de Calidad. |

7.2. PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ

| N° Activ. | Responsable | Descripción de la actividad |
|-----------|-------------------|--|
| 1. | Jefe de calidad | Efectuar convocatoria entre los miembros del comité para socializar el “Calendario de sesiones” del comité de calidad. (Anexo N°03) |
| 2. | Jefe de Calidad | Convocatoria a los integrantes del comité de calidad para una sesión ordinaria siguiendo lo programado en el calendario de sesiones. DATO: Existirán ocasiones donde el jefe de calidad convocará a sesiones extraordinarias. |
| 3. | Jefe de Calidad | Realiza la “Orden del día” en base a temas que sean de soporte al SGC (Anexo N°04) |
| 4. | Comité de calidad | Participa de la sesión, analiza el tema expuesto y proponen mejoras en favor al SGC. |
| 5. | Secretario (a) | Levanta “Minuta de sesión del comité de calidad” (Anexo N° 05) con propuestas y acuerdos referentes a la mejora continua de la organización. La cual será firmada por todos los integrantes y con copia al Gerente General. |
| 6 | Gerente General | Recibe la “Minuta de sesión del comité de calidad”, la firma y se queda con una copia. La cual, será objeto de vigilancia y seguimiento de los acuerdos establecidos. |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P01 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CALIDAD | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|----------|------------------------|--|
| | | La original pasa al Jefe de Calidad, quien la mantendrá archivada. |
| 7 | Jefe de Calidad | Da seguimiento a los acuerdos establecidos en la sesión en el registro “Seguimiento de acuerdos del comité de calidad” (Anexo N°06) y brinda una copia al Gerente General. |

8. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

9. ANEXO DE REGISTROS

| Código | Nombre del registro |
|---------------|---|
| SGC-P01.F01 | Calendario de integración del comité de calidad |
| SGC-P01.DS01 | Acta de instalación del comité de calidad |
| SGC-P01.F02 | Calendario de sesiones |
| SGC-P01.F03 | Orden del día |
| SGC-P01.F04 | Minuta de sesión del comité de calidad |
| SGC-P01.F05 | Seguimiento de acuerdos del comité de calidad |

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código: SGC-P01.F01

Versión: 001

CALENDARIO DE INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

Fecha: 15/11/2020

Página **X** de **Y****CALENDARIO DE INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD**

| N° | Actividades | Mes | | | |
|----------------------|---|----------------|----------|----------|----------|
| | | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 |
| | | Hora designada | | | |
| 1 | Convocatoria para constituir el comité de calidad | | | | |
| 2 | Primera Sesión: Elección del comité de calidad | | | | |
| 3 | Capacitación a los miembros del comité acerca del Sistema de Gestión de Calidad | | | | |
| 4 | Segunda Sesión: Reformas de transparencia dentro del comité | | | | |
| Observaciones | | | | | |
| | | | | | |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P01.DS01 |
| | | Versión: 001 |
| | ACTA DE INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

ACTA DE INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD N°01

En el Pueblo de Tembladera, distrito de Contumazá, departamento de Cajamarca, siendo las horas_____ del día_____ del mes_____ del año 2020.

En las instalaciones de la empresa TEMSAC PERÚ SRL ubicada en el Jr. Buenos Aires #188.

Con previa invitación del Gerente General Frank Stip Carrera Villena para definir el comité de calidad.

Frente al Gerente General y presidente del comité, así como al secretario y vocales declaran formal y materialmente instalado el comité de calidad de la empresa TEMSAC PERÚ SRL, invitándolos a realizar una labor óptima a favor del Sistema de Gestión de Calidad de la organización. Asimismo, brindar la bienvenida a los integrantes del mismo, quienes deberán ser reconocidos como pilares fundamentales para el desarrollo y seguimiento del Sistema en el camino hacia la mejora continua.

INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

El comité de calidad de la empresa TEMSAC PERÚ SRL queda conformado de la siguiente manera:

| DNI | Nombre Completo | Cargo en la empresa | Cargo en el comité |
|-----|-----------------|---------------------|--------------------|
| | | | Presidente |
| | | | Coordinador (a) |
| | | | Secretario (a) |
| | | | Vocal |

GERENTE GENERAL

JEFE DE CALIDAD

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P01.DS01 |
| | | Versión: 001 |
| | ACTA DE INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

Por consiguiente, en el Pueblo de Tembladera queda estipulado el comité de calidad en la empresa. Para ello, las partes presentes firman en conformidad porque así lo quieren.

| Nombre Completo | Cargo en el comité | Firma |
|------------------------|---------------------------|--------------|
| | Presidente | |
| | Coordinador (a) | |
| | Secretario (a) | |
| | Vocal | |

GERENTE GENERAL

JEFE DE CALIDAD



Calendarización de sesiones del comité de calidad

Elaborar y proponer el plan de mejora continua para el Sistema de Gestión de Calidad, realizando seguimiento de las acciones correctivas en este formato y actualizando el contenido y metas propuestas cuando sea necesario.

| Concepto | | Meses | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 2° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 3° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 4° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 5° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 6° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 7° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 8° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 9° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 10° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 11° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |
| 12° Sesión: | P | | | | | | | | | | | | |
| | R | | | | | | | | | | | | |

| Leyenda | |
|---------|------------|
| P | Programado |
| R | Realizado |

**ORDEN DEL DÍA**

| N° | Tema | Coordinador | Duración |
|-----------|-------------|--------------------|-----------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |
| 16 | | | |
| 17 | | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |
| 21 | | | |
| 22 | | | |
| 23 | | | |
| 24 | | | |
| 25 | | | |
| 26 | | | |
| 27 | | | |
| 28 | | | |
| 29 | | | |
| 30 | | | |

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código: SGC-P01.F04

Versión: 001

MINUTA DE SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

Fecha: 15/11/2020

Página **X** de **Y****Lugar:****Fecha:****Moderador:****Minuta N°****Hora de inicio****Hora de término****TEMA GENERAL****OBJETIVO DE LA SESIÓN DEL COMITÉ:****ORDEN DEL DÍA****ACUERDOS TRATADOS EN LA SESIÓN**

| N° | ACUERDO | RESPONSABLE | FECHA DE INICIO | FECHA DE CIERRE |
|----|---------|-------------|-----------------|-----------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

TEMAS PENDIENTES**PRÓXIMA SESIÓN****Fecha:****Hora:****Lugar:****FIRMA DE ASISTENTES A LA SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD**

| Nombre Completo | Cargo | Firma |
|-----------------|-------|-------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



PROCEDIMIENTO DE ENFOQUE AL CLIENTE SGC-P02

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P02 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ENFOQUE AL CLIENTE | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

- Establecer el procedimiento para garantizar la satisfacción de los clientes.
- Garantizar el compromiso de alta dirección con los requisitos que establecen los clientes.

2. ALCANCE

Aplicable a los clientes que reciben los servicios de la organización y a los colaboradores de TEMSAC PERÚ SRL.

3. DEFINICIONES

- Satisfacción: Este término hace referencia a que las necesidades y requerimientos de los clientes se han cumplido, superando sus expectativas.
- Cliente: Persona natural o jurídica receptora de los servicios de la organización.
- Requisito: necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas.
- Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.
- Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- SGC: Sistema de gestión de Calidad

4. PROCEDIMIENTO

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|--|--|---|--|
| ACTIVIDADES PREVIAS AL SERVICIO | Establecer los requisitos del cliente | Cliente / Jefe de Operaciones y Proyectos | - Los requisitos serán establecidos y verificados antes de la ejecución de cada obra para mayor conformidad de las partes interesadas. Para ello, se establece el “ Requisitos del cliente ”. Los cuales, serán comunicados siguiendo lo propuesto en la matriz externa en el “Procedimiento de comunicación interna y externa” |
| | Estableces requisitos legales y reglamentarios aplicables | Asesor legal | - Los responsables deberán velar por el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios según normativas vigentes. Estos, serán establecidos y detallados en el formato “ Requisitos Legales y Reglamentarios ”. Los cuales, |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | | serán comunicados siguiendo lo propuesto en la matriz externa en el “Procedimiento de comunicación interna y externa” |
| | Establecer requisitos por la organización | Jefe de Operaciones y Proyectos / Administrador | - Establecer los requisitos internos propios de la organización necesarios para el desempeño óptimo, basados en el bienestar y satisfacción del cliente. Dichos requisitos, deberán mencionarse en formato “Requisitos de la organización” . Los cuales, serán comunicados siguiendo lo propuesto en la matriz interna en el “Procedimiento de comunicación interna y externa” |
| | Realización del contrato que garantice el cumplimiento los requisitos. | Cliente / Jefe de Operaciones y Proyectos | - Los requisitos especificados por el cliente y los que crean necesarios serán plasmados en contrato, que será establecido de manera legal. Tanto la empresa como el cliente firmarán dicho contrato para respaldar la conformidad. |
| ACTIVIDADES POSTERIORES AL SERVICIO | Firma de acta de entrega. | Gerente/ Cliente | - Una vez culminado el servicio, la empresa y el cliente deberán firmar el “Acta de entrega-Recepción” . En el cual, se especificará el servicio realizado. Con la firma de ambas partes se garantiza la conformidad del servicio, además de dejar de lado toda responsabilidad de TEMSAC PERÚ a partir de la fecha. |
| | Evaluar la satisfacción del cliente | Supervisor de operaciones | - Aplicar la “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE” una vez finalizado el servicio por la empresa. |
| | Reunión post- entrega de servicio | Comité de calidad | - Gerencia convocará a una reunión cada vez que se haya finalizado un proyecto. |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P02 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ENFOQUE AL CLIENTE | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| Análisis de datos. | | - Gerencia conjuntamente con el comité de calidad revisarán y analizarán los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los clientes. |
| Propuesta de mejoras | | - Según los datos obtenidos de las encuestas, se procederá a plantear mejoras con respecto al servicio brindado y así aumentar la satisfacción del cliente. |

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

| Código | Nombre del registro |
|---------------|---|
| SGC-P02.F01 | Requisitos del cliente |
| SGC-P02.F02 | Requisitos Legales y Reglamentarios |
| SGC-P02.F03 | Requisitos de la organización |
| SGC-P02.DS01 | Acta de entrega-recepción |
| SGC-P02.F04 | Encuesta de satisfacción del cliente |
| SGC-P02.F05 | Evaluación de resultados y propuestas de mejora |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P02.F01

Versión: 001

REQUISITOS DEL CLIENTE

Fecha: 15/11/2020

Página **X** de **Y**

| REQUISITOS DEL CLIENTE | | | |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| N° | CLIENTES | SERVICIO | REQUISITOS |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| OBSERVACIONES | | | |
| | | | |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P02.F02

Versión: 001

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Fecha: 15/11/2020

Página X de Y

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

| N° | REQUISITO | LEY/DECRETO SUPREMO | DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO | ACCIONES DE CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES |
|----|-----------|---------------------|---------------------------|--------------------------|---------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P02.F03

Versión: 001

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN

Fecha: 15/11/2020

Página **X** de **Y**

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN

| N° | CLIENTES | SERVICIO | REQUISITOS |
|-----------|-----------------|-----------------|-------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES

| |
|--|
| |
|--|

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P02.DS01 |
| | ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN | Versión: 001 Fecha: 15/11/2020 Página X de Y |

ACTA DE ENTREGA – RECEPCIÓN

A los ____ días del mes de ____ del año en curso. La empresa TEMSAC PERÚ SRL. En condición de prestadora de servicios de la empresa _____ hace entrega del trabajo realizado basado en _____ en el lugar de _____.

Mediante la cual, ambas empresas dejan constancia de la conformidad en la culminación del trabajo. En tal sentido, TEMSAC PERÚ SRL cede toda responsabilidad al cliente _____ de todo lo que pueda suceder con el servicio o bien brindado.

Yonán, ____ de _____ del 2020

GERENTE GENERAL
TEMSAC PERÚ SRL

CLIENTE



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El objetivo de esta encuesta es conocer el nivel de satisfacción del cliente, el cual nos entregará información que será procesada y utilizada para mejorar continuamente nuestra gestión.

Instrucciones Generales:

Por favor indique su nivel de satisfacción con respecto al desempeño, marque con una "X" en la escala de 1 al 5. En caso de indicar un nivel de 1 ó 2, favor explicar en detalle más abajo en los comentarios.

Escala: Muy Bajo (1) Bajo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy Bueno (5)

| ITEMS | Escala | | | | |
|---|--------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿Cuál es su percepción sobre el cumplimiento de los alcances de la Obra? | | | | | |
| ¿Cuál es su percepción en cuanto a capacidad de reacción y solución de problemas del personal de TEMSAC PERÚ SRL? | | | | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre el cumplimiento de los plazos de ejecución de la Obra? | | | | | |
| ¿El personal es atento y eficiente para resolver sus dudas o inquietudes? | | | | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre el cumplimiento laboral de nuestra Empresa? | | | | | |
| ¿Cómo percibe usted la comunicación que existe entre la empresa y las partes interesadas? | | | | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre la experiencia, capacidad de gestión y sobre los recursos materiales y tecnológicos utilizados para prestar y ejecutar los servicios cumpliendo adecuadamente los contratos? | | | | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre la performance (rendimiento) de nuestros equipos usados durante la ejecución del servicio? | | | | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre el orden y limpieza de la entrega de la obra? | | | | | |

Nota: En las líneas en blanco abajo escriba y califique otras actividades o entregables, así como recomendaciones y/o observaciones que Uds. Esperan que nuestra empresa considere para un mejor servicio.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P02.F05 |
| | | Versión: 001 |
| | EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

| | | |
|-----------------|---------------------|---------------|
| EMPRESA: | RESPONSABLE: | FECHA: |
|-----------------|---------------------|---------------|

Instrucción: En relación a lo obtenido en la encuesta, el responsable deberá anotar los resultados obtenidos y en base a ello, establecer propuestas de mejora con el fin de mejorar el servicio, en beneficio de nuestros clientes.

| INTERROGANTE | CONTROL | | | RESULTADO OBTENIDO | PROPUESTAS DE MEJORA |
|---|---------------|---------------------------|----------------|--------------------|----------------------|
| | SATISFECHO % | PARCIALMENTE SATISFECHO % | INSATISFECHO % | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre el cumplimiento de los alcances de la Obra? | 90-100 | 80-90 | < 80 | | |
| ¿Cuál es su percepción en cuanto a capacidad de reacción y solución de problemas del personal de TEMSAC PERÚ SRL? | 90-100 | 80-90 | < 80 | | |
| ¿El personal es atento y eficiente para resolver sus dudas o inquietudes? | 90-100 | 80-90 | < 80 | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre el cumplimiento laboral de nuestra Empresa? | 90-100 | 80-90 | < 80 | | |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P02.F05

Versión: 001

EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

Fecha: 15/11/2020

Página **X** de **Y**

| | | | | | |
|---|---------------|--------------|----------------|--|--|
| ¿Cómo percibe usted la comunicación que existe entre la empresa y las partes interesadas? | 90-100 | 80-90 | < 80 | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre la experiencia, capacidad de gestión y sobre los recursos materiales y tecnológicos utilizados para prestar y ejecutar los servicios cumpliendo adecuadamente los contratos? | 90-100 | 80-90 | < 80 | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre la performance (rendimiento) de nuestros equipos usados durante la ejecución del servicio? | 90-100 | 80-90 | < 80 | | |
| ¿Cuál es su percepción sobre el orden y limpieza de la entrega de la obra? | 90-100 | 80-90 | < 80 | | |
| RESULTADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 90-100 | 80-90 | < 80 | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS01 |
| | ROLES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |



ROLES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

SGC-DS01

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS01 |
| | ROLES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

I. REGISTROS DEL PERFIL DE PUESTOS

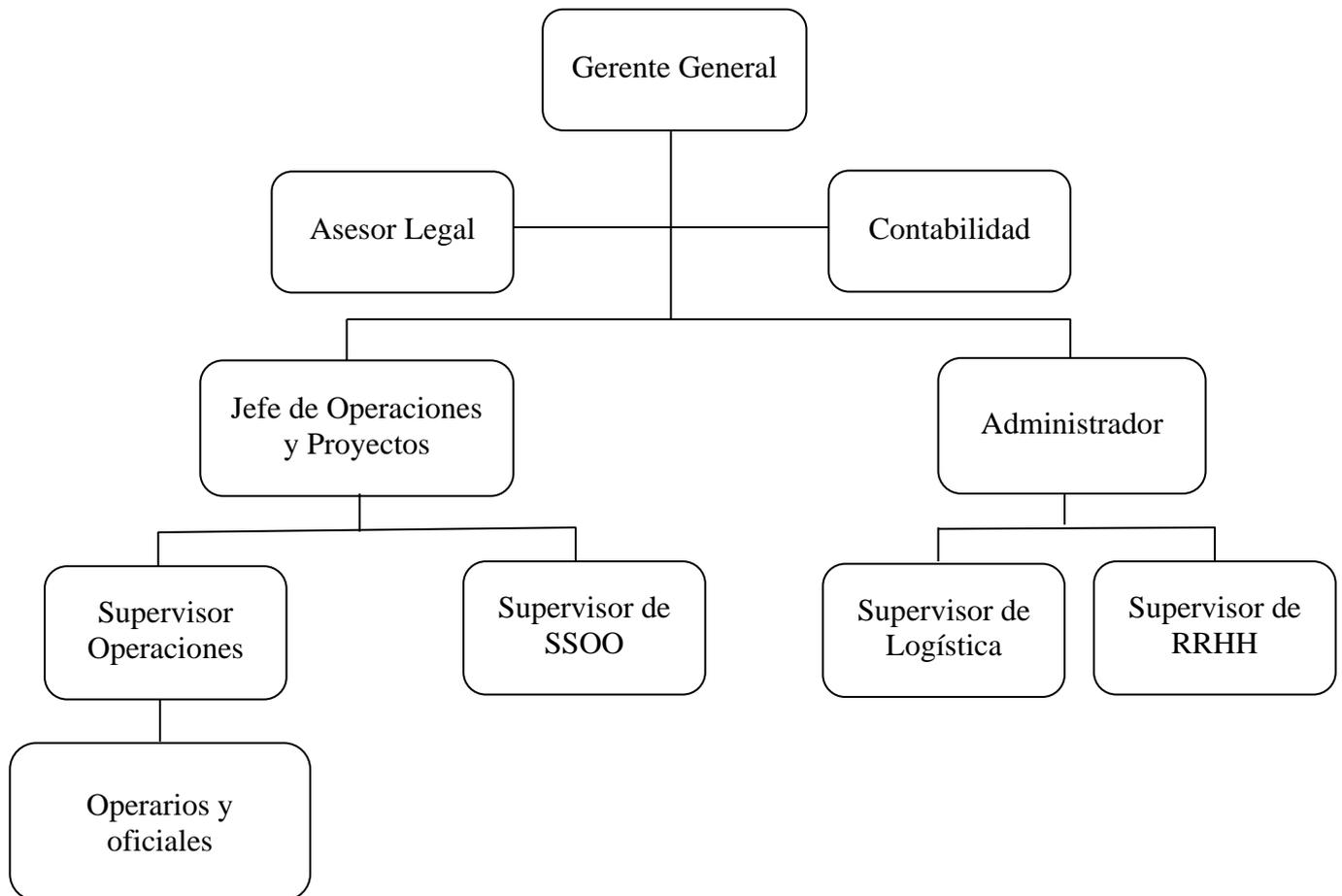
1.1 DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS

- Definir los puestos de trabajo de TEMSAC PERÚ SRL.
- Establecer roles, responsabilidades, funciones y autoridad de cada puesto de trabajo.
- Asignar las competencias requeridas para cada puesto de trabajo

1.2 ALCANCE

El presente documento tiene como alcance a todos los colaboradores y personal que formará parte de la estructura organizacional de TEMSAC PERÚ SRL.

