



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE MÉCANICA**  
**CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO  
EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN Y  
SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CENTRO  
ELÉCTRICO INDUSTRIAL GRUPCEIN CÍA. LTDA.”**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

**JEFFERSON STEVE CHALACAN QUELAL**

Riobamba- Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE MÉCANICA**  
**CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO  
EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN Y  
SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CENTRO  
ELÉCTRICO INDUSTRIAL GRUPCEIN CÍA. LTDA.”**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR: JEFFERSON STEVE CHALACAN QUELAL**

**DIRECTOR: Ing. ÁNGEL RIGOBERTO GUAMÁN MENDOZA Mg**

Riobamba- Ecuador

2022

**©2022, Jefferson Steve Chalacan Quelal**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jefferson Steve Chalacan Quelal, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.  
Riobamba, 16 de febrero de 2022



**Jefferson Steve Chalacan Quelal**

**171826623-0**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE MECÁNICA**  
**CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto Técnico, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CENTRO ELÉCTRICO INDUSTRIAL GRUPCEIN CÍA. LTDA.**, realizado por el señor: **JEFFERSON STEVE CHALACAN QUELAL**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Eugenia Mercedes Naranjo Vargas <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 Firmado electrónicamente por: <b>EUGENIA MERCEDES NARANJO VARGAS</b>	2022-02-16
Ing. Ángel Rigoberto Guamán Mendoza <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	 Firmado electrónicamente por: <b>ANGEL RIGOBERTO GUAMAN MENDOZA</b>	2022-02-16
Ing. José Francisco Pérez Fiallos <b>MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	<b>JOSE FRANCISCO PEREZ FIALLOS</b>  Firmado digitalmente por JOSE FRANCISCO PEREZ FIALLOS Fecha: 2022.05.26 08:45:10 -05'00'	2022-02-16

## **DEDICATORIA**

Dedicó este trabajo a mi madre, ella se merece no solo este trabajo, sino todos los logros que en la vida consiga, que son por ella y para ella, por el apoyo, por enseñarme a salir a delante, a ser persistente, y a las personas que sinceramente me han acompañado durante esta larga trayectoria, alentándome para seguir mis sueños sin detenerme hasta conseguirlos.

Jefferson Steve

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a dios por la segunda oportunidad de vida que me dio, a mi madre por su amor infinito, paciencia, confianza y apoyo económico y moral, agradezco también a mis familiares que fueron apoyo y testigos de los sacrificios durante este largo camino para alcanzar mi meta, a las instituciones que fueron parte de mi formación, a todas las personas que de manera indirecta fueron partícipes de este logro.

Jefferson Steve

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
SUMMARY .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Antecedentes .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Planteamiento del problema.....</b>	<b>5</b>
<i>1.2.1. Delimitación del problema .....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.2. Descripción de la empresa .....</i>	<i>6</i>
<b>1.3. Justificación .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4. Beneficiarios.....</b>	<b>8</b>
<i>1.4.1. Directos .....</i>	<i>8</i>
<i>1.4.1.1. Clientes.....</i>	<i>8</i>
<b>1.4.2. Indirectos .....</b>	<b>8</b>
<i>1.4.2.1. Empresa.....</i>	<i>8</i>
<b>1.5. Objetivos .....</b>	<b>8</b>
<i>1.5.1. General .....</i>	<i>8</i>
<i>1.5.2. Específicos .....</i>	<i>8</i>

### CAPÍTULO II

<b>2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Marco teórico.....</b>	<b>9</b>
<i>2.1.1. Gestión empresarial.....</i>	<i>9</i>

2.1.1.1. <i>La organización empresarial</i> .....	9
2.1.1.2. <i>Empresa de servicios</i> .....	11
<b>2.1.2. Fundamentos sobre procesos</b> .....	<b>12</b>
2.1.2.1. <i>Procesos empresariales</i> .....	12
2.1.2.2. <i>Gestión por procesos</i> .....	13
<b>2.1.3. Fundamentos de calidad</b> .....	<b>15</b>
2.1.3.1. <i>Calidad</i> .....	15
2.1.3.2. <i>Sistemas de gestión de calidad</i> .....	16
2.1.3.3. <i>Estándares de calidad</i> .....	17
<b>2.1.4. Fundamentos de atención y satisfacción al cliente</b> .....	<b>19</b>
2.1.4.1. <i>Atención al cliente</i> .....	19
2.1.4.2. <i>Satisfacción al cliente</i> .....	20
<b>2.1.5. Normas ISO</b> .....	<b>22</b>
2.1.5.1. <i>Generalidades de la norma ISO</i> .....	22
2.1.5.2. <i>Norma ISO 9001 sobre gestión de la calidad</i> .....	23
2.1.5.3. <i>Norma ISO 9001:2015 sobre gestión de la calidad en la atención al usuario</i> .....	24
2.1.5.4. <i>Norma ISO 10000 de satisfacción al cliente</i> .....	27
<b>2.2. Marco legal</b> .....	<b>29</b>

### CAPÍTULO III

<b>3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>31</b>
<b>3.1. Diseño de la investigación</b> .....	<b>31</b>
<b>3.2. Tipo de investigación</b> .....	<b>31</b>
<b>3.3. Métodos de investigación</b> .....	<b>32</b>
<b>3.4. Técnicas de recolección de datos</b> .....	<b>33</b>
<b>3.5. Técnicas e instrumentos</b> .....	<b>33</b>
<b>3.6. Población y muestra</b> .....	<b>34</b>
<b>3.7. Técnicas de procesamientos de datos</b> .....	<b>34</b>

### CAPÍTULO IV

<b>4. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>35</b>
<b>4.1. Analizar y medir el nivel de satisfacción de los clientes</b> .....	<b>35</b>
<b>4.2. Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el Área de Atención y Satisfacción al Cliente</b> .....	<b>57</b>
<b>4.2.1. Etapa 1: Identificación del proceso de atención y satisfacción al cliente</b> .....	<b>57</b>

<i>4.2.2. Etapa 2: Manual de Procesos (Mejorado)</i> .....	61
<i>4.2.3. Etapa 3: Manual de Políticas de Calidad</i> .....	69
<i>4.2.4. Etapa 4: Procedimiento documentado de Gestión de Auditorías</i> .....	90
<i>4.2.5. Etapa 5: Instrucción técnica “Elaboración de la documentación”</i> .....	134
<b>CONCLUSIONES</b> .....	141
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	142
<b>GLOSARIO</b>	
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-4:</b>	Facilidad de acceso a los puntos de atención .....	35
<b>Tabla 2-4:</b>	Información adecuada y necesaria sobre los requerimientos .....	36
<b>Tabla 3-4:</b>	Acuerdos que brinda la empresa.....	38
<b>Tabla 4-4:</b>	Espacios de atención al cliente adecuados .....	39
<b>Tabla 5-4:</b>	Atención oportuna y a tiempo .....	40
<b>Tabla 6-4:</b>	Personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso.....	42
<b>Tabla 7-4:</b>	Tiempos de prestación del servicio .....	43
<b>Tabla 8-4:</b>	Atención a dudas, sugerencias, observaciones y dificultades.....	44
<b>Tabla 9-4:</b>	Atención a dudas, quejas o requerimientos .....	46
<b>Tabla 10-4:</b>	Facilidades para localizar y acceder a la página web .....	47
<b>Tabla 11-4:</b>	Nivel de claridad de la información publicada en la página web .....	48
<b>Tabla 12-4:</b>	Información disponible en la web .....	50
<b>Tabla 13-4:</b>	Calificación de la calidad del servicio.....	51
<b>Tabla 14-4:</b>	Calificación del costo del servicio.....	52
<b>Tabla 15-4:</b>	Calificación del cumplimiento de plazos de entrega del servicio.....	53
<b>Tabla 16-4:</b>	Alternativas de pago para el servicio.....	54
<b>Tabla 17-4:</b>	Expectativas de los clientes .....	55
<b>Tabla 18-4:</b>	Caracterización del proceso de atención al cliente .....	57
<b>Tabla 19-4:</b>	Identificación actual del proceso de atención al cliente .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b>	Localización de la empresa.....	6
<b>Figura 1-2:</b>	Elementos de la organización .....	10
<b>Figura 2-2:</b>	Modelo circular del Inbound.....	21
<b>Figura 3-2:</b>	Requisitos norma ISO 9001:2015 .....	26
<b>Figura 4-2:</b>	Estructura de un centro de contacto con el cliente.....	30
<b>Figura 1-3:</b>	Fases de cumplimiento de objetivos .....	32

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-4:</b>	Facilidad de acceso a los puntos de atención .....	35
<b>Gráfico 2-4:</b>	Información adecuada y necesaria sobre los requerimientos .....	37
<b>Gráfico 3-4:</b>	Acuerdos que brinda la empresa.....	38
<b>Gráfico 4-4:</b>	Espacios de atención al cliente adecuados .....	39
<b>Gráfico 5-4:</b>	Atención oportuna y a tiempo .....	41
<b>Gráfico 6-4:</b>	Personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso.....	42
<b>Gráfico 7-4:</b>	Tiempos de prestación del servicio .....	43
<b>Gráfico 8-4:</b>	Atención a dudas, sugerencias, observaciones y dificultades .....	45
<b>Gráfico 9-4:</b>	Atención a dudas, quejas o requerimientos .....	46
<b>Gráfico 10-4:</b>	Facilidades para localizar y acceder a la página web .....	47
<b>Gráfico 11-4:</b>	Nivel de claridad de la información publicada en la página web.....	49
<b>Gráfico 12-4:</b>	Información disponible en la web .....	50
<b>Gráfico 13-4:</b>	Calificación de la calidad del servicio.....	52
<b>Gráfico 14-4:</b>	Calificación del costo del servicio.....	53
<b>Gráfico 15-4:</b>	Calificación del cumplimiento de plazos de entrega del servicio .....	54
<b>Gráfico 16-4:</b>	Alternativas de pago para el servicio.....	55
<b>Gráfico 17-4:</b>	Expectativas de los clientes.....	57
<b>Gráfico 18-4:</b>	Diagrama de flujo actual del proceso de atención al cliente .....	60

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** FORMATO 5 W'S Y 1 H DE ANÁLISIS DE PROCESOS

**ANEXO B:** FORMATO DE LA ENCUES

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo el diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Se realizó una investigación descriptiva cuantitativa con un enfoque deductivo no experimental. En la fase 1 de identificación, se establecieron los requisitos técnicos y legales del sistema; en la fase 2 de análisis, se determinó los requerimientos de los clientes, el diagnóstico de los procesos de atención al cliente y el mejoramiento y documentación; y en la fase 3 se establecieron políticas, objetivos, lineamientos e indicadores, se generó un manual y documentación ISO 9001:2015 y el plan de implementación. Para la obtención de datos se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra seleccionada de 57 clientes de la empresa. Se aplicó la metodología American Society of Mechanical Engineers ASME que aplica la herramienta 5 W's y 1 H de análisis que apoya la identificación de los factores y condiciones que provocan problemas en los procesos de trabajo. Partiendo de un diagnóstico general acerca de cómo se encuentra la empresa se diseñó un sistema Gestión de Calidad tomando en consideración las recomendaciones de la Norma ISO 9001:2015 para el área de atención y satisfacción al cliente de la empresa basado en 5 etapas. Se concluyó que al ser el área de atención y satisfacción al cliente en la empresa un aspecto crucial de su gestión empresarial, sus procesos deben estar en continua revisión y mejoramiento. Se recomienda que las autoridades de la empresa deberían considerar la posibilidad de estructurar un plan para que todos los niveles de la organización ingresen en el sistema de gestión para alcanzar una certificación internacional.

**Palabras clave:** <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD> <GESTIÓN EMPRESARIAL> <ATENCIÓN AL CLIENTE > <CALIDAD DE SERVICIO> <SATISFACCIÓN AL CLIENTE>.



Firmado electrónicamente por:  
**HOLGER GERMAN  
RAMOS UVIDIA**

0530-DBRA-UPT-2022

2022-03-25

## SUMMARY

The aim of this research was to design a Quality Management System based on ISO 9001:2015, for which a quantitative descriptive research with a non-experimental deductive approach was carried out. In phase 1 of identification, the technical and legal requirements of the system were established; in phase 2 of analysis, customer requirements, diagnosis of customer service processes and improvement and documentation were determined; and in phase 3, policies, objectives, guidelines and indicators were established. In addition, an ISO 9001:2015 manual and documentation and the implementation plan were generated. In order to obtain data, the survey technique was applied to a selected sample of 57 of the company's customers. The American Society of Mechanical Engineers ASME methodology was also applied, which applies the 5 W's and 1 H analysis tool that supports the identification of the factors and conditions that cause problems in the work processes. Based on a general diagnosis of how the company is located, a Quality Management System was designed taking into account the recommendations of ISO 9001:2015 for the company's 5-stage customer service and satisfaction area. It was concluded that since the area of customer service and satisfaction in the company is a vital aspect of its business management, its processes must be in continuous review and improvement. It is recommended that the company authorities should consider structuring a plan so that all levels of the organization enter the management system to achieve international certification.

**Keywords:** <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM> <BUSINESS MANAGEMENT>  
<CUSTOMER SERVICE> <QUALITY OF SERVICE> <CUSTOMER SATISFACTION>.

ANGELA  
CECIBEL  
MORENO  
NOVILLO

Firmado digitalmente  
por ANGELA CECIBEL  
MORENO NOVILLO  
Fecha: 2022.03.27  
21:09:03 -05'00'

## **INTRODUCCIÓN**

La satisfacción del cliente se define como una medida de conformidad del producto, servicio y capacidades de una empresa. Si una organización tiene un número significativo de clientes insatisfechos, entonces se debe buscar mejorar los niveles de calidad, funcionalidad o sentido estético. Estas mejoras, en general, deberían ser una realineación del valor esperado y entregado, más que un cambio sustancial. La gestión de la calidad se entiende desde dos perspectivas: la interna centrada en los estándares del servicio y la externa centrada en la satisfacción de las expectativas de los clientes. Por tanto, la calidad y la satisfacción del cliente se convierten en factores clave para el éxito empresarial, debido a que ambos conceptos están estrechamente relacionados. Actualmente, la calidad del servicio es vista como una estrategia de diferenciación para incrementar la productividad y la rentabilidad, así como para mejorar la imagen de la empresa y conseguir la fidelización de los clientes, aumentando el valor de una marca (Rodríguez y Gómez, 2015).

La empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., a pesar de que tiene una amplia experiencia en el mercado, la expansión de sus operaciones ha provocado la necesidad de atender a un mayor número de clientes, por lo que ha surgido la necesidad de revisar los procesos de atención al cliente, ya que requiere de un servicio que permita atender sus necesidades brindando y entregando un servicio profesional, útil, de alta calidad y asistencia antes, durante y después de su paso por la empresa, lo que se puede lograr a través de una certificación ISO 9001:2015, debido a que proporcionará pautas específicas sobre cómo mantener estándares para satisfacer a los clientes.

Así, la satisfacción del cliente dentro de ISO 9001:2015 garantizará que los productos y servicios que brinda el Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., cumplan con los estándares de calidad correctos para los clientes. La satisfacción se monitoreará, documentará, revisará y analizará con el fin de tomar acciones correctivas en caso de que no se cumplan los requisitos del cliente. El propósito del procedimiento de satisfacción del cliente será describir los métodos para medir, monitorear e interpretar los comentarios de los clientes para determinar si la organización está cumpliendo con los requisitos del cliente. Reconoce que el proceso de comentarios del cliente tiene vínculos e interfaces importantes en los procesos del sistema de gestión que incluyen, entre otros; comunicación con el cliente, validación y desarrollo, cambios de diseño y validación de procesos.