II. ORGANIGRAMA



A continuación, se detalla las fichas del perfil de puesto que deben poseer los colaboradores, teniendo en cuenta el organigrama de la organización. Posterior a ello, se explica mediante la matriz RASCI, las responsabilidades y funciones a tener en cuenta para llevar a cabo las operaciones.

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS01.FI01 |
| | | Versión: 001 |
| | FICHA PERFIL DE PUESTO DEL GERENTE GENERAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| FICHA DE PERFIL DE PUESTO | | | |
|--|--|--|--|
| NOMBRE DEL PUESTO: | | | |
| GERENTE GENERAL | | | |
| REPORTA A: | | | |
| N/A | | | |
| SUPERVISA A: | | | |
| Jefe de Operaciones y Proyectos / Administrador | | | |
| ROLES Y RESPONSABILIDADES: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Alinear el desempeño organización a la estrategia empresarial - Manejo adecuado de recursos (físicos, económicos, humanos) - Capacidad para gestionar la calidad de los procesos de la organización. - Control y regulación de los procesos estratégicos. - Analizar y manejar los riesgos efectivamente. - Dirigir y dar seguimiento a los procesos de la organización (desde la etapa de inicio hasta el cierre) - Desarrollo de planes corporativos - Analizar y evaluar nuevas oportunidades de negocio. - Poder de negociación con las partes interesadas de la organización (clientes, proveedores, sociedad y colaboradores) - Manejo de conflictos que puedan darse en los procesos organizacionales. | | | |
| REQUISITOS | | | |
| EDUCACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Profesional titulado y colegiado de ingeniería civil y/o carreras afines. • MBA (no indispensable) | | |
| HABILIDADES | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Negociación. • Orientación a los resultados. • Comunicación eficaz. • Iniciativa/pro actividad. </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en administración y dirección de empresas. • Curso y/o diplomado en gestión de proyectos. </td> </tr> </table> | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Negociación. • Orientación a los resultados. • Comunicación eficaz. • Iniciativa/pro actividad. | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en administración y dirección de empresas. • Curso y/o diplomado en gestión de proyectos. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Negociación. • Orientación a los resultados. • Comunicación eficaz. • Iniciativa/pro actividad. | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en administración y dirección de empresas. • Curso y/o diplomado en gestión de proyectos. | | |
| EXPERIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 05 años como residente o líder a cargo de proyectos o supervisor en el sector público y/o privado. • Conocimientos en sistemas integrados de gestión (Calidad, seguridad, medio ambiente) | | |
| *N/A: No aplica | | | |

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS01.FI02 |
| | | Versión: 001 |
| | FICHA PERFIL DE PUESTO DEL JEFE DE OPERACIONES Y PROYECTOS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

FICHA DE PERFIL DE PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:

JEFE DE OPERACIONES Y PROYECTOS

REPORTA A:

GERENTE GENERAL

SUPERVISA A:

Supervisor de Operaciones / Supervisor SSOO

ROLES Y RESPONSABILIDADES:

- Participar y colaborar en la elaboración del diseño de presupuestos y en la programación de la ejecución de nuevos proyectos.
- Garantizar la estabilidad de las operaciones y/o proyectos.
- Cuidar que las operaciones se lleven a cabo según los estándares y políticas establecidas por la organización.
- Velar por la calidad general del proyecto.
- Lograr el cumplimiento de actividades asignadas a él y a su equipo.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos estipulados en los contratos de los distintos proyectos.
- Realizar seguimiento a las operaciones de los proyectos.
- Dirigir la búsqueda de soluciones a problemas durante el desarrollo de los proyectos.
- Presentar y sustentar informes relacionados con los avances de las operaciones del proyecto a su superior (antes, durante y después).

REQUISITOS

| | | |
|--------------------|--|---|
| EDUCACIÓN | Profesional titulado y colegiado de ingeniería civil y/o carreras afines. Especialización en Gerencia de Proyectos (no indispensable) | |
| HABILIDADES | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Negociación. • Orientación a los resultados. • Comunicación eficaz. • Iniciativa/pro actividad. | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Office • Microsoft Project • AutoCAD (avanzado) • Conocimiento de costos y presupuestos. |
| EXPERIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • 03 años en PUESTOS SIMILARES y experiencia en PROYECTOS del rubro construcción, minería. • Conocimientos en sistemas integrados de gestión (Calidad, Seguridad, Medio Ambiente) | |

***N/A: No aplica**

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS01.FI03 |
| | | Versión: 001 |
| | FICHA PERFIL DE PUESTO DEL ADMINISTRADOR | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

FICHA DE PERFIL DE PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:

ADMINISTRADOR

REPORTA A:

GERENTE GENERAL

SUPERVISA A:

Supervisor de Logística / RRHH

ROLES Y RESPONSABILIDADES:

- Participar y colaborar en la elaboración del diseño de presupuestos y en la programación de la ejecución de nuevos proyectos.
- En coordinación con el Jefe de operaciones y proyectos gestionar la planificación y el uso de recursos necesarios para el cumplimiento del proyecto en el plazo establecido.
- Coordinar la planificación de la ejecución del portafolio de proyectos de acuerdo a los lineamientos de la gerencia.
- Garantizar la correcta operación en los contratos con proveedores.
- Hacer cumplir los procedimientos establecidos por la Gerencia y garantizar el cumplimiento de las normas del Sistema Integrado de Gestión.
- Realizar todas las gestiones necesarias con las administraciones públicas / privadas relacionadas con la obra.
- Establecer estrategias comerciales y operacionales en la empresa.
- Comunicar de forma oportuna al Gerente General y Jefe de operaciones y proyectos sobre: emergencias e inconvenientes en operaciones logísticas y RRHH.
- Lograr el cumplimiento de actividades asignadas a él y a su equipo.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos estipulados en los contratos de los distintos proyectos.
- Dirigir la búsqueda de soluciones a problemas durante el desarrollo de los proyectos.
- Generar información oportuna y conveniente sobre el rendimiento de su equipo en cuanto al desarrollo de las operaciones para presentar y sustentar a su superior.

REQUISITOS

| | | |
|--------------------|--|---|
| EDUCACIÓN | Profesional titulado y colegiado de Administración, Ingeniería Industrial y/o carreras afines. Especialización en Gestión Logística y Operaciones (no indispensable) | |
| HABILIDADES | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio • Capacidad de Gestión • Orientación a los resultados. • Comunicación eficaz. | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Office (Excel indispensable) • Microsoft Project |
| EXPERIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • 03 años en PUESTOS SIMILARES y experiencia en ADMINISTRACIÓN DE OBRAS. • Conocimientos en sistemas integrados de gestión (Calidad, Seguridad, Medio Ambiente) | |

***N/A: No aplica**

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS01.FI04 |
| | FICHA PERFIL DE PUESTO DEL SUPERVISOR DE PROYECTOS | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

FICHA DE PERFIL DE PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:

SUPERVISOR DE PROYECTOS

REPORTA A:

JEFE DE OPERACIONES Y PROYECTOS

SUPERVISA A:

Operarios y oficiales

ROLES Y RESPONSABILIDADES:

- Inspeccionar diariamente las operaciones de los proyectos en ejecución y vigilar el cumplimiento de aspectos técnicos.
- Aportar a su superior para el diseño y elaboración de proyectos, respetando las normas técnicas y legales.
- Coordinar con las áreas pertinentes para el correcto desempeño de los proyectos.
- Brindar los lineamientos necesarios de diseño e ingeniería a los colaboradores para la correcta ejecución del proyecto.
- Realizar seguimiento a las operaciones ejecutadas por su equipo.
- Efectuar los ajustes necesarios para el lograr buen desempeño en la labor de los colaboradores que intervienen directamente en la ejecución de obras.
- Corregir los percances que pudieran surgir en la ejecución de proyectos, brindando soluciones que no afecten la calidad ni los presupuestos estimados.

REQUISITOS

| | | |
|--------------------|--|--|
| EDUCACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios Ingeniero Civil colegiado • Estudios de especialización en Gestión de Proyectos. | |
| HABILIDADES | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio • Capacidad de Gestión • Orientación a los resultados. • Comunicación eficaz. | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Office (Excel indispensable) • Microsoft Project • Conocimiento de proyectos y construcción. • Conocimiento de AutoCAD. |
| EXPERIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral de 3 años en ejecución de proyectos, deseable en sector construcción y minero. | |

***N/A: No aplica**

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS01.FI05 Versión: 001 |
| | FICHA PERFIL DE PUESTO DEL SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL | Fecha: 15/11/2020 Página X de Y |

FICHA DE PERFIL DE PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:

SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

REPORTA A:

JEFE DE OPERACIONES Y PROYECTOS

SUPERVISA A:

Todas las áreas

ROLES Y RESPONSABILIDADES:

- Asesora a jefes y colaboradores en general sobre temas de seguridad.
- Cumplir el reglamento interno de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Considerar la precaución para proteger la integridad de los trabajadores, controlando el cumplimiento del IPERC realizado por los trabajadores.
- Verificar la matriz IPERC, a fin de eliminar o minimizar riesgos.
- Capacitar a los trabajadores acerca del cumplimiento de los estándares, PETS establecidos para cada labor.
- Realizar inspecciones en el área de trabajo para verificar el uso adecuado del EPP.
- Cumplir, mantener y ejecutar el programa anual de capacitaciones en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Establecer acciones correctivas para revertir los efectos causados por accidentes o incidentes en la organización.
- Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional a fin de garantizar la eficacia y eficiencia del mismo.
- Ejecutar inspecciones de seguridad en todas las áreas de la organización y asegurar el levantamiento de observaciones.

REQUISITOS

| | | |
|--------------------|--|--|
| EDUCACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios en Ingeniería Industrial y/o carreras afines. | |
| HABILIDADES | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Trabajo en equipo • Capacidad de Gestión • Orientación a los resultados. • Comunicación eficaz. | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Office (Excel indispensable) • Conocimiento en seguridad y salud ocupacional. |
| EXPERIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral de 3 en puestos similares. | |

***N/A:** No aplica

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS01.FI05 |
| | FICHA PERFIL DE PUESTO DEL SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

FICHA DE PERFIL DE PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:

SUPERVISOR DE LOGÍSTICA

REPORTA A:

ADMINISTRADOR

SUPERVISA A:

N/A

ROLES Y RESPONSABILIDADES:

- Coordinar con el jefe de operaciones y proyectos y con administración los requerimientos de pedidos de compras, especificaciones y calidad de los materiales.
- Asegurar la adquisición de bienes y servicios.
- Recepcionar, verificar los requerimientos de los pedidos.
- Realizar control de las adquisiciones de los proyectos.
- Estructurar cotizaciones y enviarlas a los clientes.
- Gestión y seguimiento de pago a proveedores.
- Control de abastecimiento y transporte interno.
- Promover la mejora en el proceso de adquisiciones en la organización.
- Gestión y elaboración de reportes de control en almacenes.
- Elaboración de KPI's logísticas.
- Otras funciones que le sean asignadas.

REQUISITOS

| | | |
|--------------------|--|---|
| EDUCACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios en Administración, Ingeniería Civil, Industrial o carreras afines. | |
| HABILIDADES | <ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • Integridad. • Trabajo en equipo. • Poder de negociación. • Comunicación efectiva. | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Office (Excel indispensable) • Conocimiento de materiales de construcción. |
| EXPERIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Entre 1 y 2 años de experiencia en puesto similar (rubro de construcción). | |

***N/A: No aplica**

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS01.FI07 |
| | | Versión: 001 |
| | FICHA PERFIL DE PUESTO DEL SUPERVISOR | Fecha: 15/11/2020 |
| | RECURSOS HUMANOS | Página X de Y |

FICHA DE PERFIL DE PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:

SUPERVISOR DE RECURSOS HUMANOS

REPORTA A:

ADMINISTRADOR

SUPERVISA A:

Todas las áreas

ROLES Y RESPONSABILIDADES:

- Proponer y ejecutar estrategias, políticas y procedimientos relacionados a RRHH.
- Administrar y controlar planillas, CTS, gratificaciones, horas extras, vacaciones y liquidaciones del personal.
- Gestionar acciones de reclutamiento, seleccionar y capacitación del personal.
- Ejecutar la elaboración de reportes y presentación de indicadores de gestión de RECURSOS HUMANOS.
- Realizar seguimiento y gestionar reclamos por parte del personal.
- Ejecutar procesos administrativos, respetando los lineamientos del MINTRA y SUNAFIL
- Desarrollar e implementar iniciativas de RRHH alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Brindar soporte y asesoramiento a todas las áreas sobre la interpretación del reglamento interno de trabajo, código de conducta y normas legales, así como la implementación de sanciones disciplinarias de acuerdo a normas internas.
- Encargarse de la difusión de políticas (seguridad y calidad) establecidas en la organización.
- Otras funciones relacionadas con su especialidad que le encomienda su superior.

REQUISITOS

| | | |
|--------------------|--|--|
| EDUCACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller o titulado de las carreras de Administración, Ingeniería Industrial o carreras afines. | |
| HABILIDADES | <ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • Integridad. • Trabajo en equipo. • Liderazgo. • Proactividad. | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Office (Excel indispensable) • Conocimiento en legislación laboral. |
| EXPERIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • 03 años en puestos similares (rubro de construcción). | |

***N/A:** No aplica



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-DS01.F08

Versión: 001

MATRIZ RASCI

Fecha: 15/11/2020

Página **X** de **Y**

| ACTIVIDADES | ROLES/ RESPONSABILIDADES | | | | | | | |
|--|--------------------------|----------------------------------|--------------|---------------|---------------------------|--------------------|----------------------|-----------------|
| | GERENTE GENERAL | JEFE DE OPERACIONES Y PROYECTORS | CONTABILIDAD | ADMINISTRADOR | SUPERVISOR DE OPERACIONES | SUPERVISOR DE SSOO | SUPERVISOR LOGÍSTICA | SUPERVISOR RRHH |
| 1. Elaboración de propuesta | A | R | C | S | | | | |
| 1.1. Ingeniería y diseño | A | R | C | C | S | | | |
| 2. Licitación / Contratación | R | S | | S | | | | |
| 3. Planificación de Recursos | I | C | S | R | | | | |
| 3.1. Planificación de Recursos (Humanos, materiales y equipos) | I | C | | R | | | S | S |
| 3.2. Adquisición de Recursos | I | | C | A | | | R | S |
| 4. Ejecución de obra | I | A | | | R | S | | S |
| 5. Control de Calidad / Supervisión | | I | | | R | S | | S |
| 6. Entrega / Cierre de proyecto | R | A | | S | | | | |

| |
|--|
| Responsible, "R" , (responsable de la ejecución): es quien ejecuta una tarea. Su función es "HACER". |
| Accountable, "A" , (responsable del proceso en conjunto): es quien vela porque la tarea se cumpla. Su función es "HACER QUE SE HAGA". |
| Support, "S" , (apoyo): Alguien que apoya un rol ejecutivo en un proceso, contribuyendo a la implementación de una tarea en un proceso. |
| Consulted, "C" , (consultado): Persona que debe ser consultada para la realización de una tarea. |
| Informed, "I" , (Informado): Persona que debe ser informada de la realización de una tarea. |



CONTROL DE OBJETIVOS DE CALIDAD SGC-DS02

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS02 |
| | | Versión: 001 |
| | CONTROL DE OBJETIVOS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

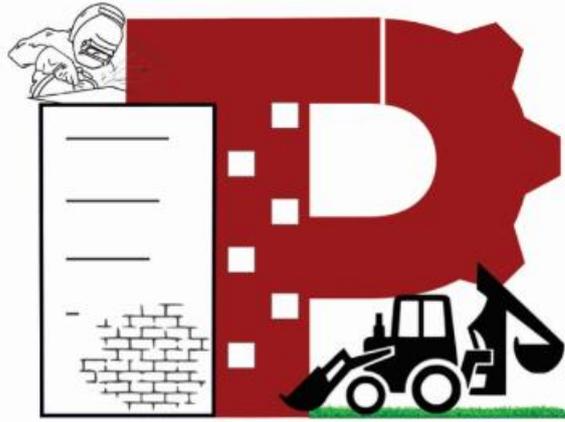
- Definir los objetivos de calidad que ayuden al cumplimiento de la política de calidad.
- Establecer un plan para la medición, control y seguimiento de los objetivos.