Uno de los factores más importantes que impulsará la implementación del sistema de gestión de la calidad consistirá en mejorar la satisfacción del cliente mediante la identificación de sus necesidades y objetivos. La adopción de un enfoque basado en el sistema ISO 9001:2015 permitirá desarrollar, implementar e incrementar la efectividad del sistema de gestión del Centro

Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., lo que implicará la definición y gestión sistemáticas de los procesos y sus interacciones, a fin de lograr los resultados previstos a través de la implementación de una política de calidad en la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y del sistema en su conjunto se logrará utilizando el ciclo PDCA con un enfoque general en el pensamiento basado en el riesgo dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. La aplicación del enfoque basado en el sistema ISO 9001:2015 se realizará mediante la comprensión y coherencia en el cumplimiento de los requisitos; la consideración de los procesos en términos de valor agregado; el logro de un desempeño efectivo del proceso; y, la mejora de procesos basados en la evaluación de datos e información.

Partiendo de un diagnóstico general acerca de cómo se encuentra la empresa con respecto a la evaluación de la norma y sus requerimientos, y, evaluando los factores internos para identificar las causas de los frecuentes problemas de atención al cliente; se plantearon algunas mejoras mediante el diseño de un sistema Gestión de Calidad tomando en consideración las recomendaciones de la norma ISO 9001:2015 para el área de atención y satisfacción al cliente de la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda.

La aplicación de una metodología de tipo descriptiva cuantitativa con un enfoque deductivo no experimental, garantizó una adecuada recopilación de datos confiables, mediante la aplicación de técnicas como la encuesta para la recopilación de datos de una muestra seleccionada de 57 clientes de la empresa. Por otro lado, la caracterización de los procesos del área de atención y satisfacción al cliente permitió la identificación de los factores y condiciones de mejora.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 es una decisión estratégica para la organización que puede ayudar a mejorar su desempeño general y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para la organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma internacional serán la capacidad de proporcionar constantemente productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios del cliente y aplicables; facilitar oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente; abordar los riesgos y oportunidades asociados con su contexto y objetivos; y, la capacidad de demostrar la conformidad con los requisitos especificados del sistema de gestión de la calidad (Carro, González 2017).

Cumplir constantemente los requisitos y abordar las necesidades y expectativas futuras planteará un desafío para el Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr este objetivo, la organización necesitará adoptar diversas formas de mejora, además de la corrección, el cambio radical, la innovación y la reorganización. Para cumplir con los requisitos de esta norma internacional la organización necesitará planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y oportunidades que sientan las bases para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Antecedentes

Existen diferentes estudios cuyo propósito es discutir el efecto del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente y mostrar su aplicación práctica. Las investigaciones buscan un nuevo enfoque que ofrece un método completo e integral para evaluar las implicaciones del cliente.

El trabajo por Tembleque (2016), elaboró el “Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.”. El objetivo de esta investigación es evaluar, seis meses después de la emisión de la norma ISO 9001: 2015, si la edición de 2015 ha logrado sus objetivos de estar en línea con los conceptos modernos de gestión y gestión de la calidad y aportar valor adicional a las organizaciones de toda la industria. y sectores de servicios en todo el mundo. Se realizó una encuesta entre los auditores registrados del IRCA y el análisis estadístico de los resultados respalda la suposición de que la ISO 9001: 2015 está en línea con los conceptos modernos de gestión empresarial y de calidad y será una herramienta útil para las empresas. Aunque los autores reconocen la realización de más estudios en profundidad, esta es una contribución relevante para la validación de la edición ISO 9001: 2015 y su valor para todo tipo de organizaciones en todo el mundo. Palabras clave: ISO 9001: 2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Gestión, Auditores, Valor.

Por su parte Dicado y Pibaque (2017) desarrollaron el tema “Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 en la Dirección de Operaciones en la FTTG”. Investigación que establece que las colaboraciones entre diferentes Centros de Recursos Microbiológicos (mBRC) y las prácticas de abastecimiento ético son obligatorias para garantizar la conservación de la biodiversidad, la preservación exitosa y sostenible y una participación justa de los beneficios que surgen del uso de los recursos genéticos. Dado que las colecciones de cultivos microbianos (CC) ahora se dedican a cumplir con estándares operativos de alta calidad, enfrentan el desafío de establecer criterios de control de calidad para certificar sus materiales biológicos. La autenticación / certificación de cepas es hoy en día una demanda del sector de la bioeconomía para la operación global de mBRC. El logro de una garantía de calidad constante y de confianza dentro del contexto de los CCM mBRC y microbianos es un proceso dinámico e interminable. Una buena opción para facilitar ese proceso es implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015.

Burbano y López (2018) realizaron la tesis denominada “Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma NTC ISO 9001 versión 2015 para la empresa Industrias y Servicios SertheK

S.A.S. de Cota Cundinamarca”. El objetivo de este trabajo fue mostrar las ventajas de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en un laboratorio de investigación para mejorar la gestión de los riesgos propios de los programas de investigación y aumentar la fiabilidad de los resultados. Este documento también presentó la experiencia obtenida a partir de la retroalimentación posterior a la implementación del proceso de Calidad en un laboratorio y detalla los diversos desafíos encontrados y las soluciones propuestas para ayudar a lograr una adopción más fluida de un proceso de SGC. La metodología 7Ms (Gestión, Medición, Mano de obra, Métodos, Materiales, Maquinaria, Madre-naturaleza) basada en el diagrama Ishikawa 'Fishbone' se utilizó para mostrar la efectividad de las acciones consideradas por un SGC, que involucraron tanto a la organización como a las actividades del laboratorio.

Haro et al., (2018) realizaron la investigación “Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud”. Trabajo que establece que la gestión y la investigación representan un binomio casi desconocido, cuyas potencialidades y requisitos aún no han sido plenamente explotados aunque, recientemente, las comunidades científicas y sociales han sentido la carga de producir resultados y datos que requieren al mismo tiempo reproducibilidad, confiabilidad, seguridad y eficacia. de los descubrimientos, así como un uso rentable de los recursos. Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) podría representar una herramienta válida para estos fines, mejorando la calidad de la investigación. La comunidad investigadora podría preguntarse si y cómo es posible aplicar este enfoque en un laboratorio de investigación sin obstaculizar su creatividad, y cuáles podrían ser los posibles beneficios. Por otro lado, aún está por llegar una norma internacional para un sistema de gestión de la calidad apropiado para un sistema de salud. La elección, el diseño y la aplicación de un SGC, inspirado en las Buenas Prácticas de Salud, ha mostrado buenos resultados, como lo atestigua una métrica específica de eficiencia y eficacia. El enfoque es innovador ya que no existe un requisito obvio para que los laboratorios de investigación desarrollen y definan objetivos de calidad. El documento destaca cómo el enfoque QMS mejora la relación con los sectores público y privado al aumentar la confianza y la lealtad del cliente, así como al mejorar el desempeño general del laboratorio en términos de rendimiento y valor de la investigación.

Finalmente, Rodríguez y Pérez (2020) elaboraron el estudio denominado “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima”. Este documento tuvo como objetivo discutir el tipo de diseño del sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001 y proponer un modelo conceptual que explique el efecto del tipo de diseño en los resultados de la implementación, a saber, la calidad del producto, la satisfacción del cliente externo y la satisfacción del cliente interno. Además, este documento identificó la agenda de investigación futura sobre el tema del tipo de diseño de sistema de gestión basado en ISO 9001:2015. Se cree que este documento es el primero que analizó específicamente el tipo de

sistema de diseño de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015. la investigación futura debe abordar empíricamente la agenda de investigación identificada.