2. ALCANCE

El presente documento tiene como alcance a todos los colaboradores y personal a ser contratado por TEMSAC PERÚ SRL.

| COMPROMISO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD | OBJETIVO | ESTRATEGIA | INDICADORES | CONTROL | | | META | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
|--|---|---|---|----------------|----------------|-----------------|---|--------------|---------------------------------|
| | | | | EXCELENTE % | TOLERABLE % | DEFICIENTE % | | | |
| Efectuar nuestras actividades cumpliendo los requerimientos solicitados por los clientes, por medio de la integración de tecnología que contribuya a la optimización en la ejecución de las operaciones. | Aumentar la satisfacción del cliente. | Cumplir con los requisitos y necesidades establecidas por el cliente | Satisfacción del cliente | 90-100 | 80-90 | < 80 | Incrementar la satisfacción del cliente en 90% | Por proyecto | Jefe de operaciones y proyectos |
| | Incrementar la cantidad de proyectos con culminación conforme. | Garantizar equipos, herramientas, materiales y mano de obra de calidad. | Proyectos con culminación conforme. | 90-100 | 80-90 | < 80 | Incrementar la cantidad de proyectos concluidos correctamente al 100% | Por proyecto | Jefe de operaciones y proyectos |
| | Acrescentar la cantidad de proyectos concluidos en el plazo. | Planificación estratégica de recursos y seguimiento de avances. | Proyectos concluidos en el plazo establecido. | 90-100 | 80-90 | < 80 | Acrescentar la cantidad de proyectos concluidos en el plazo al 100%. | Por proyecto | Jefe de operaciones y proyectos |
| Fortalecer la intervención de nuestros colaboradores, para que su actuar esté alineado a nuestros objetivos de calidad, priorizando la satisfacción total del cliente | Mejorar las competencias del personal (habilidades blandas y duras) | Brindar capacitaciones a los colaboradores para que su actuar esté alineado a los objetivos de la organización. | Capacitaciones realizadas satisfactoriamente. | 90-100 | 80-90 | < 80 | Capaciones cumplidas al 100% | Trimestral | RRHH |
| | | Evaluar el conocimiento captado de las capacitaciones en los colaboradores. | Evaluaciones aprobadas con éxito. | 90-100 | 80-90 | < 80 | Obtener evaluaciones aprobadas al 90% | Trimestral | RRHH |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--------|-------|------|-----------------------------|------------|--------------------|
| Resguardar la seguridad y salud de nuestros colaboradores para evitar cualquier efecto que atente a su integridad, respetando las normas legales vigentes | Mejorar los niveles de seguridad y salud ocupacional en el trabajo. | Realizar capacitaciones sobre estándares y normas de seguridad. | Número de participantes asistentes a la capacitación. | 90-100 | 80-90 | < 80 | Número de asistentes al 90% | Trimestral | Supervisor de SSOO |
| | | Efectuar charlas sobre Salud Ocupacional. | Número de participantes asistentes a la charla. | 90-100 | 80-90 | < 80 | Número de asistentes al 90% | Trimestral | Supervisor de SSOO |
| | | Desarrollar eventos que fomenten la cultura de seguridad y salud como valor con la participación de los colaboradores de la empresa. | Número de participantes asistentes al evento. | 90-100 | 80-90 | < 80 | Número de asistentes al 90% | Trimestral | Supervisor de SSOO |



TEMSAC PERÚ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE
RECLUTAMIENTO, CONTRATACIÓN,
CAPACITACIÓN Y CONCIERTIZACIÓN
DEL PERSONAL
SGC-P03**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P03 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, CONTRATACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DEL PERSONAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

- Instaurar y definir en TEMSAC PERÚ SRL los procedimientos que comprende: reclutamiento, selección, capacitación y sensibilización del personal.
- Reclutar al personal idóneo para las operaciones de la organización.
- Capacitar al personal para mejorar sus competencias, conozca sus responsabilidades y logre adaptarse al propósito de la organización.
- Sensibilizar a los colaboradores de la empresa para que tengan conocimiento de la importancia del Sistema de Gestión de Calidad, así como de aspectos internos, externos, política y objetivos.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal de la empresa de TEMSAC PERÚ SRL, desde el reclutamiento hasta la sensibilización para un Sistema de Gestión de Calidad efectivo.

3. DEFINICIONES

- Reclutamiento: Conjunto de procesos realizados para convocar a personas aptas para una determinada actividad.
- Selección: Proceso que consiste en elegir a las personas con capacidades y habilidades idóneas para ocupar un puesto dentro de la organización.
- Capacitación: Proceso que posibilita, garantiza y modifica ciertos conocimientos y comportamientos de las personas.
- Sensibilización: Proceso en el que se busca la reflexión y cambios en la actitud de las personas, principalmente para que se garanticen y cumplan las políticas establecidas en la organización.
- Contratación: Es la actividad de cierre, es decir, la actividad realizada posteriormente al reclutamiento y selección del personal.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad

A continuación, se mostrará el procedimiento de cada una de las etapas que conforman el presente documento.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P03 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, CONTRATACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

4. PROCEDIMIENTOS

| RECLUTAMIENTO, CONTRATACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN | | |
|--|--|--|
| Actividad | Responsable | Descripción |
| Reclutamiento del personal | Jefe(a) del área | - Realiza la solicitud de personal supervisor de RRHH, de acuerdo al formato de “Perfil de puesto” |
| | Supervisor (a) de RRHH | - Recibe la solicitud y verifica su conformidad. - Solicita autorización de requerimiento al Gerente General. |
| | Supervisor (a) de RRHH / Gerente General | - Aprueban o rechazan la necesidad del cargo requerido. - De ser aprobado, se procede a informar al jefe del área que solicitó el personal. - Se realiza la publicación del anuncia en bolsa de trabajo. |
| | Supervisor (a) de RRHH | - Teniendo en cuenta el documento “Roles, funciones y Responsabilidades” se realiza las entrevistas a los candidatos. - Se debe tener en cuenta antecedentes policiales y certificaciones de los postulantes. |
| Contratación del personal | Supervisor (a) de RRHH | - Se comunica al postulante que fue seleccionado. - Solicitar documentos de acuerdo a ley. - Elaboración y firma del contrato - Adjuntar documentos del contrato y archivar (enviar copia al Gerente) |
| Inducción | Supervisor de RRHH / Jefe (a) de área | - Especificación al nuevo personal de los procesos relacionados a la organización. Teniendo en cuenta el “Registro de Inducción” , donde se dará a conocer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Participación en el SGC • Cultura organizacional: políticas, misión, visión y valores - El jefe del área debe estar presente al momento de la inducción para verificar que sea un procedimiento correcto. . |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P03 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, CONTRATACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|---|
| Capacitación y sensibilización. | Jefe de RRHH / Gerencia General. | <ul style="list-style-type: none"> - Teniendo en cuenta el “Plan Anual de Capacitaciones”. Gerencia General debe aprobar dicho plan y brindar los recursos necesarios para materializar o cumplir las capacitaciones. - El Plan Anual de capacitaciones tendrá como objetivo general concientizar la importancia del SGC y la mejora continua. - En cada capacitación se deberá realizar el registro de los asistentes en el documento “Asistencia a Capacitación” - Se realizará informes de cada capacitación brindada y será enviada a Gerencia General. |
|---------------------------------|-------------------------------------|---|

| REASIGNACIÓN DEL PERSONAL | | |
|----------------------------------|---|--|
| Actividad | Responsable | Descripción |
| Reasignación | Jefe(a) del área / Supervisor de RRHH | <ul style="list-style-type: none"> - Solicita cambio del personal (por desempeño o necesidad de las operaciones que requiera el puesto) - Brindar la inducción necesaria al personal, con evidencia en el “Formato de Inducción” - Dar a conocer sus funciones y responsabilidades teniendo en cuenta el documento “Roles, funciones y Responsabilidades. |

| ASPECTOS ADICIONALES | | |
|-----------------------------|---|--|
| Actividad | Responsable | Descripción |
| Reasignación | Jefe(a) del área / Supervisor de RRHH | <ul style="list-style-type: none"> - De presentarse incumplimiento agravio y/o perjuicio al SGC, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Realiza actividades o acciones que estén desalineadas a la política o recomendaciones establecidas por la organización. • Incumplimiento de acuerdos. - Por lo mencionado, y si el incumplimiento es reiterativo se procederá a enviar un |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P03 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, CONTRATACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCIERTIZACIÓN DEL PERSONAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------|---|
| | | memorándum y será informado al Gerente General. |
| Condiciones laborales | Supervisor de RRHH / Gerente General | - Se priorizar el confort de los trabajadores para mantener un ambiente laboral óptimo. Para ello, Gerencia General conjuntamente con RRHH deben proporcionar los recursos necesarios y garantizar que sean los adecuados. El objetivo principal es eliminar el nivel de estrés y aumentar los niveles de motivación. En tal sentido, para dar seguimiento a lo mencionado se creó la encuesta de “ Clima organizacional ” que estará documentado. |

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|---------------|---|
| SGC-P03.F01 | Perfil del puesto |
| SGC-P03.F02 | Registro de inducción |
| SGC-P03.F03 | Plan Anual de Capacitaciones |
| SGC-P03.F03 | Registro de Asistencia a capacitaciones |



PERFIL DEL PUESTO

| | | | |
|-------------------|--|---------------|--|
| Nombre del puesto | | # de vacantes | |
|-------------------|--|---------------|--|

| | | | |
|------------------|--|--|--|
| Lugar de trabajo | | | |
|------------------|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| ¿A qué puesto, área o departamento le reporta? | | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|----------------------|--|--|--|
| Objetivo del puesto: | | | |
|----------------------|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|-------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|
| Supervisión de persona: | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
|-------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|

| | | | |
|-----------------------|--|--|--|
| Funciones del puesto: | | | |
|-----------------------|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| Conocimientos específicos que considere mencionar: | | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|----------------|--|--|--|
| Observaciones: | | | |
|----------------|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

SELECCIONE LAS CARACTERÍSTICAS QUE SE ADECUEN AL PERFIL SOLICITADO

| | | | | | | |
|---------------|---------|--------------------------|---------|--------------------------|-----|--------------------------|
| Rango de edad | 18 - 30 | <input type="checkbox"/> | 31 - 45 | <input type="checkbox"/> | 45+ | <input type="checkbox"/> |
|---------------|---------|--------------------------|---------|--------------------------|-----|--------------------------|

| | | | | | | |
|-------|-----------|--------------------------|----------|--------------------------|------------|--------------------------|
| *Sexo | Masculino | <input type="checkbox"/> | Femenino | <input type="checkbox"/> | Indistinto | <input type="checkbox"/> |
|-------|-----------|--------------------------|----------|--------------------------|------------|--------------------------|

| | | | | | | |
|---------------|-------------|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| *Estado civil | Soltero (a) | <input type="checkbox"/> | Casado (a) | <input type="checkbox"/> | Indistinto | <input type="checkbox"/> |
|---------------|-------------|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|

| | | | | | | |
|--------------|-------------|--------------------------|----------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Nivel Idioma | Niv. Ingles | <input type="checkbox"/> | Niv. portugués | <input type="checkbox"/> | Otro/Nivel | <input type="checkbox"/> |
|--------------|-------------|--------------------------|----------------|--------------------------|------------|--------------------------|

| | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|
| Conocimiento en ofimática | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|------|--------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|
| | Word | <input type="checkbox"/> | Excel | <input type="checkbox"/> | PowerPoint | <input type="checkbox"/> |
|--|------|--------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|

| | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| Nivel de educación requerida: | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--|----------|--------------------------|------------|--------------------------|----------|--------------------------|----------|--------------------------|
| | Primaria | <input type="checkbox"/> | Secundaria | <input type="checkbox"/> | Superior | <input type="checkbox"/> | Maestría | <input type="checkbox"/> |
|--|----------|--------------------------|------------|--------------------------|----------|--------------------------|----------|--------------------------|

| | | | | |
|------------------------|------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Experiencia requerida: | Años | <input type="checkbox"/> | Sin experiencia | <input type="checkbox"/> |
|------------------------|------|--------------------------|-----------------|--------------------------|

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Especifique días y horarios de trabajo: | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|
| Rango de sueldo: | Desde | <input type="checkbox"/> | Hasta | <input type="checkbox"/> |
|------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|

| | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|--|
| *Habilidades o competencias: | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P03.F02 |
| | REGISTRO DE INDUCCIÓN | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

REGISTRO DE INDUCCIÓN

DATOS DEL COLABORADOR

| | | | |
|---------------------------|--|-------------|--|
| Nombre y Apellidos | | | |
| Cargo a desempeñar | | Área | |
| Jefe Inmediato | | | |

INFORMACIÓN GENERAL

| | | | |
|------------------------------|------------|------------|------------|
| Fecha de contratación | Día | Mes | Año |
| | | | |

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) en el recuadro correspondiente a la casilla "SI" en caso de haber cumplido con los Ítems propuestos

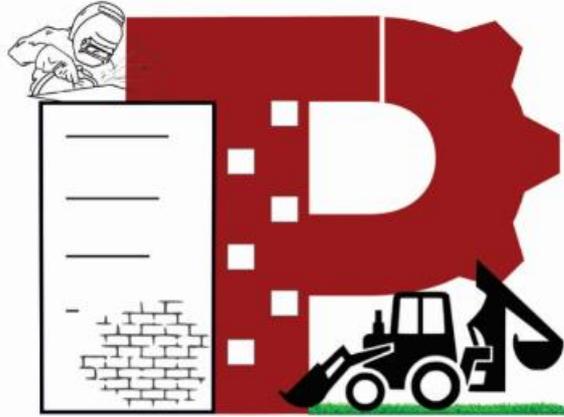
| ITEMS | SI | FECHA | RESPONSABLE DE LA INDUCCIÓN |
|---|--------------------------|-------|-----------------------------|
| 1. Presentación General de la Empresa (recorrido por las instalaciones, presentación del personal) | <input type="checkbox"/> | | |
| 2. Dar a conocer los servicios ofrecidos por la organización | <input type="checkbox"/> | | |
| 3. Inducción específica con el Supervisor de RRHH (Procesos, Procedimiento, Funciones de su cargo) | <input type="checkbox"/> | | |
| 4. Inducción al Sistema de Gestión de Calidad con el Coordinador de SGC (Política de Calidad, Objetivos de Calidad, ISO 9001:2015 SGC, beneficios de mejora continua) | <input type="checkbox"/> | | |

OBSERVACIONES

Firma Gerente General

Firma del Supervisor de RRHH

Firma del colaborador



TEMSAC PERÚ ^S_R^L
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO
DE LAS INSTALACIONES DE LA
ORGANIZACIÓN
SGC-P04**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P04 |
| | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

Establecer un plan de actividades que deben realizarse para mantener el buen estado de las instalaciones de la empresa TEMSAC PERÚ SRL.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la empresa TEMSAC PERÚ SRL.

3. DEFINICIONES

- **Mantenimiento:** Conjunto de actividades y operaciones para el cuidado de las instalaciones, edificios, industrias.
- **Instalaciones:** Hace referencia a una estructura que puede variar en tamaño y que es dispuesta de manera particular para cumplir un objetivo.

A continuación, se mostrará el procedimiento de cada una de las etapas que conforman el presente documento.

4. PROCEDIMIENTOS

| Actividad | Responsable | Descripción |
|--|--|--|
| Pintado de las instalaciones | Jefe(a) de calidad / Encargado del área. | <ul style="list-style-type: none"> - Encargado de revisar el estado de la pintura en las instalaciones. - En función a la evaluación, coordinará con el Gerente General para la programación de pintado. |
| Revisión de las instalaciones eléctricas | Jefe(a) de calidad / Encargado del área. | <ul style="list-style-type: none"> - El personal encargado debe realizar la evaluación del estado de las instalaciones eléctricas con la finalidad de evitar la existencia de instalaciones provisionales al aire libre o en mal estado. - Deberá coordinar el Gerente para la mejora requerida según la evaluación. |
| Inspección de infraestructura | Jefe(a) de calidad / Encargado del área. | <ul style="list-style-type: none"> - Se debe realizar la evaluación del estado de conservación del techo, paredes, puertas y pisos. - Se deberá revisar la iluminación, con el fin que no se vean afectadas las operaciones. - En función al resultado de la evaluación se deberá coordinar la programación del mantenimiento con el Gerente General. |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P04 |
| | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|--|--|--|
| Revisión de las instalaciones de agua y desagüe. | Jefe(a) de calidad / Encargado del área. | <ul style="list-style-type: none"> - Realizar la evaluación del estado del sistema de agua y desagüe de las instalaciones. - Según los resultados de la evaluación realizada, se procederá a coordinar con el Gerente General para programar las reparaciones que sean necesarias. |
|--|--|--|

Las actividades a realizar mencionadas en el cuadro anterior serán registradas y documentadas en los formatos establecidos en la sección de REGISTROS.

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|---------------|--|
| SGC-P04.F01 | Registro de mantenimiento de las instalaciones |
| SGC-P04.F02 | Cronograma de mantenimiento de las instalaciones |



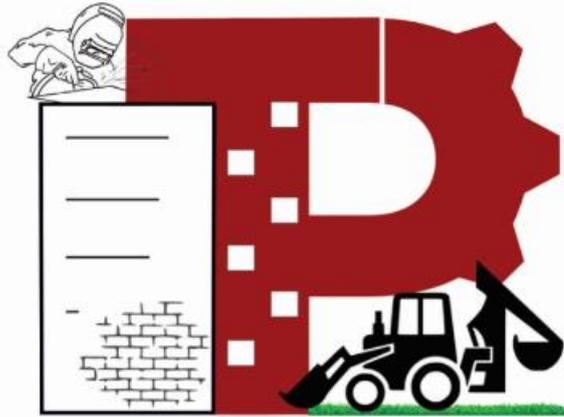
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Código: SGC-P04.F02
 Versión: 001
 Fecha: 15/11/2020
 Página X de Y

CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

| Actividades | ENE | | FEB | | MAR | | ABR | | MAY | | JUN | | JUL | | AGO | | SEP | | OCT | | NOV | | DIC | | |
|--|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|--|
| | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | |
| Inspección de pintura en paredes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pintado de Paredes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inspección de instalaciones eléctricas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mantenimiento de instalaciones eléctrica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inspección de infraestructura de las instalaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mejoramiento de infraestructura general de instalaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Verificación de las instalaciones de agua y desagüe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mantenimiento de instalaciones de agua y desagüe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Leyenda:
P: PROGRAMADO
E: EJECUTADO



TEMSAC PERÚ ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**ENCUESTA DE CLIMA
ORGANIZACIONAL
SGC-DS03**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS03 |
| | | Versión: 001 |
| | ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVO

- Establecer una encuesta que permita conocer las condiciones del clima organizacional de TEMSAC PERÚ SRL.