Las diversas investigaciones muestran que la satisfacción del cliente juega un papel muy importante en el éxito de un negocio. El aumento de la satisfacción del cliente garantiza la continuidad del negocio. La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 es una de las formas de mejorar los procesos en una organización, mejorando así las operaciones y la calidad del servicio, por lo que estas investigaciones y los resultados muestran las brechas que se pueden presentar en la implementación de la mejora, lo que aportará significativamente a este estudio.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., es una empresa que elabora proyectos en sistemas de protección eléctrica tales como: contra el rayo, puesta a tierra, contra sobretensiones transitorias; con el fin de maximizar la seguridad eléctrica garantizando la eficiencia del suministro eléctrico de energía eléctrica (CEIN Centro Eléctrico Industrial 2021).

De un análisis inicial a los procesos al área de atención y satisfacción al cliente de la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., se ha podido identificar que la empresa ha expandido sus operaciones comerciales, lo que provocado que se enfrente a un nuevo escenario donde confluyen nuevas necesidades y requerimientos de los clientes en servicio, por lo que existe la necesidad de revisar los procesos al área de atención y satisfacción al cliente, tomando en cuenta los nuevos escenarios comerciales con los que se enfrenta la empresa, por lo que debe disponer con una estructura de atención al cliente más eficiente y que se acople a sus necesidades.

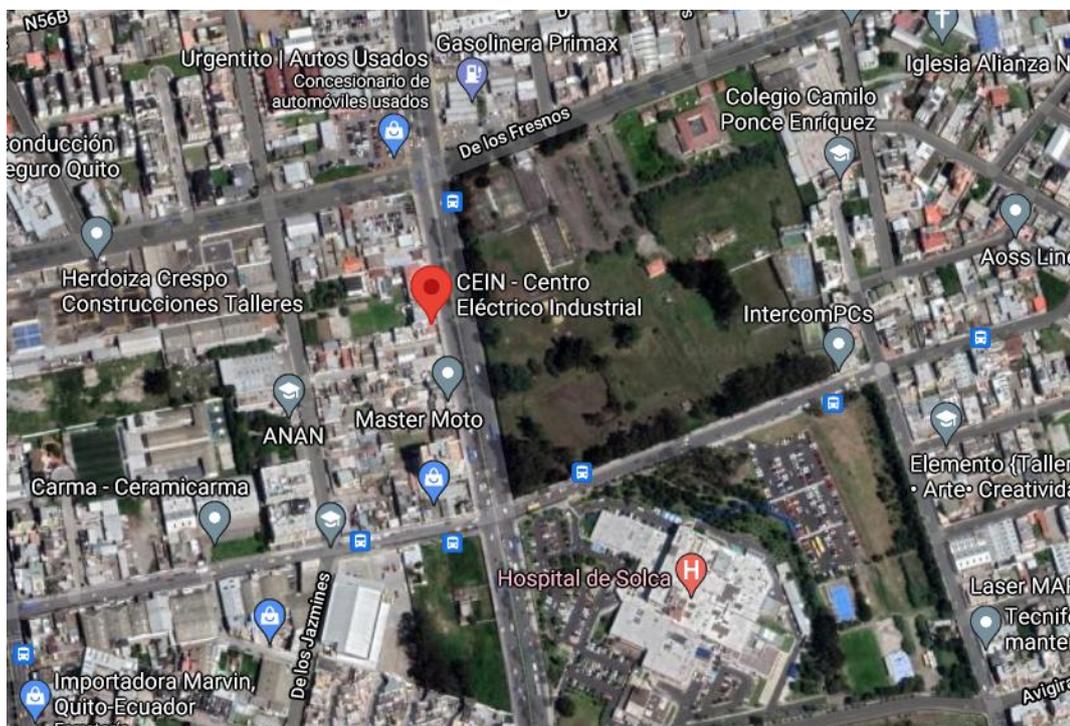
Por otro lado, se ha incrementado la demanda de servicios, lo que ha provocado la presencia continua de reclamos de los clientes que no han sido atendidos de manera eficiente. Las personas encargadas del área de atención y satisfacción al cliente han perdido la capacidad de atender adecuadamente los requerimientos de los clientes, debido a que no han mejorado sus competencias, considerando que no se han capacitado para mejorar la calidad de la atención al cliente. El área de atención y satisfacción al cliente no cuentan con las herramientas tecnológicas suficientes para atender más eficientemente a los clientes. No existe una adecuada comunicación entre el área de atención y satisfacción al cliente y el área productiva, volviendo al servicio lento y engorroso para el cliente. Existe una baja percepción del cliente con respecto al servicio que proporciona la empresa.

Es por esta situación, surge la necesidad de realizar una investigación que analice los actuales procesos al área de atención y satisfacción al cliente de la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., considerando las recomendaciones de la norma ISO 9001:2015 de tal

manera que se conviertan en una herramienta que origine una mejora en la prestación del servicio al consumidor de productos y servicios por parte de la empresa.

### 1.2.1. Delimitación del problema

**Empresa:** Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda.  
**Área:** Proyectos en sistemas de protección eléctrica  
**Provincia:** Pichincha  
**Cantón:** Quito  
**Dirección:** Av. Eloy Alfaro N55-01 y de los Pinos (Diagonal al Hospital Solca).  
**Coordenadas:** -0.1348227, -78.4729211,17z  
**Sector Productivo:** Servicios



**Figura 1-1.** Localización de la empresa

Fuente: (Google Maps, 2021)

### 1.2.2. Descripción de la empresa

El Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., es una empresa que elabora proyectos en sistemas de protección eléctrica tales como sistemas de protección contra el rayo, sistemas de puesta a tierra, sistemas de protección contra sobretensiones transitorias; con el fin de maximizar la seguridad eléctrica garantizando la eficiencia del suministro eléctrico de energía eléctrica. Los proyectos y productos suministrados por CEIN dan fiel cumplimiento de las especificaciones técnicas fijadas en común acuerdo con sus clientes y proveedores para evitar cualquier peligro

para la salud del consumidor y mejorando continuamente los procesos reflejados en los objetivos de calidad (CEIN Centro Eléctrico Industrial 2021).

### **1.3. Justificación**

El sistema ISO 9001: 2015 es una norma internacional dedicada a la gestión de la calidad. Describe un marco para mejorar la calidad y un vocabulario de comprensión para cualquier organización que busque proporcionar productos y servicios que satisfagan constantemente los requisitos y expectativas de los clientes y otras partes interesadas relevantes de la manera más eficiente posible. Es un conjunto de todos los procesos, recursos, activos y valores culturales que respaldan el objetivo de la satisfacción del cliente y la eficiencia organizativa. El sistema ISO 9001: 2015 no dicta cuáles deben ser los objetivos de la organización o cómo alcanzarlos. Es un estándar flexible que permitirá a la empresa definir por sí misma cuáles deben ser sus objetivos y el cumplimiento del estándar. ISO 9001: 2015 definirá los principios rectores que se pueden utilizar para crear eficiencias alineando y racionalizando los procesos en toda la organización, en un esfuerzo por reducir costos, crear nuevas oportunidades, cumplir con los requisitos reglamentarios y ayudar la empresa a expandirse a nuevos mercados en los que los clientes exigen calidad cuando son atendidos (Chavarría, Spúlveda 2015).

Las normas ISO beneficiará al Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., proporcionando principios que serán la base estratégica para todas las decisiones relacionadas con la Gestión de la Calidad en la organización y estarán infundidos en todos los aspectos del lenguaje ISO 9001: 2015, ayudando a la organización a lograr una mejor satisfacción del cliente y, en consecuencia, mayores niveles de confianza en las capacidades para cumplir con los requisitos del cliente.