-

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la empresa TEMSAC PERÚ SRL.

3. DEFINICIONES

- **Clima organizacional:** El clima organizacional hace referencia a la percepción (sensaciones e impresiones) que los trabajadores tienen sobre el ambiente laboral.
- **Encuesta:** Técnica que se realiza mediante un cuestionario a un determinado grupo de personas, con el fin de conocer sus opiniones, actitudes y comportamientos.
- **SGC:** Sistema de gestión de Calidad
- **Factores psicológicos:** Es todo lo relacionado a la forma de sentir, pensar y comportarse, de una persona o grupo de personas.
- **Factores físicos:** Son aquellos factores que dependen de propiedades físicas tales como: ruido, temperaturas extremas, iluminación, radiación, entre otros, cuya incidencia pueden producir efectos nocivos en el trabajador según la intensidad y tiempo de exposición.
- **Factores sociales:** Son aquellos factores que influyen en el rendimiento, satisfacción y la salud de los trabajadores para desempeñar sus labores acordes con sus funciones.

4. REGISTROS

| Código | Nombre del registro |
|--------------|------------------------------------|
| SGC-DS03.F01 | “Encuesta de clima organizacional” |

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La presente encuesta tiene la finalidad de conocer el clima laboral en la empresa ya que, para nosotros su opinión es importante. Por ello, es necesario que sus respuestas sean honestas.

Instrucciones:

Marque con un aspa (X) en las casillas en blanco

DATOS GENERALES

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la empresa? | <input type="checkbox"/> Menos de 5 años | ¿En que area desempeña sus funciones? | <input type="checkbox"/> Administrativa |
| | <input type="checkbox"/> Entre 5-10 años | | <input type="checkbox"/> Operativa |
| | <input type="checkbox"/> Más de 10 años | | <input type="checkbox"/> No sabe |

A continuación se presentan diversos factores considerados para la evaluación del clima laboral, los cuales nos permitirán conocer su percepción respecto al clima organizacional en TEMSAC PERÚ SRL.

Factores Sociales

| N° | Consideraciones | Nunca | Casi Nunca | A veces | Siempre |
|----|--|-------|------------|---------|---------|
| 1 | Se brinda reconocimiento por el buen desempeño a su labora, sin discriminación alguna. | | | | |
| 2 | En su area de trabajo se fomentan el trabajo en equipo. | | | | |
| 3 | Siento apoyo de mi jefe cuando atravieso por dificultades. | | | | |
| 4 | Gerencia se ocupa de manter elevados los niveles de motivación personal | | | | |
| 5 | Existen conflictos entre compañeros de trabajo, que no hayan podido solucionarse. | | | | |

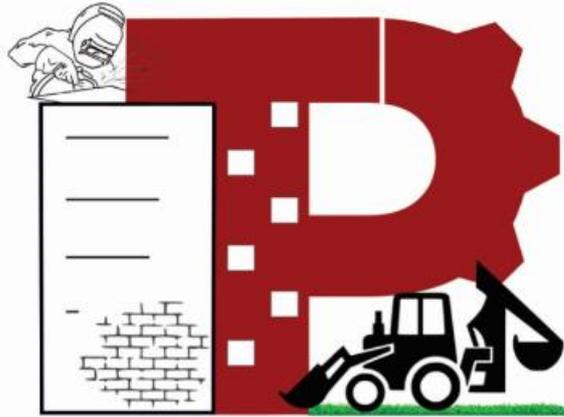
Factores Psicológicos

| N° | Consideraciones | Nunca | Casi Nunca | A veces | Siempre |
|----|---|-------|------------|---------|---------|
| 6 | Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo. | | | | |
| 7 | La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo. | | | | |
| 8 | La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores. | | | | |
| 9 | Participo en las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza. | | | | |
| 10 | En la organización se busca estimular mi trabajo y se preocupan por mi desarrollo profesional y personal. | | | | |

Factores Físicos

| N° | Consideraciones | Inadecuada | Algo adecuada | Adecuada | Muy adecuado |
|----|--|------------|---------------|----------|--------------|
| 11 | La iluminación en mi espacio de trabajo es: | | | | |
| 12 | La ventilación artificial la considero: | | | | |
| 13 | El ruido para el desarrollo de mis actividades es: | | | | |
| 14 | El servicio de aseo en mi espacio de trabajo es: | | | | |
| 15 | La temperatura a la que se expone es: | | | | |

Ha culminado la encuesta, gracias por su colaboración



TEMSAC PERÚ ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS

SGC-P05

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P05 |
| | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

Establecer procedimiento para el mantenimiento de maquinaria y equipos, a fin, de garantizar la continuidad de las operaciones de la empresa.

Implementar los formatos necesarios para un adecuado seguimiento del mantenimiento.

2. ALCANCE

Aplica para toda la maquinaria y equipos de la empresa TEMSAC PERÚ SRL directamente involucrados con el servicio de atención.

3. DEFINICIONES

Mantenimiento: Conjunto de actividades y operaciones para el cuidado de las instalaciones, edificios, industrias.

Instalaciones: Hace referencia a una estructura que puede variar en tamaño y que es dispuesta de manera particular para cumplir un objetivo.

Máquina: Conjuntos de elementos móviles y fijos que tienen como principal objetivo realizar un trabajo o una actividad con un fin determinado.

Equipo: Conjunto de artículos o recursos utilizados en una operación o actividad.

Mantenimiento preventivo: Conjunto de acciones realizadas para mantener el funcionamiento las máquinas reduciendo la posibilidad de paradas imprevistas.

Mantenimiento correctivo: Actividades realizadas de manera inmediata, con el fin de reparar fallos o defectos.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

TEMSAC PERÚ SRL para garantizar el cumplimiento de sus operaciones ha definido las siguientes rutinas de mantenimiento para las máquinas y equipos que van acorde con su uso, complejidad o modelo:

- RUTINA MENSUAL, BIMESTRAL Y SEMESTRAL

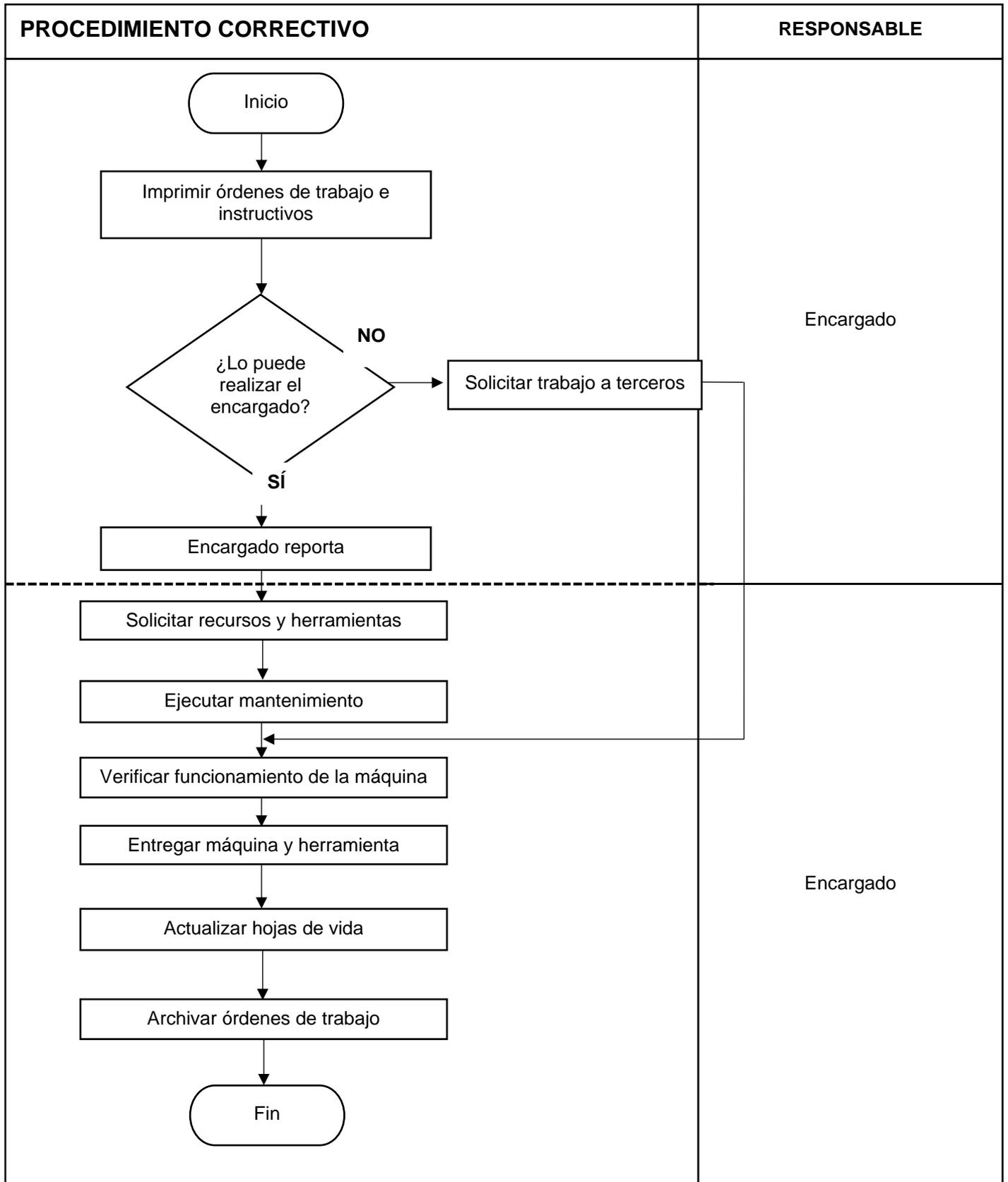
De acuerdo al intervalo tiempo, mensual, bimestral y semestral, el encargado deberá programar el mantenimiento de máquinas y equipos que hacen parte de las diferentes áreas de TEMSAC PERÚ SRL. Los encargados deberán respetar los procedimientos y cumplir con los formatos correspondientes.

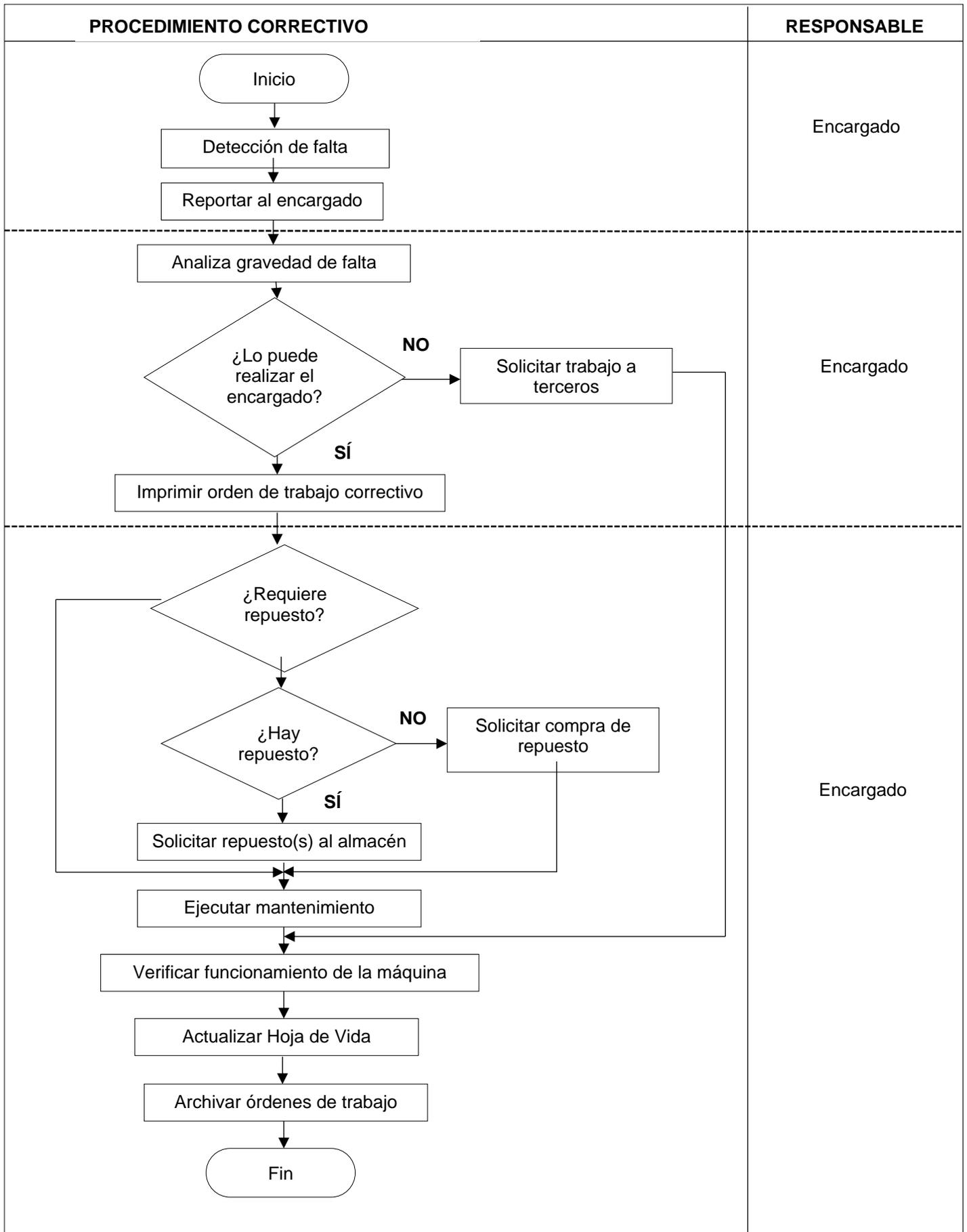
- RUTINA ANUAL

Esta rutina se llevará a cabo anualmente según lo programado, las cuales conllevan operaciones más complejas, en algunos casos, será necesario que lo realice un tercero. Los encargados deberán respetar los procedimientos y cumplir con los formatos correspondientes

- MANTENIMIENTO CORRECTIVO

6. PROCEDIMIENTOS





| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P05 |
| | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

Las actividades a realizar mencionadas en el cuadro anterior serán registradas y documentadas en los formatos establecidos en la sección de REGISTROS, siguiendo lo especificado en el “Plan Anual de mantenimiento”

7. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

8. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|---------------|----------------------------------|
| SGC-P05.F01 | “Plan de Anual de Mantenimiento” |
| SGC-P05.F02 | “Orden de trabajo” |
| SGC-P05.F03 | “Hoja de Vida” |
| SGC-P05.F04 | “Registro de mantenimiento” |

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P05.F01 |
| | | Versión: 001 |
| | PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|
| Actividades | ENE | | FEB | | MAR | | ABR | | MAY | | JUN | | JUL | | AGO | | SEP | | OCT | | NOV | | DIC | |
| | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P | E |
| Inspección de pintura en paredes | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pintado de Paredes | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inspección de instalaciones eléctricas | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mantenimiento de instalaciones eléctrica | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inspección de infraestructura de las instalaciones | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | |
| Mejoramiento de infraestructura general de instalaciones | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| Verificación de las instalaciones de agua y desagüe | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| Mantenimiento de instalaciones de agua y desagüe | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |

| |
|----------------------|
| Leyenda: |
| P: PROGRAMADO |
| E: EJECUTADO |

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P05.F02 |
| | ORDEN DE TRABAJO | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

Orden de Trabajo N° _____

Responsable: _____

| Fecha de inicio | Trabajo a realizar | Ubicación | Duración de la intervención | Fecha de entrega |
|-----------------|--------------------|-----------|-----------------------------|------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| Herramientas necesarias | Repuestos utilizados |
|-------------------------|----------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| Observaciones |
|---------------|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P05.F03 |
| | HOJA DE VIDA | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| HOJA DE VIDA | | |
|--------------------------|---------------------|-----------------|
| DATOS GENERALES | | |
| EQUIPO: | CÓDIGO: | MARCA: |
| REFERENCIA: | ÁREA: | PROCESO: |
| AÑO DE ADQUISIÓN: | DIMENSIONES: | PESO: |

***Marcar donde corresponda**

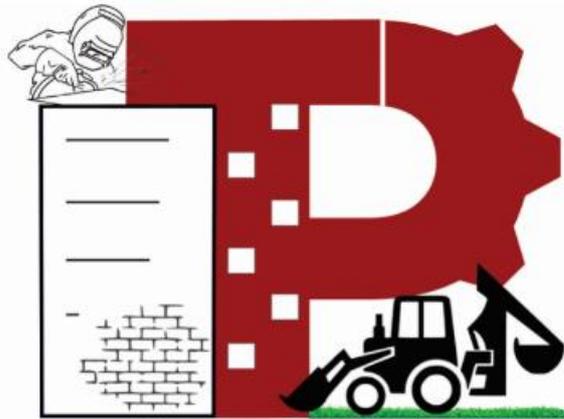
| INTERVALO DE TRABAJO | | | |
|-----------------------------|---------|----------|----------|
| INTERMITENTE | 1 TURNO | 2 TURNOS | CONTINUO |

***Llenar según especificaciones del equipo o máquina**

| DATOS TÉCNICOS | | |
|-----------------------|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

***Marca y llenar donde corresponda**

| | | | | |
|---------------------|----|----|-------------------|--|
| TIENE MANUAL | Sí | No | N° Manual: | |
|---------------------|----|----|-------------------|--|



TEMSAC PERÚ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA SGC-P06

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P06 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de comunicación interna y externa pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a toda la organización TEMSAC PERÚ SRL.