Teniendo en cuenta las crecientes demandas continuas de calidad, la forma más eficaz y eficiente de ganar la confianza del cliente es a través de un Sistema de Gestión de Calidad bien estructurado; en este escenario, ISO 9001:2015 proporcionará importantes oportunidades comerciales, mejoras y satisfacción del cliente. El proceso no es complicado y estará diseñado para funcionar con el sistema operativo existente en el área de atención y satisfacción al cliente de la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., con lo que se puede mejorar la satisfacción de los clientes acercándose a ellos de manera proactiva y resolviendo sus problemas o requerimientos, para construir una relación de confianza entre el cliente y la empresa.

## **1.4. Beneficiarios**

### **1.4.1. Directos**

#### **1.4.1.1. Clientes**

Se refiere al interés de la organización en los comentarios de los clientes con respecto a la calidad de los servicios, incluidas las quejas y críticas. La implementación del sistema ISO 9001:2015 en el área de atención y satisfacción al cliente de la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., puede finalmente desarrollar la confianza del cliente. Esta mejora constante aumentará los niveles de satisfacción y fidelización de los clientes.

### **1.4.2. Indirectos**

#### **1.4.2.1. Empresa**

Los proyectos y productos suministrados por el Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., darán fiel cumplimiento a las especificaciones técnicas fijadas en común acuerdo con sus clientes y proveedores para evitar cualquier peligro para la salud del consumidor y mejorando continuamente los procesos reflejados en los objetivos de calidad.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. General**

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el área de atención y satisfacción al cliente en la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda.

### **1.5.2. Específicos**

- Identificar los requisitos del sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.
- Analizar el nivel de satisfacción de los clientes.
- Establecer las políticas, objetivos, lineamientos e indicadores para el sistema de Gestión de Calidad, para generar el manual o documentación de la ISO 9001:2015.
- Proponer un plan de implementación del sistema de gestión de calidad básico, siguiendo las recomendaciones de la norma ISO 9001:2015.

## CAPÍTULO II

### 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1. Marco teórico

##### 2.1.1. Gestión empresarial

###### 2.1.1.1. La organización empresarial

La organización empresarial es “una entidad formada con el propósito de llevar a cabo una empresa comercial. Dicha organización se basa en sistemas legales que rigen el contrato y el intercambio, los derechos de propiedad y la incorporación”(González, et al., 2015, p. 79). La organización es un proceso de organización del trabajo, las personas y los sistemas. Se ocupa del proceso de determinar las actividades que pueden ser necesarias para lograr un objetivo y de organizarlas en grupos adecuados para asignarlas a individuos. Se considera a la organización como un sistema adoptivo abierto. La organización es el establecimiento de una relación de autoridad entre las personas para que ayude en el logro de los objetivos organizacionales (Chinchilla 2016).

Para Federico (2016)

*En su sentido más amplio, la organización se refiere a la relación entre los diversos factores presentes en un esfuerzo dado. La organización se ocupa principalmente de las relaciones internas como las responsabilidades del personal, la disposición y agrupación de máquinas y el control de materiales. Desde el punto de vista de la empresa en su conjunto, la organización es la relación estructural entre los diversos factores de la empresa. (p. 76)*

Según Bermúdez y Rodríguez (2016) “organizar es el establecimiento de relaciones de autoridad efectivas entre trabajos, personas y lugares de trabajo seleccionados para que el grupo trabaje en conjunto de manera eficiente” (p. 119). El término organización empresarial describe cómo se estructuran las empresas y cómo esto les ayuda a alcanzar sus objetivos. En general, las empresas están diseñadas para enfocarse en generar ganancias o en mejorar la sociedad. Cuando una empresa se enfoca en generar ganancias, se la conoce como organización con fines de lucro. Cuando una organización se enfoca en mejorar el bien social a través de las artes, la educación, la atención médica o alguna otra área, se la conoce como una organización sin fines de lucro (o sin fines de lucro) (Burbano, López 2018).

Bueno et al., (2016), determina que Mintzberg en el año 1979, escribiendo sobre la estructuración de las organizaciones, ideó un diagrama como una forma de explicar qué hace a una organización:



**Figura 1-2.** Elementos de la organización  
**Fuente:** (Bueno, Ramos, Berelleza 2018)

#### Ápice estratégico:

En la parte superior de la organización hay un ápice estratégico cuyo propósito es garantizar que la organización siga su misión y gestione su relación con su entorno. Las personas que componen el ápice, por ejemplo, el director ejecutivo (CEO), son responsables ante los propietarios, agencias gubernamentales, sindicatos, comunidades, etc.

#### Línea media:

Por debajo del ápice se encuentra la línea media, un grupo de gerentes que se preocupan por convertir los objetivos y planes amplios del ápice estratégico en planes operativos que puedan ser realizados por los trabajadores.

#### Tecnoproceso:

A medida que las organizaciones crecen y se vuelven más complejas, generalmente desarrollan un grupo separado de personas que se preocupan por la mejor manera de hacer un trabajo, especificando los criterios de salida y asegurando que el personal tenga las habilidades adecuadas, lo que se conoce como tecnoproceso.

#### Personal de apoyo:

La organización también agrega otras funciones administrativas que se brindan servicios a sí misma, que son el personal de apoyo.

#### El núcleo operativo:

Finalmente, en la parte inferior de la organización, está el núcleo operativo. Estas son las personas que realizan el trabajo básico de producir los productos o prestar los servicios.

El modelo organizativo genérico de Mintzberg también ilustra un principio importante de la estructura organizativa: la separación de la dirección y la gestión, mediante la cual las personas que deciden la misión y la dirección general de la organización son diferentes (salvo en una

organización muy pequeña) de las que se encargan de la implementación de planes y posterior control de operaciones para asegurar que se cumplan los objetivos. Los altos directivos (el ápice estratégico) establecerán objetivos y políticas organizativas a largo plazo a través de los cuales se alcanzarán las metas. Los mandos intermedios (la línea media) serán responsables de traducir los planes estratégicos necesariamente amplios y generales en planes de acción detallados, especificando las responsabilidades de gestión para tareas particulares y cómo se asignarán los recursos (Bueno, et al., 2018).

#### *2.1.1.2. Empresa de servicios*

Para Ramírez y Ramírez (2016) “Una empresa de servicios es un negocio que genera ingresos al brindar servicios en lugar de vender productos físicos” (p. 98). Desde el punto de vista empresarial, las empresas de servicios son aquellas que proporcionan una actividad o el desempeño de una tarea con un fin comercial. Esta tarea está dirigida a ayudar a una empresa o un particular en temas como consultoría, contabilidad, transporte, limpieza, hostelería, viajes o mantenimiento, entre otros (Gabín, et al., 2015).

“Una empresa de servicios es una empresa que brinda cierto apoyo profesional a sus clientes. En estos negocios el producto no es tangible, sino que es una actividad que ayuda a un tercero en diferentes áreas” (Bueno, et al., 2018, p. 123). Los servicios son intangibles por naturaleza; no existe un intervalo de tiempo entre la prestación y el consumo de un servicio. No se puede almacenarlos ni transferirlos. La utilidad o los beneficios de un servicio en particular se reflejan en la disposición del comprador a pagar por él. Utilizando habilidades, ingenio, experiencia y recursos, los proveedores de servicios benefician a los consumidores (Bermúdez, Rodríguez 2016).

Gabín et al. (2015), refieren a las características de cada servicio como las 5I, que incluyen:

**Intangibilidad:** no se pueden tocar ni manipular. Tampoco puede transportarlos, almacenarlos, fabricarlos, extraerlos o cultivarlos.

**Inventario (perecedero):** no puede almacenarlos para uso futuro. Una vez que el proveedor entrega el servicio, desaparece irreversiblemente.

**Inseparabilidad:** el proveedor debe entregar el servicio en el momento del consumo. A diferencia de un bien, un servicio solo se puede entregar y consumir cuando el proveedor está presente.

**Inconsistencia:** cada entrega de un servicio en particular nunca es exactamente igual que las anteriores o futuras. Cada uno es único, incluso si el mismo cliente solicita el mismo servicio.

**Implicación:** tanto el consumidor como el proveedor de un servicio participan en su prestación. A menos que ambos estén presentes, el servicio no es posible.

Una gran parte de si está satisfecho con una empresa de servicios se basa en su experiencia de servicio al cliente. Su experiencia de servicio al cliente es todo lo que hace la empresa para garantizar una adecuada atención. Esta es una parte clave del éxito de estos negocios y de cómo

tratan de diferenciarse de la competencia. Esto incluye la calidad del trabajo que realizan, lo amables que son, la puntualidad para completar su trabajo y su capacidad para responder preguntas o abordar cualquier problema que pueda surgir.

Una empresa de servicios eléctricos es una organización de la industria de la energía eléctrica que se dedica a la generación y distribución de electricidad para la venta generalmente en un mercado regulado. Pueden estar involucrados en todos o solo en algunos aspectos de la industria. Los mercados de electricidad también se consideran empresas de servicios eléctricos que por lo general no poseen ni operan instalaciones de generación, transmisión o distribución, sino que, como empresas de servicios, realizan proyectos para otras organizaciones (León y Belenguer, 2021). En proyectos eléctricos, participan, por lo general, un contratista eléctrico, que es una persona o empresa de negocios que realiza trabajos especializados de construcción eléctrica. Este trabajo generalmente está relacionado con el diseño, instalación y mantenimiento del sistema eléctrico. Los contratistas eléctricos son responsables de asegurarse de que esos sistemas funcionen de forma eficaz y segura. El trabajo y los deberes de un contratista eléctrico diferirán según los requisitos del trabajo y su puesto dentro de la empresa. Un director de proyectos eléctricos realizará tareas basadas en la gestión de proyectos. Por otro lado, un técnico electricista es una persona capacitada y, por lo general, autorizada para realizar trabajos eléctricos. Los electricistas con los que trabajan tendrán un conjunto diferente de responsabilidades y deberes en función de su puesto dentro de la empresa y, a veces, también de las preferencias de la empresa. Los diferentes tipos de electricistas y trabajadores eléctricos tendrán diferentes responsabilidades (León y Belenguer, 2021).

### **2.1.2. Fundamentos sobre procesos**

#### **2.1.2.1. Procesos empresariales**

Para Carvajal, et al., (2017) “Un proceso se puede definir como una serie o conjunto de actividades que interactúan para producir un resultado; puede ocurrir una sola vez o ser recurrente o periódico. (p. 67)

Un proceso es una serie de pasos o acciones que conducen a un resultado o salida deseada. Es un conjunto de tareas comunes que crea un producto, servicio, proceso o plan que satisfará a un cliente o grupo de clientes. Los procesos se ven afectados en gran medida por uno o más de los siguientes factores (Maldonado 2018):

- Personal que opera los procesos
- Materiales que se utilizan como insumos (incluida la información)
- Máquinas o equipos que se utilizan en el proceso (en la ejecución del proceso o monitoreo / medición)

- Métodos (incluidos los criterios y diversas documentaciones utilizadas a lo largo del proceso)
- Ambiente de trabajo

Un proceso empresarial es una serie de pasos realizados por un grupo de partes interesadas para lograr un objetivo concreto. Cada paso de un proceso empresarial denota una tarea que se asigna a un participante. Es el bloque de construcción fundamental para varias ideas relacionadas, como la gestión de procesos de negocio, la automatización de procesos, etc. Un proceso constituye el sustento de cualquier negocio y permite agilizar las actividades individuales, asegurándose de que los recursos se utilicen de manera óptima (Martínez y Cegarra, 2015).

Maldonado (2018) determina que un proceso empresarial

*Es una colección de tareas vinculadas que encuentran su fin en la entrega de un servicio o producto a un cliente. Un proceso de negocio también se ha definido como un conjunto de actividades y tareas que, una vez completadas, lograrán un objetivo organizacional. (p. 111)*

El proceso debe involucrar entradas claramente definidas y una única salida. Estos insumos están compuestos por todos los factores que contribuyen (directa o indirectamente) al valor agregado de un servicio o producto. En este sentido, un proceso empresarial es una actividad o conjunto de actividades que pueden lograr un objetivo organizacional específico. Los procesos comerciales deben tener objetivos con un propósito, ser lo más específicos posible y tener resultados consistentes. Un proceso de negocio o método de negocio es “una colección de actividades o tareas estructuradas relacionadas por personas o equipos que en una secuencia específica producen un servicio o producto (sirve para un objetivo comercial particular) para un cliente o clientes en particular” (Martínez y Cegarra, 2015).

Estos factores se pueden clasificar en procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Los procesos estratégicos gobiernan el funcionamiento de una organización en particular. Los procesos operativos constituyen el negocio principal. Los procesos de apoyo, como los de recursos humanos y contabilidad, se implementan para respaldar los procesos comerciales centrales. Los procesos pueden ser simples o complejos según el número de pasos, el número de sistemas involucrados, etc. Pueden ser de ejecución corta o larga. Los procesos más largos tienden a tener múltiples dependencias y un mayor requisito de documentación. Un proceso empresarial es una actividad o conjunto de actividades que pueden lograr un objetivo organizacional específico. Los procesos comerciales deben tener objetivos con un propósito, ser lo más específicos posible y tener resultados consistentes (Carvajal, et al., 2017).

#### 2.1.2.2. Gestión por procesos

La Gestión de Procesos “es la disciplina organizacional que proporciona herramientas y recursos para analizar, definir, optimizar, monitorear y controlar los procesos de negocios y para medir e impulsar el desempeño mejorado de los procesos de negocios interdependientes” (Maldonado, 2018, p. 133). La gestión de procesos es una combinación de personas, políticas y tecnología. Además, se gestiona normalmente como una disciplina de arriba hacia abajo para toda la organización, muchos de los principios de la gestión de procesos organizativos expansivos también se pueden aplicar dentro de departamentos o áreas de negocio individuales. El objetivo de cualquier marco de gestión de procesos es ofrecer mejores resultados al tiempo que se garantiza el mejor uso de los recursos existentes. Estos modelos se utilizan luego cuando se utilizan herramientas de gestión de flujo de trabajo para automatizar tareas (humanas o mecánicas) que deben realizarse durante un proceso (Bermúdez y Rodríguez, 2016).

Federico (2016) determina que la gestión de procesos se refiere a

*Alinear los procesos con los objetivos estratégicos de una organización, diseñar e implementar arquitecturas de procesos, establecer sistemas de medición de procesos que se alineen con los objetivos de la organización y educar y organizar a los gerentes para que administren los procesos de manera efectiva. (p. 89)*

La gestión por procesos en su forma más genérica es cualquier conjunto de actividades realizadas por una empresa que se inicia mediante un evento, transforma la información, los materiales o los compromisos comerciales y produce un resultado. Las cadenas de valor y los procesos comerciales a gran escala producen resultados que los clientes valoran y que son valoradas por otros procesos. La gestión de procesos es una disciplina organizativa en la que una empresa da un paso atrás y analiza todos estos procesos de forma total e individual. Analiza el estado actual e identifica áreas de mejora para crear una organización más eficiente y eficaz. La gestión de procesos es la forma en que una empresa crea, edita y analiza los procesos predecibles que constituyen el núcleo de su negocio (Bueno, et al., 2018).