3. DEFINICIONES

- **Comunicación:** La comunicación es el intercambio de información entre receptores y emisores.
- **Comunicación interna:** Plan de acciones de comunicación que tiene como objetivo influenciar de manera sistemática el conocimiento, el comportamiento y las actitudes de los colaboradores para lograr la mejora continua.
- **Comunicación externa:** Conjunto de actividades realizadas con el fin de mejorar relaciones empresariales

A continuación, se mostrará el procedimiento de cada una de las etapas que conforman el presente documento.

4. PROCEDIMIENTOS

| Actividad | Responsable | Descripción |
|----------------------|--------------------|---|
| Comunicación Interna | Coordinador de SGC | <ul style="list-style-type: none"> - La información necesaria a comunicar dentro de la organización y las acciones a tener en cuenta en están establecidas en la “Matriz de comunicación interna” - La finalidad es que todos los colaboradores tengan conocimiento de: Política, objetivos de calidad, procedimientos, etc. - Se debe determinar los canales de comunicación que garanticen que el destinatario reciba la correcta recepción emitida por el remitente. - Asegurar que las consultas que realicen los colaboradores sean recibidas, se analicen y se respondan correctamente. Para evidencia de ello, utilizar la “Ficha de solicitud de comunicación” - a comunicación interna en TEMSAC PERU SRL será realizará cuando sea necesario a través de diversos medios, tales como: capacitaciones, reuniones, correo |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P06 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|----------------------|--------------------|---|
| | | electrónico y llamadas, permitiendo así una comunicación fluida. |
| Comunicación externa | Coordinador de SGC | <ul style="list-style-type: none"> - Los aspectos que generan la comunicación con el cliente son detallados en el contenido de la matriz de comunicación externa. - La comunicación externa por parte de la empresa será propiciada utilizando cualquiera de los siguientes canales, siendo estos: capacitaciones, reuniones, correo electrónico. - Cualquier colaborador puede recibir la comunicación proveniente de partes externas. - Sin embargo, debe ser informada o transmitida al coordinador de SGC y anexada para conocimiento |

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|--------------|-----------------------------------|
| SGC-P06.DS01 | *"Matriz de comunicación interna" |
| SGC-P06.DS02 | *"Matriz de comunicación externa" |
| SGC-P06.F01 | *"Ficha de comunicación" |

| | | |
|---|---------------------------------------|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P06.DS01 |
| | | Versión: 001 |
| | MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA

| N° | TEMA A COMUNICAR | EMISOR | RECEPTOR | ESTRATEGIA Y MEDIO | MOMENTO/ FRECUENCIA |
|----|---|---|--|--|---|
| 1 | Determinación de las necesidades, expectativas y requisitos del cliente | Jefe de calidad / Jefe de Operaciones y Proyectos | Todo el personal de TEMSAC PERÚ SR | - Documento físico - Correo electrónico | Quando se identifique nuevas necesidades y expectativas |
| 2 | Determinar los requisitos legales y reglamentarios necesarios. | Jefe de calidad/ Asesor Legal | Gerente General/ Jefe de Operaciones y Proyectos | - Documento físico - Correo electrónico | Quando sea necesario |
| 3 | Modificaciones de los requisitos establecidos en el servicio | Jefe de calidad / Jefe de Operaciones y Proyectos | Todo el personal de TEMSAC PERÚ SR | - Documento físico - Correo electrónico | Quando se genera el cambio |
| 4 | Dar a conocer el servicio de la empresa | Jefe de calidad / Jefe de Operaciones y Proyectos | Todo el personal de TEMSAC PERÚ SRL | - Documento físico - Correo electrónico | Quando sea necesario |

| | | |
|---|---------------------------------------|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P06.DS02 |
| | | Versión: 001 |
| | MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

| N° | ASPECTO A COMUNICAR | EMISOR | RECEPTOR | ESTRATEGIA Y MEDIO | CUANDO/FRECUENCIA |
|----|--|---|--|--|---|
| 1 | Política de calidad y objetivos de calidad | Coordinador del SGC | Personal de TEMSAC PERU SRL | Escrito Murales Capacitaciones En la inducción | Al ingresar Inducciones Cuando se realicen cambios de las políticas |
| 2 | Requisitos legales de la Norma ISO 9001:2015 | Coordinador del SGC | Personal nuevo Todo el personal involucrado en el SGC | Capacitaciones | Cada vez que se emita un requisito legal aplicable a la organización. |
| 3 | Manual de calidad y procedimientos requeridos por la ISO 9001:2015 del SGC | Coordinador del SGC | | Escrito Capacitaciones En la inducción | Anualmente, cuando se identifique la necesidad Cuando haya modificaciones Al ingresar |
| 4 | Funciones, responsabilidades para el SGC | Coordinador del SGC | | Capacitaciones En la inducción | Cuando se realicen cambios en los perfiles de cargo. |
| 5 | Necesidad de personal, formación y clima organizacional | Jefe de área / Jefe de RRHH / Coordinador del SGC | Personal nuevo / Personal involucrado en las acciones | Escrito En reuniones | Cuando se genere la necesidad |
| 6 | Resultados del desempeño del SGC | Coordinador del SGC | Personal involucrado en las acciones | Capacitaciones Correo electrónico Reuniones de alta gerencia | Durante reuniones Semestralmente |
| 7 | Resultados de auditoría internas | Coordinador del SGC | Personal involucrado en las acciones /Gerente general | Escrito Correo electrónico Reuniones de alta gerencia | Después de la auditoría |
| 8 | Resultados de las evaluaciones de satisfacción del cliente | Coordinador del SGC | Comité de calidad / Personal involucrado en las acciones | Registros Correo electrónico Reuniones de alta gerencia o informales | Máximo 15 días después de recibido el informe de auditorías y cada vez que se identifique una no conformidad. |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P06.DS02

Versión: 001

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

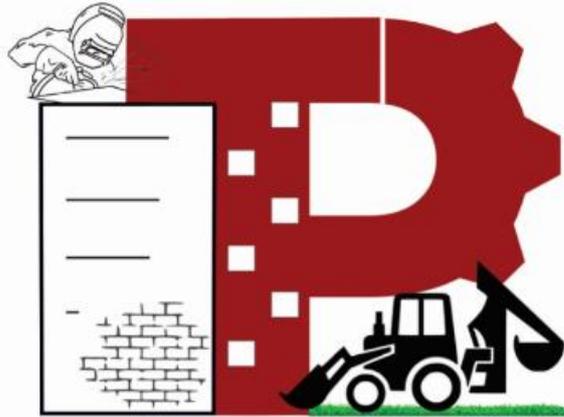
Fecha: 15/11/2020

Página **X** de **Y**

| | | | | | |
|----|--|---------------------------------------|---|--|---|
| 9 | Seguimiento a acciones correctivas | Coordinador del SGC | Personal involucrado en las acciones/Jefe de áreas | Registros Correo electrónico Reuniones de alta gerencia o informales | Máximo 15 días después de recibido el informe de auditorías y cada vez que se identifique una no conformidad. |
| 10 | Modificaciones de documentaciones | Coordinador del SGC / Jefe de calidad | Personal involucrado en las acciones | Registros Correo electrónico Reuniones con el comité de calidad | Cuando se generen documentos y cambios |
| 11 | Planeación de actividades, eventos o reuniones | Coordinador del SGC | Personal involucrado en las acciones / Dirección administrativa | Registros Correo electrónico Reuniones informales | Cuando sea necesario |

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P06.F01 |
| | FICHA DE COMUNICACIÓN | Versión: 001 Fecha: 15/11/2020 Página X de Y |

| FICHA DE COMUNICACIÓN | | |
|--|----------------|--------------------|
| N° | | FECHA DE REGISTRO: |
| RECEPCIÓN | | |
| COMUNICACIÓN: | INTERNA | EXTERNA |
| EMISOR: | | |
| RECEPTOR: | | |
| ASPECTO DE LA COMUNICACIÓN (Según matriz) | | |
| | | |
| EVALUACIÓN Y RESPUESTA | | |
| RESPUESTA: | | |
| | | |
| RESPONSABLE: | | |
| FECHA: | | |
| OBSERVACIONES | | |
| | | |
| CIERRE | | |
| FIRMA | | |



TEMSAC PERÚ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN,
ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA
INFORMACIÓN DOCUMENTADA
SGC-P07**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P07 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la creación, revisión, aprobación, difusión, modificación para el control adecuado de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de TEMSAC PERÚ SRL.

2. ALCANCE

Aplica a todos los registros y documentos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad de TEMSAC PERÚ SRL.

3. DEFINICIONES

- Aprobación: Permiso para el uso, distribución y aplicación de un documento.
- Documento interno: Documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. Por ejemplo: reglamentos, instructivos, procedimientos, formatos, entre otros.
- Documento externo: Son las normas legales, reglamentos, manuales técnicos, entre otros. De origen externo que TEMSAC PERÚ SRL ha determinado como necesario para su Sistema de Gestión de Calidad.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas
- Lista maestra: Documento que contiene y describe el total de manuales, procedimientos, instrucciones, formatos y registros que conforman el Sistema de Gestión de Calidad. Así mismo, muestra el nivel de revisión de cada uno de los documentos mencionados, con el objetivo de utilizar la última versión emitida.

A continuación, se mostrará el procedimiento de cada una de las etapas que conforman el presente documento.

4. PROCEDIMIENTOS

| Actividad | Responsable | Descripción |
|--|--------------------|--|
| Elaboración de documentos | Jefe del área | <ul style="list-style-type: none"> - Surgen de la necesidad de un documento para mejora del SGC o de algún proceso (Puede ser generado por cualquier área de la empresa). - El responsable de la elaboración del documento, levantará la información necesaria, respetando lo establecido para un mejor control de los documentos. - El documento debe ser claro, legible y tener propósito correctamente definido. |
| Codificación de documentos y formatos. | Coordinador de SGC | <ul style="list-style-type: none"> - Corroborar la codificación según lo especificado en el presente documento. - Revisa que no exista documentos repetidos en el formato "Lista maestra de documentos" (Internos/ Externos) |

| | | |
|-------------------------------------|---------------------|--|
| Revisión y aprobación de documentos | Coordinador del SGC | - Comprueba la vigencia y versión de los documentos en el formato de lista maestra de documentos internos. |
| | Gerente General | - Firma la información documentada en señal de visto bueno. - Remite el documento aprobado al responsable del SGC. |
| | Coordinador del SGC | - Agrega el documento al formato “Lista maestra de documentos” |
| Difusión de los documentos | Coordinador del SGC | - Difundir los documentos aprobados y aquellos que han sido modificados. - La difusión puede ser por medio del correo institucional o por documento físico a todo el personal. Para evidenciar la difusión de los documentos utilizar el formato “Distribución de información documentada” - En previa coordinación con el gerente general se emitirá una copia si algún documento es extraviado. |
| Modificación de los documentos. | Coordinador del SGC | - Especificar las modificaciones en la Lista Maestra de documentos internos, incluyendo correctamente la nueva versión con un número mayor de la última modificación realizada. |
| Almacenamiento y preservación | Coordinador del SGC | - Los registros se archivan en medio físico de manera ordenada (de acuerdo al nombre, fecha u otros) - Los registros de medios físicos deben almacenarse en fólderes, archivadores u otros que la organización determine como necesarios para la preservación de la información documentada. |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P07 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC

5.1. DOCUMENTOS DEL SGC

En TEMSAC PERÚ SRL la información documentada se realiza de acuerdo al patrón establecido por la empresa para tener identificación, control y preservación adecuada.

Todo documento que pertenece al SGC se identificará de la siguiente manera:

| Tipo de documento | Identificación |
|----------------------|----------------|
| Manual | M |
| Procedimiento | P |
| Ficha | FI |
| Documento de soporte | DS |
| Instructivos | IN |
| Registro | RE |
| Guías | GU |

5.2. CODIFICACIÓN

La codificación de la información documentada empleada para la elaboración del presente del SGC basada en la Norma ISO 9001:2015, está representado por lo siguiente:

| Codificación documentos. | | |
|--|-------------------|--|
| SGC- | X ó XX | ## |
| Sistema de gestión de calidad | Tipo de documento | Se indicará número correlativo de dos dígitos. |
| Ejemplo: (SGC-M01) | | |
| Interpretación: Sistema de gestión de calidad, manual número 01 | | |

| Codificación de registros, formatos, guías, instructivos, fichas, documentos de soporte. | | | | |
|--|------------------------------------|--|----------------------------|---|
| SGC- | X ó XX | ## | Y ó YY | ## |
| Sistema de gestión de calidad | Tipo de documento al que pertenece | Se indicará número correlativo de dos dígitos. | Tipo de documento asociado | Se indicará número correlativo de dos dígitos |
| Ejemplo: (SGC-P01.F01) | | | | |
| Interpretación: Formato uno, que pertenece al procedimiento uno del Sistema de Gestión de Calidad | | | | |

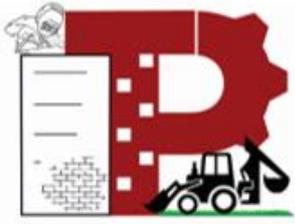
| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P07 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

6. FORMATO DE DOCUMENTOS

6.1. PORTADA DE DOCUMENTOS

| PARTE DEL DOCUMENTO | ESPECIFICACIONES |
|-----------------------|---|
| Nombre del documento | Arial, 22 en negrita |
| Código del documento | Arial, 22 en negrita |
| Logo de la empresa | Altura: 7.61 cm Ancho: 9.16 cm |
| Control del documento | Tres divisiones: <ul style="list-style-type: none"> - Elaborado por: - Revisado por: - Aprobado por: Letra: Arial 12 |

Todo lo mencionado se muestran en la siguiente imagen para su réplica:



TEMSAC PERÚ
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

NOMBRE DEL DOCUMENTO
CÓDIGO DEL DOCUMENTO

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |

6.2. ENCABEZADO

| PARTE DEL ENCABEZADO | ESPECIFICACIONES |
|-------------------------------|---|
| Logo | Ubicado en recuadro de la parte izquierda |
| Sistema de gestión de Calidad | Arial, 10 en negrita |
| Título del documento | Arial, 10 en negrita |
| Código | Arial 10 |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P07 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | |
|---------|--|
| Versión | Arial 10 |
| Fecha | Arial 10 |
| Página | Arial 10 Números: X: Arial, 10 en negrita de: Arial 10 Y: Arial, 10 en negrita |

Las partes del encabezado y sus especificaciones mostradas en la tabla anterior se encuentran en cada tipo de documento del SGC, excepto en las portadas. A continuación, se ejemplifica:

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: |
| | TÍTULO DEL DOCUMENTO | Versión: |
| | | Fecha: |
| | | Página X de Y |

6.3. PIE DE PÁGINA

| PARTE DEL PIE DE PÁGINA | ESPECIFICACIONES |
|-------------------------|--|
| Nombre | Tipo: Times New Roman Tamaño: 12 Negrita |
| Firma: | Tipo: Times New Roman Tamaño: 12 Negrita |
| Elaborado por | Tipo: Times New Roman Tamaño: 12 Negrita |
| Revisado por | Tipo: Times New Roman Tamaño: 12 Negrita |
| Aprobado por | Tipo: Times New Roman Tamaño: 12 Negrita |

| | | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre: | | | |
| Firma: | | | |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P07 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

Nota: El pie de página estará solo en las páginas del manual de calidad, más no estará en la primera página de la portada.

7. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

8. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|---------------|---|
| SGC-P07.F01 | Lista maestra de documentos |
| SGC-P07.F02 | Distribución de información documentada |

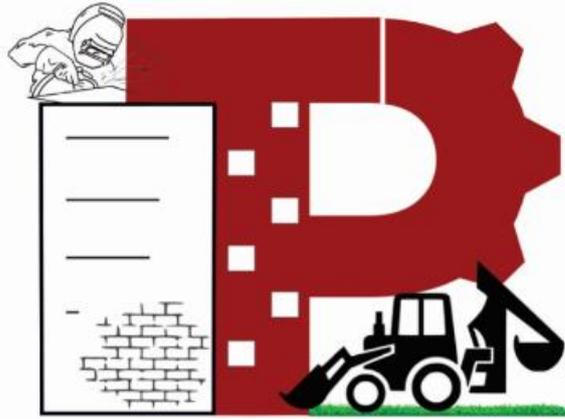
| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P07.F02 |
| | | Versión: 001 |
| | DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Entrega de procedimientos:

Conste mediante el presente documento la entrega de una COPIA CONTROLADA de procedimientos a los responsables de área quienes se comprometen a dar a conocer los mismos a su personal a cargo, con la finalidad de que sean aplicados dentro de los procesos de la empresa.

| N° | CÓDIGO | TÍTULO DEL DOCUMENTO | REVISIÓN | RESPONSABLE | ÁREA | FECHA | FIRMA |
|----|--------|----------------------|----------|-------------|------|-------|-------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |



TEMSAC PERÚ^{S R L}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
COMPRAS, EVALUACIÓN, SELECCIÓN
Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
EXTERNOS
SGC-P08**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P08 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS, EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

- Establecer un procedimiento adecuado para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores externos basado en la capacidad que estos tengan para suministrar productos y/o servicios, acorde a los requisitos especificados por la organización, asegurando así el cumplimiento de sus procesos.
- Implantar el procedimiento de compras para cumplir con las necesidades y especificaciones técnicas requeridas por las áreas de la empresa.

2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable a las áreas relacionadas al proceso de compras y a los proveedores externos de productos y servicios considerados para el desarrollo de las operaciones en la empresa implicando una óptima selección, contratación, evaluación y reevaluación a los proveedores.