La gestión por procesos es una forma de mirar y luego controlar los procesos que están presentes en una organización. Es una metodología eficaz para utilizar en tiempos de crisis para asegurarse de que los procesos sean eficientes y efectivos, ya que esto dará como resultado una organización mejor y más rentable. El término gestión de procesos comerciales abarca cómo se estudia, identifica, cambia y monitorea los procesos comerciales para garantizar que funcionen sin problemas y puedan mejorarse con el tiempo. A menudo enmarcado en términos del flujo diario de trabajo, y sí, el "flujo de trabajo" generalmente encaja bajo el paraguas de la mejora de procesos, es una pieza importante del rompecabezas de acceso y uso, ya que ningún proceso o un proceso deficiente realmente degrada su capacidad para acceder y apalancar la información (González, et al., 2015).

La gestión por procesos se considera mejor como una práctica empresarial, que abarca técnicas y métodos estructurados. No es una tecnología, aunque existen tecnologías en el mercado que llevan

el descriptor por lo que permiten; es decir, identificar y modificar procesos existentes, para que se alineen con un estado de cosas futuro deseado, presumiblemente mejorado. Se trata de formalizar e institucionalizar mejores formas de realizar el trabajo. La gestión por procesos no debe ser un ejercicio de una sola vez. Debe involucrar una evaluación continua de los procesos e incluir acciones para mejorar el flujo total de procesos. Todo esto conduce a un ciclo continuo de evaluación y mejora de la organización (Carvajal, et al., 2017).

### **2.1.3. Fundamentos de calidad**

#### **2.1.3.1. Calidad**

“La calidad en sí misma se ha definido como fundamentalmente relacional. La calidad es el proceso continuo de construir y mantener relaciones mediante la evaluación, la anticipación y el cumplimiento de las necesidades declaradas e implícitas” (Carro y González, 2017, p. 134). La calidad se puede definir como conformidad con las especificaciones. El grado en que un producto cumple con las especificaciones de diseño ofreciendo un factor de satisfacción que cumple con todas las expectativas que desea un cliente. Los productos son fabricados y controlados siguiendo las regulaciones normativas aceptadas en el mercado, de modo que en caso de una inspección por parte de un organismo regulador, el producto acredite que cumple con los requisitos establecidos por los organismos certificadores relacionados. Calidad significa aportar valor al cliente; es decir, ofrecer condiciones de uso del producto o servicio que cumplan o superen las expectativas del cliente, pero que sigan siendo asequibles. La calidad también tiene en cuenta la reducción de los residuos que un producto puede causar al medio ambiente o la sociedad humana, pero aún así permite que la empresa de fabricación mantenga la satisfacción del cliente (Cuatrecasas y González, 2017).

Al final, la calidad es un resultado, una característica de un bien o servicio prestado a un cliente y el sello de una organización que ha satisfecho a todos sus grupos de interés. Los requisitos del cliente son el ideal central detrás de todas las definiciones de calidad. Otros factores relacionados con la calidad son: cantidad exacta y deseada de producto que se fabricará y ofrecerá; ritmo de distribución del producto; rapidez en el servicio al cliente; fijación de precios adecuados de acuerdo con las presiones de la oferta y la demanda; grado de precisión con que se fabrica un producto en relación con su diseño; facilidad de uso y seguridad; fiabilidad; impacto que el producto tiene en la sociedad y el medio ambiente, etc. También existe una tendencia en la calidad que coloca al cliente en un papel activo a la hora de calificar la calidad de un producto. Esta tendencia tiene como objetivo crear un estándar basado en la opinión de los clientes. La calidad de un bien o servicio no está determinada solo por parámetros puramente objetivos, sino que

también incluye las opiniones de un cliente que utiliza un producto o servicio determinado (Carvajal, et al., 2017).

González & Arciniegas (2017), definieron a la calidad desde el enfoque basado en el producto o servicio, donde

*La calidad se basa en la existencia o ausencia de un atributo particular. Si un atributo es deseable, mayores cantidades de ese atributo. La calidad de conformidad refleja el grado en que un producto o servicio cumple con ciertos estándares de diseño. Las desviaciones de las especificaciones de diseño dan como resultado una calidad inferior y, en consecuencia, un aumento de los costos debido a la repetición, el desperdicio o la falla del producto o servicio. (p. 178)*

Si bien, lo que los clientes requieren de un producto o servicio puede identificarse y cumplirse (medirse), el significado apropiado de calidad es cumplir con los requisitos del cliente. Para que cualquier definición de calidad sea válida, debe abarcar el significado de conformidad con especificaciones internas predeterminadas y requeridas por los clientes y cumple los requisitos en constante cambio tanto del cliente de la organización como de las partes interesadas. Además, si alguien quiere medirlo en cualquier contexto (industria manufacturera y de servicios), el resultado debe ser siempre el mismo. La calidad es una situación en la que un conjunto de características inherentes cumplen de manera consistente los requisitos en constante cambio de los clientes de la organización<sup>31</sup> y otras partes interesadas (Rodríguez y Gómez, 2015).

### 2.1.3.2. *Sistemas de gestión de calidad*

La gestión de la calidad se trata de “hacer que las organizaciones funcionen para sus partes interesadas, desde la mejora de productos, servicios, sistemas y procesos, hasta asegurarse de que toda la organización esté en forma y sea eficaz” (Bermúdez y Rodríguez, 2016, p. 167). Gestionar la calidad significa buscar constantemente la excelencia, asegurarse de que lo que hace una organización se ajuste a su propósito y no solo se lo mantenga así, sino que siga mejorando. Los clientes serán el grupo de partes interesadas más importante para la mayoría de las empresas. Ofrecer un nivel aceptable de calidad en la organización significa saber quiénes son las partes interesadas, comprender cuáles son sus necesidades y satisfacer esas necesidades (o mejor aún, superar las expectativas), tanto ahora como en el futuro. La gestión de la calidad se reduce a tres cosas: una gobernanza sólida para definir los objetivos de la organización y traducirlos en acciones, sistemas sólidos de garantía para asegurarse de que las cosas sigan el rumbo y una cultura de mejora (Carro y González, 2017).

Burckhardt et al. (2016) determinan que un sistema de gestión de la calidad se define como

*Un sistema formalizado que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr las políticas y los objetivos de la calidad. Un SGC ayuda a coordinar y dirigir las*

*actividades de una organización para cumplir con los requisitos reglamentarios y del cliente y mejorar su eficacia y eficiencia de forma continua. (p. 137)*

Un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de procesos comerciales que se implementan para ayudar a una organización a entregar productos que logren constantemente la satisfacción del cliente. Un sistema eficaz para gestionar la calidad traduce el propósito y las metas de una organización en políticas y recursos que ayudan a cada miembro de la organización a adoptar procedimientos operativos estándar. El uso de marcos de gestión para garantizar una calidad constante no es un concepto nuevo, pero el propósito de los sistemas de calidad ha evolucionado ligeramente en los últimos años. La eficiencia del proceso no es el único beneficio de los sistemas de gestión de calidad en la actualidad, las organizaciones lo utilizan para guiar los esfuerzos de mejora continua y adoptar datos para la toma de decisiones basada en evidencia. Las organizaciones en industrias altamente reguladas buscan la certificación con estándares reconocidos a nivel mundial para mejorar la calidad a través de la transparencia, la documentación y los enfoques sistémicos de mejora (González y Arciniegas, 2017).