3. DEFINICIONES

- Proveedor externo: Organización o persona que provee bienes y/o servicios específicos solicitados.
- Evaluación y Re-evaluación de proveedores: Documento para evaluar el desempeño de un proveedor sobre los productos o servicios brindados a la empresa.
- Especificaciones técnicas: Son características de un producto o servicio.
- Compras: Acción mediante el cual una persona o una empresa adquiere un bien o servicio de otro agente (vendedor).
- Solicitud de pedido: Es un documento donde se detalla con especificaciones la necesidad de un bien o servicio. No es un documento oficial de compra.
- Orden de compra: Es el documento emitido por el comprador, solicitando algún bien y/o servicio al vendedor, acreditando un vínculo comercial entre la empresa o persona que ofrece un determinado servicio o producto y un cliente
- Factura: Es un documento que refleja toda la información de una operación de compraventa.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1. EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Para que una empresa o persona sea proveedor externo de productos o servicios de TEMSAC PERÚ SRL se deberá considerar las siguientes condiciones:

- Estar legalmente constituido y en condición de activo.
- Deberá ser evaluado antes de brindar productos o servicios. Es decir, tendrá que ser considerado por la organización como Proveedor Aprobado.
- La organización o persona deberá tener un prestigio respaldado por una imagen intachable de su marca.
- Otras consideraciones que se crea conveniente.

A continuación, se mostrará el procedimiento de cada una de las etapas que conforman el presente documento.

| Actividad | Responsable | Descripción |
|---------------------------|------------------------------------|--|
| Evaluación de proveedores | Jefe de calidad/ Jefe de logística | <ul style="list-style-type: none"> - Los proveedores que brindan servicios o productos y que actualmente trabajan con TEMSAC PERÚ SRL se consideran como proveedores seleccionados, pero de igual forma serán evaluados. - Solicitar información de la actividad comercial del proveedor nuevo, que garantice la capacidad de la empresa o persona para suministrar los productos y/o servicios. - Exigir la presentación de referencias que respalden la trayectoria de dicha persona o empresa realizando actividades similares anteriormente. - Los requisitos exigidos por TEMSAC PERÚ SRL, deberán ser comunicados a los proveedores, antes de su evaluación, mediante el documento “XXXXX” - Posterior a la comunicación de los requisitos, se deberá realizar la evaluación de proveedores, teniendo en cuenta el formato de “Evaluación de Proveedores” |
| Selección de proveedores | Jefe de calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Según la evaluación realizada, los proveedores serán clasificados en tres categorías: Aprobados, observados o rechazados. - En caso de que el proveedor sea aceptado será incluido en la “Lista de Proveedores Aprobados” - Comunicar el resultado de la evaluación cuando se considere necesario. |
| Re-Evaluación | Jefe de calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Los proveedores que se encuentran en la “Lista de proveedores aprobados” serán evaluados constantemente, siguiendo el formato de “Re- Evaluación de proveedores” |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P08 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS, EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

4.2. COMPRAS

| Actividad | Responsable | Descripción |
|-----------------------------------|-------------------------|--|
| Identificación de necesidades. | Área solicitante | - De acuerdo a sus necesidades el área solicitante llenará el formato “Solicitud pedido” donde especifique el bien o servicio que requiere. Quedando a la espera de confirmación de su solicitud. |
| Inspección de Solicitud de Pedido | Administrador | - El encarga corrobora la información contenida en la “Solicitud de pedido”, determinando si esta procede o no. - Si la solicitud procede, se seguirá con la siguiente actividad. - En caso, de encontrar alguna inconformidad en la solicitud de pedido, se le comunicará al área solicitante para levantar observaciones. |
| Aprobación de Solicitud de Pedido | Administrador | - Una vez verificada la información de la solicitud, esta es aprobada para la generación de Orden de Compra. |
| Generar Orden de Compra | Supervisor de Logística | - El jefe de logística genera la orden compra correspondiente al formato “Orden de Compra”, seleccionando el proveedor que se encuentre en la “Lista de proveedores aprobados”. - Si el proveedor que brindará el servicio o producto no se encuentra en la “Lista de proveedores aprobados” se procederá a realizar su evaluación, siguiendo el formato “Evaluación de proveedores”. |
| Entrada del bien o servicio | Supervisor de Logística | - De acuerdo a la orden de comprar el encargado verifica que los productos o servicios que ingresan a TEMSAC PERÚ SRL sean los correctos. - El jefe de logística recibe la factura al proveedor para tramitar su pago con el área de Contabilidad. |
| Adjuntar documentación | Supervisor de Logística | - El responsable se encargará de adjuntar la documentación (solicitud de pedido, orden de compras) con las firmas correspondientes, como aprobación del proceso de compras. |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P08 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS, EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|------------------|--------------|---|
| Pago a proveedor | Contabilidad | - El proveedor especificará el medio que considere adecuado para el desembolso. |
|------------------|--------------|---|

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|---------------|---|
| SGC-P08.DS01 | “Información para proveedores externos” |
| SGC-P08.F01 | “Evaluación de proveedores” |
| SGC-P08.F02 | “Lista de proveedores aprobados” |
| SGC-P08.F03 | “Re-evaluación de proveedores” |
| SGC-P08.F04 | “Solicitud de pedido” |
| SGC-P08.F05 | “Orden de compra” |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P08.DS01 |
| | | Versión: 001 |
| | INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES EXTERNOS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES EXTERNOS

Desde TEMSAC PERÚ SRL queremos agradecer a proveedores de productos y servicios la colaboración para seguir dando el mejor servicio a nuestros clientes.

Nuestra organización en busca de la calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, considera que el desempeño de nuestros proveedores es fundamental puesto que influye, en la capacidad de la organización para poder cumplir con los requisitos establecidos por la norma mencionada para alcanzar la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad acorde con sus necesidades.

Por ello, TEMSAC PERÚ SRL detalla las etapas a tener en cuenta para medir su desempeño:

- Evaluación inicial
- Selección de proveedores
- Re-evaluación

En tal sentido, para cada etapa mencionada la empresa considerara criterios para su evaluación, verificando que se cumpla con lo establecido por TEMSAC PERÚ SRL.

Muchas gracias nuevamente por esta colaboración continúa con nosotros. Para cualquier consulta al respecto no dude en contactarnos

Un cordial saludo

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P08.F01 |
| | | Versión: 001 |
| | EVALUACIÓN DE PROVEEDORES | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| EVALUACIÓN DE PROVEEDORES | | |
|---|--|-----------------------------|
| I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN | | |
| Proveedor: | | |
| RUC: | | |
| Dirección | | |
| Teléfono: | | |
| Realizado por: | | Fecha de evaluación: |
| II. PRODUCTO O SERVICIO QUE BRINDA | | |
| | | |
| III. CRITERIOS A EVALUAR | | |
| Criterio | Descripción | Puntaje |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| PUNTAJE TOTAL DE EVALUACIÓN | | |
| IV. CRITERIOS A EVALUAR | | |
| En puntaje para cada criterio va de 0 a 20 de acuerdo a los siguientes resultados: | | |
| | Descripción | Calificación |
| Muy bueno | Sobrepasa los requerimientos básicos | 20 |
| Bueno | Excede en poco los requerimientos básicos | 15 |
| Normal | Cumple con los requerimientos básicos | 10 |
| Regular | No cumplen con los requerimientos básicos | 5 |
| Deficiente | Muy por debajo de los requerimientos básicos | 0 |
| V. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN: | | |
| APROBADO | OBSERVADO | RECHAZADO |
| PUNTACIÓN | ACCIONES A REALIZAR | |
| 61-100 | Cumple con los requerimientos. Seleccionar | |
| 30-60 | Solicitar mejoras | |
| <30 | No cumplen con los requerimientos básicos | |

V°B° DEL RESPONSABLE



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P08.F03

Versión: 001

RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Fecha: 15/11/2020

Página X de Y

RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

| | | | |
|-----------------------|--|-----------------------------|--|
| Proveedor: | | | |
| RUC: | | | |
| Dirección | | | |
| Teléfono: | | | |
| Realizado por: | | Fecha de evaluación: | |

II. PRODUCTO O SERVICIO QUE BRINDA

| |
|--|
| |
|--|

III. CRITERIOS A EVALUAR

| Criterio | Descripción | Puntaje |
|------------------------------------|-------------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| PUNTAJE TOTAL DE EVALUACIÓN | | |

IV. CRITERIOS A EVALUAR

En puntaje para cada criterio va de 0 a 20 de acuerdo a los siguientes resultados:

| | Descripción | Calificación |
|------------|--|--------------|
| Muy bueno | Sobrepasa los requerimientos básicos | 20 |
| Bueno | Excede en poco los requerimientos básicos | 15 |
| Normal | Cumple con los requerimientos básicos | 10 |
| Regular | No cumplen con los requerimientos básicos | 5 |
| Deficiente | Muy por debajo de los requerimientos básicos | 0 |

V. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

| APROBADO | OBSERVADO | RECHAZADO |
|------------------|--|-----------|
| | | |
| PUNTACIÓN | ACCIONES A REALIZAR | |
| 61-100 | Cumple con los requerimientos. Seleccionar | |
| 30-60 | Solicitar mejoras | |
| <30 | No cumplen con los requerimientos básicos | |

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P08.F05 |
| | | Versión: 001 |
| | ORDEN DE COMPRA | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

ORDEN DE COMPRA

| | |
|---------------------------|--|
| N° ORDEN DE COMPRA | |
| REF. N° SOLICITUD | |
| FECHA | |

| | |
|-------------------------|--|
| DESTINARIO | |
| RUC | |
| FORMA DE PAGO | |
| LUGAR DE ENTREGA | |

| N° | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | IMPORTE PARCIAL |
|----------------------|-------------|----------|-----------------|-----------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| IMPORTE TOTAL | | | | S/. |

NOMBRE Y FIRMA DEL
SOLICITANTE

NOMBRE Y FIRMA DEL QUE
AUTORIZA



PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO SGC-P09

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P09 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

Establecer el procedimiento de ejecución del servicio en los que participa la empresa TEMSAC PERU SRL, gestionando los procesos operativos

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de ejecución de proyectos públicos y privados, realizados por la empresa TEMSAC PERÚ SRL cumpliendo con los requisitos establecidos.

3. DEFINICIONES

- Servicio: Actividad ofrecida por parte de una empresa o persona a fin de lograr la satisfacción de las necesidades del cliente, superando así sus expectativas.
- Cliente: Persona o empresa receptora de un bien y/o servicio.
- Proyecto: Conjunto de actividades integradas a desarrollar en un periodo de tiempo determinado, con el fin de producir determinados bienes o servicios con potencial de satisfacer necesidades o resolver problemas.
- Vaciado de concreto: El vaciado es el proceso de transferir el concreto fresco, del dispositivo de conducción a su sitio final de colocación en las formaletas.
- Estructuras metálicas: Es un conjunto de partes unidas entre sí que forman un cuerpo, donde dichas partes que la forman son de metal.
- Entrega del servicio: Conjunto de actividades interrelacionadas, orientadas a que el cliente reciba el servicio en el momento y lugar especificado.
- Entidad pública: Empresa perteneciente al Estado, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo.
- Entidad privada: Empresa que está controlada por un individuo o por una entidad que no forme parte del gobierno.

A continuación, se mostrará el procedimiento de cada una de las etapas que conforman el presente documento.

4. PROCEDIMIENTOS

| ACTIVIDAD | RESPONSABLES | DESCRIPCIÓN |
|------------------------------------|---|--|
| Elaboración de la propuesta | Gerente General/Jefe de Operaciones y proyectos | Una vez ingresada la solicitud de servicio de parte del cliente, la empresa se encarga de la elaboración de la propuesta teniendo en cuenta los requisitos y especificaciones técnicas del cliente. |
| Planificación de recursos | Administrador/Jefe de Operaciones y proyectos | En base al servicio requerido por el cliente, los encargados deberán realizar la planificación de recursos tales como personas, materiales, equipos, infraestructura y ambiente para la operación de los procesos, con el fin de garantizar la correcta ejecución del servicio. Para lo mencionado se deberá |

| | | |
|---|---|---|
| | | tener en cuenta los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de reclutamiento, contratación, capacitación y concientización. - Procedimiento de mantenimiento de maquinaria y equipos. - Procedimiento de mantenimiento de las instalaciones de la organización. - Encuesta de clima organizacional. |
| EJECUCIÓN DEL SERVICIO | | |
| Inicio | Jefe de Operaciones y proyectos/Supervisor de Operaciones | Se verificará el cumplimiento de todos los requerimientos respecto a inicio de obra teniendo en cuenta los requisitos del cliente y para conformidad de ello, ambas partes (empresa, cliente) firmaran lo establecido en el contrato. |
| Verificación del área de trabajo | Supervisor de Operaciones /Supervisor de Seguridad | El supervisor de seguridad verificará los actos y condiciones inseguras en el lugar de trabajo e informará al personal y evaluarán los riesgos. |
| Inspección de equipos, herramientas e implementos. | Supervisor de Operaciones /Supervisor de Seguridad | Al inicio de las labores el Supervisor de Operaciones deberá inspeccionar los equipos, herramientas e implementos para ejecutar los procesos sin interrupciones. El Supervisor de Seguridad deberá analizar los peligros existentes en cuanto al uso de estos, para resguardar la integridad de los trabajadores. |
| Señalización y delimitación del área de trabajo | Supervisor de Operaciones /Supervisor de Seguridad | Los encargados deberán delimitar el área de trabajado para ejecutar el servicio y señalar las zonas transitables que establezcan como seguras para los trabajadores. |
| Traslado de herramientas, equipos y materiales hasta el punto de trabajo | Supervisor de Operaciones/Supervisor de Logística | Los responsables vigilaran el traslado de herramientas, equipos y materiales necesarios para la ejecución de proyectos encargados a la empresa. |
| Vaciado de concreto | Operarios y Oficiales | Esta actividad será desarrollada por los operarios y oficiales, los cuales deben seguir las instrucciones designados por los supervisores. |
| Instalación de estructuras metalmecánicas | Operarios y Oficiales | La puesta en marcha de esta actividad involucra al proceso de montaje y de fabricación llevado a cabo por los operarios y oficiales de acuerdo a las especificaciones técnicas del cliente. |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P09 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|--|---|---|
| Pintado de estructuras /Resane de pintura en zonas deterioradas | Operarios y Oficiales | Los supervisores verificaran el acabado de las estructuras y determinaran el pintado según las especificaciones del cliente y cuando sea necesario el resane de pintura en estructuras. |
| Orden y limpieza final al área de trabajo | Operarios y Oficiales | Al finalizar el proyecto se deberá realizar la limpieza al área de trabajo y el retiro de la señalización. La segregación de residuos será de acuerdo al código de colores. |
| Control de Calidad/Supervisión | Comité de Calidad | Planificar las actividades correspondientes para el aseguramiento de la calidad verificando el cumplimiento a lo especificado en el contrato. |
| CIERRE DEL PROYECTO | | |
| Entrega de servicio | Gerente General/Jefe de Operaciones y proyectos | Una vez que se haya verificado el control de calidad y no existan no conformidades, tanto la empresa como el cliente acreedor del servicio, deberán firmar el Acta de Entrega-Recepción, mediante la cual, ambas partes dejan constancia de la conformidad en la culminación del trabajo. En tal sentido, TEMSAC PERÚ SRL cede toda responsabilidad al cliente de todo lo que pueda suceder con el servicio brindado. |

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015



INDICADORES DE GESTIÓN SGC- DS04

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS04 |
| | | Versión: 001 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVO

- Definir los objetivos de calidad que ayuden al cumplimiento de la política de calidad.
- Establecer un plan para la medición, control y seguimiento de los objetivos.

2. ALCANCE

El presente documento tiene como alcance a todos los colaboradores y personal a ser contratado por TEMSAC PERÚ SRL.

3. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son aquellos datos (cuantitativos y cualitativos) que reflejan cuáles son las consecuencias de acciones realizadas durante un proceso como parte de la estrategia de una organización.

A estos indicadores también se les puede llamar métricas de rendimiento, las cuales analizan si la empresa está logrando sus objetivos establecidos por la alta dirección.

3.1. RELACIÓN ENTRE INDICADORES

La presente relación de indicadores presentada en este apartado, esta especificada en 4 categorías: (1) Personas, (2) Operaciones/Calidad, (3) Cliente y (4) Finanzas, las cuales indican los pilares establecidos por la organización para obtener información que permita tomar decisiones oportunas a partir de los datos obtenidos. Asimismo, se establecerán fichas por cada categoría en la que se definan indicadores a utilizar para medir estratégicamente el desempeño de las actividades llevadas a cabo por TEMSAC PERÚ SRL.



| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-DS04 |
| | | Versión: 001 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

INTERPRETACIÓN:

El talento humano capacitado correctamente con conocimiento de los roles, responsabilidades y funciones que le han sido asignadas permitirá que las operaciones sean concretadas con calidad, de esa forma se lograra brindar un buen servicio de atención lo que permitirá satisfacer al cliente superando sus expectativas. Por lo tanto, la rentabilidad y el valor de la empresa se incrementará.

4. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

5. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|---------------|--|
| SGC-DS04.FI01 | “Fichas de indicadores para personas” |
| SGC-DS04.FI02 | “Fichas de indicadores para operación” |
| SGC-DS04.FI03 | “Fichas de indicadores para cliente” |
| SGC-DS04.FI04 | “Fichas de indicadores para finanzas” |



FICHA
CATEGORÍA: PERSONAS

| NOMBRE DE LA MÉTRICA | FÓRMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE | RESULTADO OBTENIDO | CONTROL | | |
|---------------------------|--|------------|--------------------|--------------------|-----------|-----------|------------|
| | | | | | EXCELENTE | TOLERABLE | DEFICIENTE |
| Capacitación del personal | $\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones programadas}}$ | Trimestral | Supervisor de RRHH | | 90-100% | 75-89% | <75 |

| NOMBRE DE LA MÉTRICA | FÓRMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE | RESULTADO OBTENIDO | CONTROL | | |
|----------------------|---|------------|--------------------|--------------------|-----------|-----------|------------|
| | | | | | EXCELENTE | TOLERABLE | DEFICIENTE |
| Absentismo laboral | $\frac{\text{Días asistidos}}{\text{Días laborales programados}}$ | Mensual | Supervisor de RRHH | | 90-100% | 75-89% | <75 |

FICHA
CATEGORÍA: OPERACIÓN / CALIDAD

| NOMBRE DE LA MÉTRICA | FÓRMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE | RESULTADO OBTENIDO | CONTROL | | |
|-------------------------|--|--------------|-------------------------|--------------------|-----------|-----------|------------|
| | | | | | EXCELENTE | TOLERABLE | DEFICIENTE |
| Proveedores calificados | $\frac{\text{Proveedores calificados}}{\text{Total de proveedores}}$ | Por proyecto | Supervisor de Logística | | 90-100% | 75-89% | <75 |

| NOMBRE DE LA MÉTRICA | FÓRMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE | RESULTADO OBTENIDO | CONTROL | | |
|------------------------------|--|----------------------|-------------------------|--------------------|-----------|-----------|------------|
| | | | | | EXCELENTE | TOLERABLE | DEFICIENTE |
| Compras realizadas con éxito | $\frac{\text{Compras realizadas con éxito}}{\text{Total de compras realizadas}}$ | Semanal por proyecto | Supervisor de Logística | | 90-100% | 75-89% | <75 |

| NOMBRE DE LA MÉTRICA | FÓRMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE | RESULTADO OBTENIDO | CONTROL | | |
|---------------------------------------|--|----------------------|---------------------------------|--------------------|-----------|-----------|------------|
| | | | | | EXCELENTE | TOLERABLE | DEFICIENTE |
| Índice de cumplimiento de actividades | $\frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades programadas}}$ | Semanal por proyecto | Jefe de operaciones y proyectos | | 90-100% | 75-89% | <75 |



FICHA
CATEGORÍA: CLIENTE

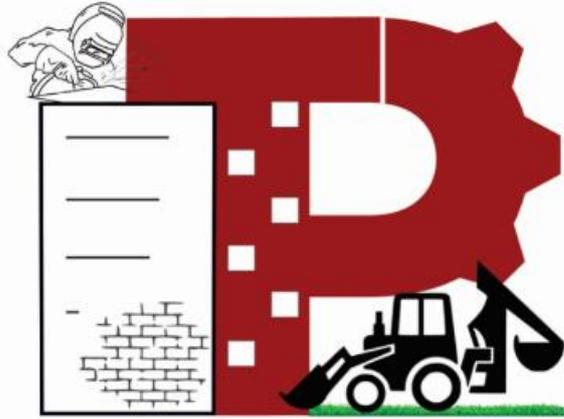
| NOMBRE DE LA MÉTRICA | FÓRMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE | RESULTADO OBTENIDO | CONTROL | | |
|--------------------------------|--|------------|---|--------------------|-----------|-----------|------------|
| | | | | | EXCELENTE | TOLERABLE | DEFICIENTE |
| Plazo de ejecución de proyecto | $\frac{\text{Proyectos ejecutados a tiempo}}{\text{Total de proyectos}}$ | Anual | Jefe de operaciones y proyectos / Administrados | | 90-100% | 75-89% | <75 |

| NOMBRE DE LA MÉTRICA | FÓRMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE | RESULTADO OBTENIDO | CONTROL | | |
|----------------------|---|--------------|---------------|--------------------|-----------|-----------|------------|
| | | | | | EXCELENTE | TOLERABLE | DEFICIENTE |
| Reclamos atendidos | $\frac{\text{Reclamos atendidos a tiempo}}{\text{Total de reclamos}}$ | Por proyecto | Administrador | | 90-100% | 75-89% | <75 |



FICHA
CATEGORÍA: FINANZAS

| NOMBRE DE LA MÉTRICA | FÓRMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE | RESULTADO OBTENIDO | CONTROL | | |
|---------------------------------------|--|------------|--------------|--------------------|-----------|-----------|------------|
| | | | | | EXCELENTE | TOLERABLE | DEFICIENTE |
| Monto en soles por proyecto efectuado | $Total\ ingresos = P_1 + P_2 \dots P_n$ Donde: P_n : Soles obtenidos por cada proyecto n : Cantidad de proyectos | Anual | Contabilidad | | 90-100% | 75-89% | <75 |



TEMSAC PERÚ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN,
CONTROL Y PRESERVACIÓN DE LA
PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O
PROVEEDOR EXTERNO
SGC-P10**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P10 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y PRESERVACIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR EXTERNO | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

Establecer los lineamientos para la identificación, control y preservación de los bienes de propiedad del cliente y/o proveedores externos.

2. ALCANCE

Aplica al servicio de ejecución de proyectos de TEMSAC PERÚ SRL, en los que se requiera algún bien y que sea de propiedad externa a la organización.

3. DEFINICIONES

- Cliente: Persona o empresa receptora de un bien y/o servicio.
- Proveedor externo: Son personas o empresas **que** proveen de bienes y/o servicios a organizaciones.
- Bien: Material tangible o intangible que sirve para el desarrollo de las actividades de una organización.
- Propiedad: Este término hace referencia al derecho de usar y disponer de algún bien, cuando su uso sea establecido dentro de lo que dicta la ley.
- Control: Es el dominio sobre algo o alguien y es una forma de fiscalizar para evitar irregularidades.
- Preservación: Consiste en proteger o cuidar de algo o alguien con la finalidad de evitar su deterioro o perjuicio.

4. PROCEDIMIENTOS

| Actividad | Responsable | Descripción |
|---|----------------------------------|--|
| Identificar la propiedad del cliente y/o proveedor externo. | Administrador | - El responsable identifica los bienes, que son de propiedad del cliente y/o proveedor que se utilizarán para brindar el servicio. El bien que ingrese a la empresa será registrado en el formato “Bienes de Propiedad del cliente y/o proveedor externo” |
| Control de la propiedad del cliente y/o proveedor externo. | Jefe de operaciones y proyectos. | - El responsable designado para esta actividad deberá de verificar que el bien ingresado a la organización se encuentre registrado en la “Bienes de Propiedad del cliente y/o proveedor externo” y esté en óptimas condiciones antes de uso. |
| Preservación de la propiedad del cliente y/o proveedor externo. | Jefe de operaciones y proyectos | - El responsable deberá garantizar la preservación del bien perteneciente a una persona u organización externa, durante su uso. - Todo el personal deberá velar por el adecuado uso de los bienes, durante la ejecución de los procesos de la organización. |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P10 |
| | PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y PRESERVACIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR EXTERNO | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Respetas las condiciones de uso que cliente o proveedor externo especifiquen sobre la propiedad suministrada. - En caso de daño o pérdida del bien, la organización deberá comunicar inmediatamente al cliente o proveedor externo, según sea el caso. |
|--|--|---|

5. REFERENCIA LEGAL

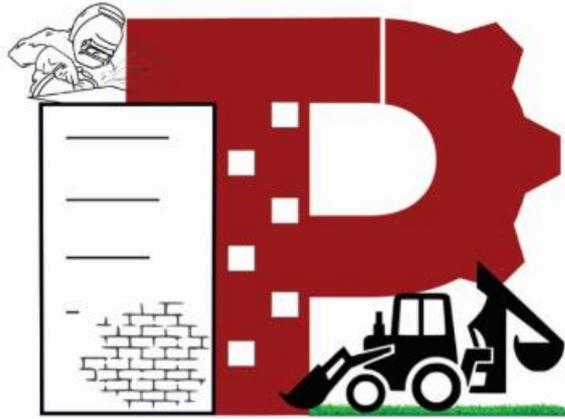
Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|-------------|---|
| SGC-P10.F01 | Bienes de Propiedad del cliente y/o proveedor externo |



TEMSAC PERÚ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
CAMBIOS EN EL SERVICIO
SGC-P11**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P11 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIOS EN EL SERVICIO | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. Objetivos

Establecer el procedimiento para el control de cambios en el servicio brindado por TEMSAC PERÚ SRL.

2. Alcance

Aplica para la ejecución del servicio efectuado por la empresa.

3. Términos y definiciones

Cambios: Actividades necesarias que se realizan para que el cliente obtenga el producto que necesita en tiempo y forma.

Cliente: Persona o empresa receptora de un bien y/o servicio.

Servicio: Actividad ofrecida por parte de una empresa o persona a fin de lograr la satisfacción de las necesidades del cliente, superando así sus expectativas.

4. Procedimiento

| ACTIVIDAD | RESPONSABLES | DESCRIPCIÓN |
|--|---|--|
| Identificación de necesidad de cambios en el servicio | Jefe de Calidad | - Durante las operaciones de la empresa, previo análisis, identificar la necesidad de cambios en el servicio sin perjudicar la esencia de lo ya establecido en las especificaciones de los requisitos. |
| Control de cambios | Administrador | - Toda necesidad de cambio deberá ser registrada en el formato de “Control de Cambios en el Servicio” |
| Aprobación del cambio | Jefe de Operaciones y proyectos | - El encargado deberá analizar las posibilidades de cambios en el servicio. Será quién decida si el cambio es aprobado o no. |
| Respuesta ante el cambio | Administrador / Jefe de Operaciones y proyectos | - Los cambios que serán ejecutados deben ser comunicados con anticipación al cliente y a toda la organización para garantizar la conformidad. |

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|-------------|-------------------------------------|
| SGC-P11.F01 | “Control de Cambios en el Servicio” |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P11.P01

Versión: 001

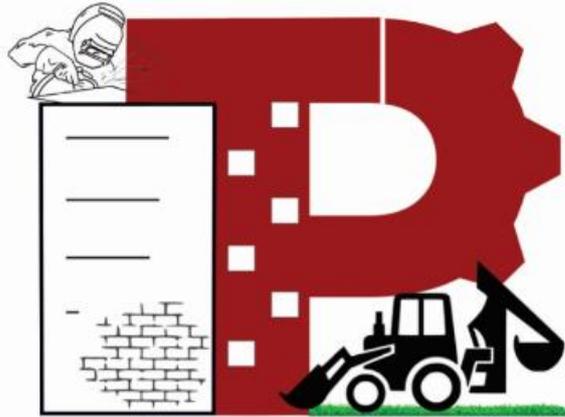
CONTROL DE CAMBIOS EN EL SERVICIO

Fecha: 15/11/2020

Página **X** de **Y**

CONTROL DE CAMBIOS EN EL SERVICIO

| NOMBRE DEL SERVICIO | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|--------------|
| ACTIVIDAD CAMBIAR | | | | | |
| FECHA | | | | | |
| N° | CAMBIO PROPUESTO | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | APROBADO SI/NO | APROBADO POR |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | |
| | | | | | |



TEMSAC PERÚ^{S R L}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS
SGC-P12**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P12 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

- Definir los controles necesarios para el tratamiento adecuado de las salidas no conformes en los procesos realizados por TEMSAC PERÚ SRL.
- Asegurar que el servicio que no sea conforme a los requisitos se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al proceso de ejecución de servicios de TEMSAC PERÚ SRL.

3. DEFINICIONES

- Servicio no conforme: Aquel servicio que no cumple con los requisitos.
- Concesión: Autorización y/o consentimiento para realizar acciones.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Acción correctiva: Acciones tomadas para eliminar efectos de una no conformidad que puedan afectar el servicio.

A continuación, se mostrará el procedimiento de cada una de las etapas que conforman el presente documento.

4. PROCEDIMIENTOS

| ACTIVIDAD | RESPONSABLES | DESCRIPCIÓN |
|---|---------------------|---|
| Identificación de la no conformidad | Personal TEMSAC | La identificación de salidas no conformes tiene que ver con el servicio brindado de parte de la empresa. Por lo que, el servicio con no conformidades puede ser identificado durante o después de la ejecución de los procesos. La identificación de dicha no conformidad puede ser detectada por el personal de la empresa y por el cliente al finalizar el servicio, esto debe ser comunicado al Coordinador del SGC. |
| Registro de no conformidad y acciones | Coordinador del SGC | El responsable deberá indicar la fuente de la no conformidad detectada. Además, deberá registrarla en el formato “Registro de no conformidades y de acciones correctivas” |
| Comunicación por las no conformidades detectadas | Coordinador del SGC | Toda no conformidad deberá ser comunicada al Gerente General, de igual forma, las acciones correctivas planteadas para la solución de las no conformidades. Asimismo, se deberá informar al cliente de las no conformidades. |
| Seguimiento de no conformidades | Coordinador del SGC | De las acciones correctivas consideradas para el tratamiento de las no conformidades se realizará la vigilancia de su implementación en el formato de “Seguimiento de Acciones Correctivas” |
| Comunicación de las acciones tomadas | Coordinador del SGC | Todas las acciones correctivas consideradas para erradicar las no conformidades, deberá ser objeto de comunicación al Gerente |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P12 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|-------------------|---------------------|--|
| | | General para su aprobación. De igual manera, el cliente tendrá conocimiento de las acciones tomadas. |
| Liberación | Coordinador del SGC | Los servicios no conformes solo se usarán o serán liberados bajo las siguientes condiciones: a) Concesión del cliente b) Cuando el responsable lo autorice |

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de Gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

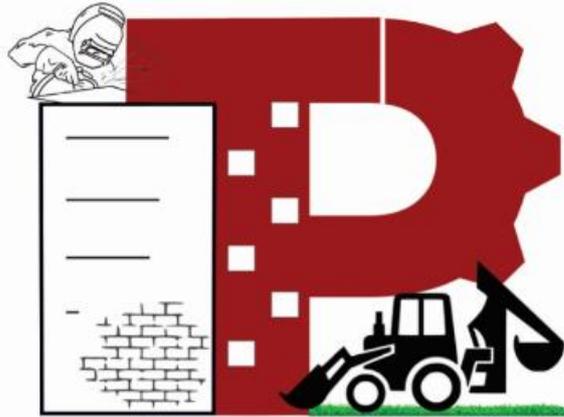
6. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|-------------|--|
| SGC-P12.F01 | “Registro de no conformidades y de acciones correctivas” |
| SGC-P12.F02 | “Seguimiento de acciones correctivas” |

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P12.F01 |
| | REGISTRO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y DE ACCIONES CORRECTIVAS | | | | | |
|---|----------|----------------|-------------------------------|---|------------------------|
| N° Solicitud Correctiva | | Fuente | Auditoria (interna o externa) | Reclamos / quejas de clientes | Servicios no conformes |
| Fecha: | | | Desempeño del SGC | Revisión por la dirección | Otro: _____ |
| SERVICIO | | | | | |
| NOMBRE DEL PROCESO | | | | | |
| ETAPA DEL PROCESO | | DURANTE () | | DESPÚES () | |
| I. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | | | | | |
| | | | | | |
| Responsable involucrado de la NC | | | | | |
| II. ANÁLISIS DE CAUSAS | | | | | |
| | | | | | |
| Responsable (s) designado (s) | | | | | |
| III. PLAN DE ACCIÓN | | | | | |
| 3.1. Acciones correctivas | | | | | |
| N° | Acciones | Responsables | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Responsable (s) designado (s) | | | | | |
| Fecha de inicio de la implementación | | | | Tiempo necesario para la implementación (días) | |



TEMSAC PERÚ^{S R L}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
QUEJAS, RECLAMOS Y/O
SUGERENCIAS
SGC-P13**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P13 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

- Establecer el procedimiento para recibir, atender y responder las quejas, reclamos, y sugerencias emitidas por el cliente hacia TEMSAC PERU SRL

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la solicitud, queja, reclamo y/o sugerencia del cliente hasta la brindar respuesta o dar solución a la solicitud del cliente.

3. DEFINICIONES

- Cliente: Organización o persona que compra los bienes y/o servicios que ofrece una empresa.
- Queja: Disconformidad expresada en malestar o descontento del cliente con respecto a la atención brindada.
- Reclamo: Es aquella manifestación que un cliente presenta a espera de una respuesta que puede involucrar alguna solución ya sea por la prestación de un servicio inadecuado, obligación incumplida.
- Sugerencia: Propuesta emitida con alguna idea y/o opinión con el fin de mejorar los servicios que presta una entidad.

A continuación, se mostrará el procedimiento de cada una de las etapas que conforman el presente documento.

4. PROCEDIMIENTOS

| Actividad | Responsable | Descripción |
|---|-----------------|---|
| Recepción de la solicitud (queja, reclamo y/o sugerencia) | Jefe de calidad | - Recepción de la “ Solicitud de quejas, reclamos y/o sugerencias ” formulada por el cliente. <i>NOTA:</i> El medio de recepción puede ser de manera presencial o virtual, ya sea de manera escrita, correo electrónico, llamada |
| Verificación de la solicitud | Jefe de calidad | - Revisa la información expuesta en la solicitud para la respectiva validación. - Si la solicitud contiene una justificación coherente y con argumento, se procederá a evaluar su contenido en base a condiciones o términos especificados en el contrato. |
| Actuación frente a la solicitud | Jefe de calidad | - En caso de comprobarse la causa de la solicitud se planteará posibles soluciones para la mejora del problema. - Para mayor mayo conformidad, se debe dar seguimiento a las soluciones propuestas en |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P13 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>el “Formato de trazabilidad de quejas, reclamos y sugerencias”</p> <ul style="list-style-type: none"> - El gerente general será informado de la situación y de todas las soluciones que se lleven a cabo. - Toda información será obligatoriamente documentada y archivada |
| Respuesta a la solicitud del cliente | Jefe de calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Brindar respuesta a la solicitud del cliente de manera clara y concisa en la que se especifique la forma de proceder para dar solución ante la queja o reclamo. - El tiempo de respuesta al cliente va a depender de la magnitud del problema expresado en la solicitud. - La respuesta emitida a la solicitud del cliente tendrá una copia para el gerente. |
| Respuesta del cliente | Cliente | <ul style="list-style-type: none"> - Si el cliente está conforme con la respuesta emitida, se procede a realizar las soluciones planteadas y el reclamo culmina y será archivado - Si el cliente, queda insatisfecho con la respuesta brindada por parte de la empresa, el proceso se reinicia. |
| Ejecución y seguimiento de las soluciones | Jefe de calidad/ coordinador de calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza las soluciones especificadas al cliente y se verifica el cumplimiento de las mismas. Además, cada acción debe ser registrada en el “Formato de trazabilidad de quejas, reclamos y sugerencias” |

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de Gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

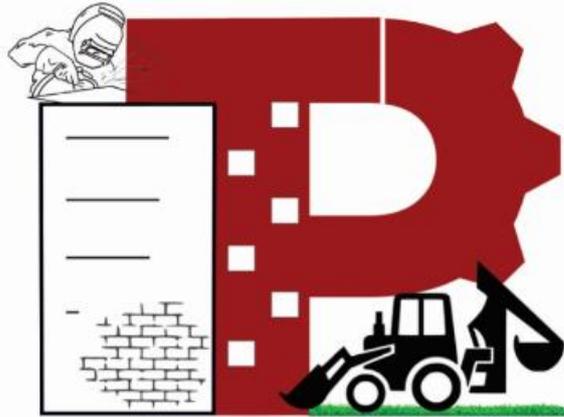
Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|-------------|--|
| SGC-P13.F01 | “Solicitud de quejas, reclamos y/o sugerencias” |
| SGC-P13.F02 | “Trazabilidad de quejas, reclamos y sugerencias” |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P13.F01 |
| | SOLICITUD DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS | Versión: 001 |
| | | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

SOLICITUD DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

| | | | |
|--|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Solicitud N°: | | Fecha de emisión: | |
| Instrucción: Llenar correctamente con un aspa (X) en la casilla del tipo de solicitud que desea emitir según corresponda. | | | |
| Tipo de solicitud | <input type="checkbox"/> Queja | <input type="checkbox"/> Reclamo | <input type="checkbox"/> Sugerencia |
| Identificación del cliente | | | |
| Nombres y Apellidos: | | | |
| Empresa/Entidad a la que representa: | | RUC: | |
| N° DNI: | | | |
| Dirección: | | | |
| Teléfono y/o celular: | | | |
| E-mail: | | | |
| Identificación del servicio recibido | | | |
| Nombre del servicio: | | | |
| Descripción del reclamo o queja | | | |
| | | | |
| Firma del cliente | | | |



TEMSAC PERÚ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS
INTERNAS
SGC-P14**

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P14 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

- Establecer los lineamientos necesarios para el desarrollo de las auditorías internas.
- Evaluar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015

2. ALCANCE

Aplica para el desarrollo de auditorías internas en todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa TEMSAC PERÚ SRL.

3. DEFINICIONES

- Hallazgo de la auditoría: Resultados de la evaluación, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.
- Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- Auditado: Organización que es auditada.
- Criterios de auditoría: Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- Coordinador del SGC: Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa TEMSAC PERÚ SRL, apoyo de la Alta Dirección en el control del SGC.
- Evidencias de auditoría: Declaraciones de hechos, registros o de cualquier otra índole verificable concerniente a los criterios de auditoría.
- No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.
- Observación: Es una falla en el contenido o implementación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, o cualquier incumplimiento parcial en un requisito de la norma que no llega a afectar de manera crítica al sistema.
- Oportunidad de mejora: Acciones recomendadas, que cuando son implementadas brindan una mejora en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

4. PROCEDIMIENTOS

El procedimiento que se llevara a cabo para realizar las auditorías internas en la organización, se muestra en la siguiente tabla:

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P14 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| Actividad | Responsable | Descripción |
|--|-----------------|---|
| PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS | | |
| Planificación de auditorías internas | Coordinador SGC | <ul style="list-style-type: none"> - El responsable debe organizar por lo menos una vez al año una auditoría completa del SGC. Sin embargo, cuando la eficacia y el desempeño del SGC se vean afectados pueden desarrollarse auditorías internas adicionales. - El coordinador del SGC debe elaborar el formato “Programa de Auditorías Internas” teniendo en cuenta el estado, la importancia de los procesos y las áreas a auditar. Dicho programa deber ser remitido al Gerente General para su revisión y aprobación. |
| Elaboración del plan de auditoría interna. | Coordinador SGC | <ul style="list-style-type: none"> - Con la aprobación del “Programa de Auditorías Internas” se procede a elaborar el “Plan de Auditoría Interna” especificando el objetivo, alcance, auditados, auditores, los métodos, puntos a auditar, fecha, horario y lugar. |
| Selección de auditores internos | Coordinador SGC | <ul style="list-style-type: none"> - La selección de auditores internos deberá registrarse en la “Lista de auditores internos”. Los cuales deben cumplir con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Ser independientes del proceso o área a auditar. • Debe tener mínimo un año de experiencia en la empresa. • Haber recibido un curso de interpretación de la norma ISO 9001:2015. • Haber recibido y aprobado un curso de formación de auditores internos de SGC. - En caso de contratar auditores externos deben tener los siguientes requisitos. <ul style="list-style-type: none"> • Ser Auditor Líder en ISO 9001:2015. • Contar con experiencia al menos de 3 años en auditorías en relación a ISO 9001:2015. |
| Difusión del Plan de Auditoría Interna | Coordinador | <ul style="list-style-type: none"> - El responsable deberá comunicar a los auditores y al responsable del área auditada el “Plan de Auditoría Interna”. |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P14 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|---|---------------------|---|
| Preparación de las auditorías | Equipo auditor | <ul style="list-style-type: none"> - El desarrollo de las auditorías internas debe desarrollarse según lo planificado, en caso se requiera una reprogramación de fecha u hora de la auditoría, los auditores deberán informar al coordinador del SGC, justificando los motivos. - El equipo auditor antes de realizar la auditoría debe asegurarse de llenar correctamente la “Lista de verificación” |
| EJECUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS | | |
| Reunión de apertura | Coordinador del SGC | <ul style="list-style-type: none"> - El responsable deberá convocar a una reunión al Administrador, Gerente General (en caso sea necesario) y a los auditados (en caso sea necesario) para presentar al equipo auditor e informar sobre el objetivo, el alcance y el proceso para llevar a cabo la auditoría. |
| Recolección de la información | | <ul style="list-style-type: none"> - Según lo establecido en el “Plan de Auditoría Interna”, el equipo auditor deberá recolectar información necesaria y suficiente a través de: <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas. • Observación de las actividades. • Revisión de los documentos. • Revisión de los registros por medio de un muestreo apropiado. - Toda información obtenida debe registrarse en la “Lista de Verificación” la cual debe ser verificable para construir evidencias que puedan ser evaluadas en base a los criterios de auditoría para determinar hallazgos. Los hallazgos serán clasificados en C (Conforme), NC (No conforme), OBS (Observación) y OM (Oportunidades de Mejora). A medida que se detectan hallazgos se deberá informar y aclarar al auditado o al responsable del auditada. <p>Nota: Durante la recolección de la información los auditores deberán ser objetivos, asegurándose de conocer plenamente los hechos y las evidencias.</p> |
| Preparación, Evaluación y Entrega del | Equipo auditor | <ul style="list-style-type: none"> - Posterior a la recolección de información, el equipo auditor dispone de un plazo de tiempo para realizar cruce de información entre su equipo y definir los hallazgos de auditoría encontrados |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P14 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

| | | |
|---|--------------------|---|
| Informe de Auditoría | | <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados de la auditoría deberán ser comunicados mediante una reunión de cierre con la participación del Coordinador del SGC, Administrador, Gerente General y los auditados (estos últimos si se cree conveniente). - El equipo auditor es el responsable de entregar la “Lista de verificación” y el “Informe de Auditoría Interna” al Coordinador del SGC en un plazo no mayor a una semana (7 días hábiles) - El Coordinador del SGC será el responsable de evaluar lo evidenciado en los documentos, de ser necesario será quien autorice la elaboración del “Registro de no conformidades y acciones correctivas” - Según lo detallado en el “Registro de no conformidades y acciones correctivas”, el auditado junto al responsable del área auditada deberá proceder a dar solución a las no conformidades. |
| EGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS | | |
| Seguimiento de acciones | Coordinador de SGC | <ul style="list-style-type: none"> - Para dar vigilancia a las acciones para eliminar las no conformidades, utilizar el formato “Seguimiento de Acciones Correctivas”. El coordinador deberá revisar las veces que sean necesarias las acciones implementadas y registrarlas en el formato. |

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|-------------|-----------------------------------|
| SGC-P14.F01 | “Programa de Auditorías Internas” |
| SGC-P14.F02 | “Plan de Auditoría Interna” |
| SGC-P14.F03 | “Lista de Auditores Internos” |
| SGC-P14.F04 | “Lista de Verificación” |
| SGC-P14.F05 | “Informe de Auditoría Interna” |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P14.F01

Versión: 001

PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

Fecha: 15/11/2020

Página X de Y

PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

| EMPRESA | | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | | | | | | | | | | | |
|---------|------------------|------------------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| N° | ÁREA/ PROCESO | AÑO:20__ | | | | | | | | | | | |
| | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 1 | PROCESO 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | PROCESO 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | PROCESO 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | PROCESO 4 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | PROCESO 5 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | PROCESO 6 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | PROCESO 7 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | PROCESO 8 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | PROCESO 9 | | | | | | | | | | | | |

| Leyenda | |
|---------|------------|
| P | Programado |
| E | Ejecutado |

Coordinador SGC



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P14.F04

Versión: 001

LISTA VERIFICACIÓN

Fecha: 15/11/2020

Página **X** de **Y**

LISTA DE VERIFICACIÓN

| AUDITOR | | FECHA | | DÍA DE AUDITORIA | | | |
|--------------------|------------|--------------------------|------------|------------------|----|----|--|
| AUDITADO Y PROCESO | REQUISITOS | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO | EVIDENCIAS | C | NC | OM | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Leyenda

| | |
|-----------|-----------------------|
| C | Conforme |
| NC | No Conforme |
| OM | Oportunidad de Mejora |

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA****1. DATOS DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Auditoría Interna N°

Norma(s) de Referencia

Fecha de Auditoría

Lugar de Auditoría

Equipo Auditor

-
-
-**2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA****3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA****3.1. Exclusiones Reportadas****4. TÉRMINOS**

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Una No Conformidad es el incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2015, política o documentos (procedimientos, instrucciones o formatos) del Sistema de Gestión de Calidad, cuya repetición pone en riesgo la efectividad del Sistema y/o localidad del servicio suministrado.
- **Observación:** Es una falla aislada o esporádica en el contenido o implementación de los documentos del SGC, o cualquier incumplimiento parcial de un requisito de la norma de referencia que no llega a afectar directamente o de manera crítica al Sistema de Gestión de Calidad.
- **Oportunidad de Mejora:** Acción recomendada, que al ser implementada implica una mejora en el Sistema de Gestión de Calidad.

5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Fortalezas

Debilidades

•
•
••
•
•**6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA****7. RESULTADOS DE AUDITORÍAS ANTERIORES**



8. REVISIONES CLAVE DE AUDITORÍAS

PROCESO 01

Auditado:

Información documentada:

-
-
-

Sobre los resultados:

Se revisaron los siguientes puntos:

-
-

PROCESO 02

Auditado:

Información documentada:

-
-

Sobre los resultados:

Se revisaron los siguientes puntos:

-
-

PROCESO 03

Auditado:

Información documentada:

-
-
-

Sobre los resultados:

Se revisaron los siguientes puntos:

-
-

PROCESO 04

Auditado:

Información documentada:

-
-

Sobre los resultados:

Se revisaron los siguientes puntos:

-
-
-
-

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P14.F05 |
| | | Versión: 001 |
| | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

9. DETALLE DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

9.1.No Conformidades:

Se hallaron XX No Conformidades (NC) durante la auditoría interna de la empresa TEMSAC PERÚ SRL. Las No Conformidades se resumen en el siguiente cuadro:

| Área/Proceso | N° NC | Doc. de referencia | Descripción | Auditado |
|--------------|-------|---|-------------|----------|
| SGC | NC 01 | Modelo de acreditación Norma ISO 9001:2015 | | |
| SGC | NC 02 | Modelo de acreditación Norma ISO 9001:2015 | | |

9.2.Observaciones y Oportunidades de Mejora

Las Observaciones (OBS) y Oportunidades de Mejora (OM) identificadas durante la Auditoria Interna se detallan a continuación:

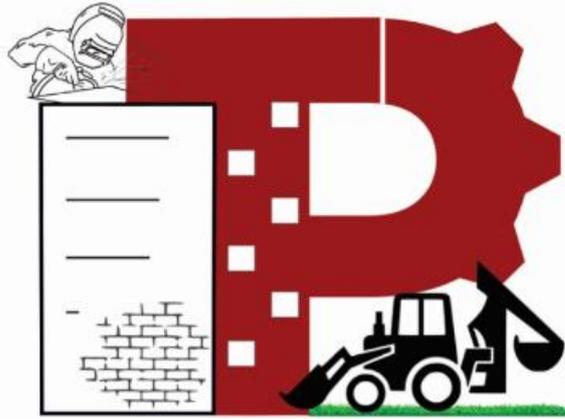
| Observaciones | Oportunidades de Mejora |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • • • | <ul style="list-style-type: none"> • • • |

10. APERTURA Y CIERRE DEL REGISTRO DE ASISTENCIA A LA REUNIÓN

| Nombre | Posición | Inicio | Cierre |
|--------|----------|--------|--------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | |
|---|---|
| | |
| Elaborado por: Auditor Responsable | Revisado y aprobado por: Coordinador del SGC |

Nota: Una vez impreso o copiado este documento, se convierte en *copia no controlada*, PROHIBIDO reproducir sin autorización sin autorización del Coordinador del SGC.



TEMSAC PERÚ^{SRL}
INGENIERÍA - CONSTRUCCIÓN Y
SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA
DIRECCIÓN
SGC-P15

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado |
|----------------|---------------|----------|
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P15 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

1. OBJETIVOS

Establecer lineamientos para la revisión de la dirección, para garantizar la conveniencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa TEMSAC PERÚ SRL.

2. ALCANCE

Aplica para las reuniones de revisión realizadas por la dirección de TEMSAC PERÚ SRL para analizar la gestión de todos los procesos, las decisiones y acciones, con el fin de implementar mejoras al Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

- Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Sistema de Gestión de Calidad: Sistema de Gestión de Calidad
- Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- Conveniencia: Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

4. PROCEDIMIENTOS

| Actividad | Responsable | Descripción |
|--|--------------------------------------|--|
| PLANIFICACIÓN DE REVISIÓN POR DIRECCIÓN | | |
| Programa de revisión por la dirección. | Alta dirección y Coordinador del SGC | - Los encargados deberán planificar el número de que realizará la dirección al año. Para ello, utilizar el “Programa de Revisiones de la Alta dirección” |
| Convocatoria. | Coordinador del SGC | - Elaborar la “Agenda de reunión de revisión por la Alta Dirección”. La notificación a los |



| | | |
|--|---------------------|--|
| | | asistentes deberá realizarse como mínimo 3 días antes de la celebración de la reunión. |
| Recepción de informes | Coordinador del SGC | <ul style="list-style-type: none"> - Los auditores deberán enviar los informes generados en las auditorías en el plazo establecido. - Los responsables de los todos los procesos que son parte de TEMSAC PERÚ SRL. Deberán enviar con anticipación, de 5 días hábiles al desarrollo de la reunión, la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de indicadores. • Reporte sobre la satisfacción del cliente. • Reporte de cumplimiento de objetivos. • Reporte de quejas, reclamos y/o sugerencias. • Reporte del desempeño de proveedores. • Reporte de no conformidades. • En cada reunión se deberá analizar los reportes de revisión realizados anteriormente. |
| DURANTE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | | |
| Elaboración de la revisión por la dirección. | Coordinador del SGC | - Toda acción y/o decisión tomada durante la reunión deberá ser registrada en el “Reporte de revisión por la Alta Dirección” |
| SEGUIMIENTO | | |
| Supervisión de acciones | Coordinador del SGC | - Continuamente el responsable vigilará que las acciones mencionadas en el “Reporte de revisión por la Alta Dirección” se realicen a favor del SGC. |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Código: SGC-P15 |
| | | Versión: 001 |
| | PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | Fecha: 15/11/2020 |
| | | Página X de Y |

5. REFERENCIA LEGAL

Sistema de Gestión de Calidad -Norma ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario – ISO 9000:2015

6. REGISTROS

Los registros a utilizar en el presente procedimiento.

| Código | Nombre del registro |
|---------------|---|
| SGC-P15.F01 | “Programa de Revisiones de la Alta dirección” |
| SGC-P15.F02 | “Agenda de reunión de revisión por la Alta Dirección” |
| SGC-P15.F03 | “Reporte de revisión por la Alta Dirección” |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P15.F01

Versión: 001

PROGRAMA DE REVISIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN

Fecha: 15/11/2020

Página X de Y

PROGRAMA DE REVISIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN

| Cronograma | Enero | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | | Agosto | | | | Septiembre | | | | Octubre | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | | | |
|------------|---------------------------|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|--|--|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| | Revisión por la dirección | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Leyenda

Planeado



Realizado





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: SGC-P15.F03

Versión: 001

REPORTE DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Fecha: 15/11/2020

Página **X** de Y

REPORTE DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

A continuación, se presentan los temas considerados en la Reunión de Revisión por la Alta Dirección, así como las decisiones y acciones tomadas durante la misma. Se revisaron y analizaron los datos obtenidos durante la operación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la empresa TEMSAC PERÚ SRL, conforme a lo establecido en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Fecha de realización:

| N° | Tema tratado de la agenda | Revisiones | Decisiones y acciones | Responsable de la acción | Fecha de compromiso |
|----|---------------------------|------------|-----------------------|--------------------------|---------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |

INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE CALIDAD

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | Reporte de indicadores. | | | | |
| | Reporte sobre la satisfacción del cliente. | | | | |
| | Reporte de cumplimiento de objetivos. | | | | |
| | Reporte de quejas, reclamos y/o sugerencias. | | | | |
| | Reporte del desempeño de proveedores. | | | | |
| | Reporte de no conformidades. | | | | |
| | Reportes de revisión realizados anteriormente. | | | | |
| | Gestión de Riesgos y oportunidades | | | | |
| | Gestión de recursos | | | | |

Coordinador del SGC

Gerente General