“La calidad considerada como el grado en que algo cumple o supera las expectativas de sus consumidores, puede variar entre industrias y organizaciones. La calidad es un concepto dinámico que se define en última instancia por las expectativas y la satisfacción del cliente” (Maldonado, 2018, p. 68). Los sistemas de gestión de calidad están diseñados para proporcionar un marco para que las organizaciones creen y mantengan relaciones con los clientes al comprender las preferencias y necesidades del cliente. La satisfacción del cliente se logra a través de la alineación de personas, procesos y tecnología a lo largo del ciclo de vida del producto. Los objetivos de calidad deben proporcionar una visión clara para que todos los miembros de la organización comprendan el propósito de la empresa y el valor de un sistema de gestión de calidad. Los objetivos deben proporcionar una métrica clara para medir el progreso con respecto a las metas estratégicas, incluido el cronograma para el logro y un parámetro medible de mejora (Rodríguez y Gómez, 2015). El sistema de gestión de calidad es importante porque incluye todas las actividades que realiza una organización para proporcionar productos y servicios enfocados en el cliente, y esta es la razón por la que las organizaciones están en el negocio. Un sistema que incluya los procesos necesarios para cumplir con este objetivo ayudará a brindar resultados consistentes a los clientes y otras partes interesadas, lo que brindará confianza en la organización y ofrecerá la base para la mejora y el crecimiento. Por esta razón, es aconsejable crear sistema de gestión de calidad implementando los requisitos de un estándar que sea reconocido por proporcionar los procesos aceptables acordados requeridos para asegurar la satisfacción y mejora del cliente (Chinchilla 2016).

### *2.1.3.3. Estándares de calidad*

Los estándares de calidad se definen como “documentos que proporcionan requisitos, especificaciones, pautas o características que se pueden usar de manera consistente para garantizar

que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito” (Ramírez y Ramírez, 2016, p. 234). Los estándares brindan a las organizaciones la visión, la comprensión, los procedimientos y el vocabulario compartidos necesarios para cumplir con las expectativas de sus partes interesadas. Debido a que los estándares presentan descripciones y terminología precisas, ofrecen una base objetiva y autorizada para que las organizaciones y los consumidores de todo el mundo se comuniquen y realicen negocios. El uso de estándares de calidad es voluntario, pero algunos grupos de partes interesadas pueden esperarlo. Además, algunas organizaciones pueden requerir que los proveedores y socios utilicen un estándar específico como condición para hacer negocios (Carro y González, 2017).

Los estándares son importantes para el resultado final de toda organización. Las empresas exitosas reconocen los estándares como herramientas comerciales que deben administrarse junto con las políticas de calidad, seguridad, propiedad intelectual y medio ambiente. La estandarización conduce a costos más bajos al reducir la redundancia, minimizar los errores o retiradas y reducir el tiempo de comercialización. Las organizaciones que cumplen con los estándares de calidad ayudan a los productos, servicios y personal a cruzar fronteras y también asegura que los productos fabricados en un país se puedan vender y usar en otro. Varios estándares de gestión de la calidad brindan garantías a los usuarios de productos y servicios, pero la estandarización también puede simplificar la vida de los consumidores. Un producto o servicio basado en un estándar internacional será compatible con más productos o servicios en todo el mundo, lo que aumenta la cantidad de opciones disponibles en todo el mundo (Carvajal et al. 2017).

Para Chavarría y Spúlveda (2015)

*Los estándares de gestión de la calidad establecen un marco de cómo una empresa gestiona sus actividades clave. Identifican una forma acordada de hacer algo, ya sea fabricar un producto, gestionar un proceso o prestar un servicio. Los estándares de gestión de la calidad son detalles de los requisitos, especificaciones, directrices y características que los productos, servicios y procesos deben cumplir de forma coherente para garantizar: su calidad coincide con las expectativas, son aptos para su propósito, satisfacen las necesidades de sus usuarios. (p. 156)*

Los estándares de calidad están diseñados para garantizar que las empresas cumplan con los requisitos mínimos para convertirse en una parte integral de casi todas las industrias. La calidad no se trata solo de ganancias y pérdidas o de vencer a un competidor. Se trata de seguridad, cumplir una promesa y cumplir con los conceptos básicos de las expectativas del cliente. Pero, al cumplir con los estándares de calidad, las empresas a menudo obtienen mejores ganancias y reducen las pérdidas. Aquellos que superan los estándares de calidad se destacan por encima de sus competidores y aumentan su potencial de ganancias y lealtad del consumidor. Ahí descansa el beneficio de los estándares de calidad (Cuatrecasas y González, 2017).

## **2.1.4. Fundamentos de atención y satisfacción al cliente**

### **2.1.4.1. Atención al cliente**

“La atención al cliente es la interacción directa uno a uno entre un consumidor que realiza una compra y un representante de la empresa que la vende” (Ariza y Ariza, 2017, p. 98). La atención al cliente es el acto de apoyar y defender a los clientes en su descubrimiento, uso, optimización y resolución de problemas de un producto o servicio. También son los procesos los que apoyan a los equipos para que suceda un buen servicio al cliente. El objetivo de la atención al cliente es fomentar mejores relaciones con los clientes. El servicio al cliente proporciona este apoyo a través de información, asistencia y la creación de un entorno de confianza. Las empresas que valoran a sus clientes e invierten para asegurarse de encontrar la información que buscan se consideran orientadas al servicio al cliente. Para estar orientada al servicio al cliente, una empresa debe tener un excelente programa de capacitación en servicio al cliente y un personal que esté orgulloso del trabajo que realiza (Tigani 2016).

Durante varios años, las grandes corporaciones han sido propiedad de sus accionistas y están dirigidas por gerentes que organizan y supervisan a los trabajadores para cumplir con los objetivos financieros y operativos de la empresa. En los últimos años, sin embargo, las empresas se han centrado en otro grupo clave que debe respaldar el negocio para tener éxito: el cliente. Una economía global en rápido crecimiento significa que no hay límites para la competencia de las empresas por los clientes. En muchas industrias, los productos y servicios son similares de un fabricante a otro, y los precios no difieren lo suficiente como para impulsar el consumo de un producto de un fabricante sobre el de otro. La atención al cliente se ha convertido en una de las formas clave en las que una empresa puede diferenciarse de sus competidores. La atención al cliente es el término para construir una relación con los clientes y hacer de esta relación una alta prioridad para el negocio. Con el fin de desarrollar un fuerte enfoque en el cliente, las empresas a menudo realizan estudios de mercado para averiguar qué quieren y necesitan sus clientes. Una vez que determinan las prioridades del cliente, estas se integran en la misión de la empresa, se comunican a todos los gerentes y empleados y se refuerzan de manera regular (Ariza y Ariza, 2017). Para Rodríguez y Gómez (2015)

*El servicio al cliente es la prestación de servicio a los clientes antes, durante y después de la compra de cualquier producto. El servicio al cliente es una serie de actividades diseñadas para mejorar la experiencia de los clientes. El único propósito del servicio al cliente es satisfacer las expectativas de los clientes para que estén satisfechos con el resultado. Estos servicios también están disponibles para comprender las consultas de los clientes y garantizar que disfruten de una experiencia rentable después de comprar cualquier producto de la empresa respectiva. (p. 188)*

La atención al cliente es una serie de servicios para hacer un uso correcto de un producto. El soporte al cliente proporciona una serie de servicios con el fin de tomar decisiones rentables y el uso apropiado de un producto. El servicio al cliente es solo un aspecto del soporte al cliente, aunque sigue siendo el aspecto principal y más importante. Hoy en día, muchas empresas siguen la tendencia de brindar a los clientes un buen servicio para garantizar la buena experiencia durante el uso de su producto. Esto eventualmente ayuda a las empresas a dejar un impacto positivo en los clientes y mantenerlos satisfechos. A lo largo de los años, las empresas y organizaciones han creado diferentes tipos de servicios al cliente para tener una experiencia de marketing rentable. Un buen servicio al cliente puede no solo beneficiar a los clientes, sino que también puede ayudar a hacer crecer la empresa o el negocio. Puede ayudar a la empresa a descubrir dónde podrían estar rezagados o cambiar la forma en que cualquier cliente descontento se siente con respecto a ellos. Un buen servicio al cliente puede hacer maravillas para cualquier empresa nueva o conocida (Bueno, et al., 2018).

#### 2.1.4.2. *Satisfacción al cliente*

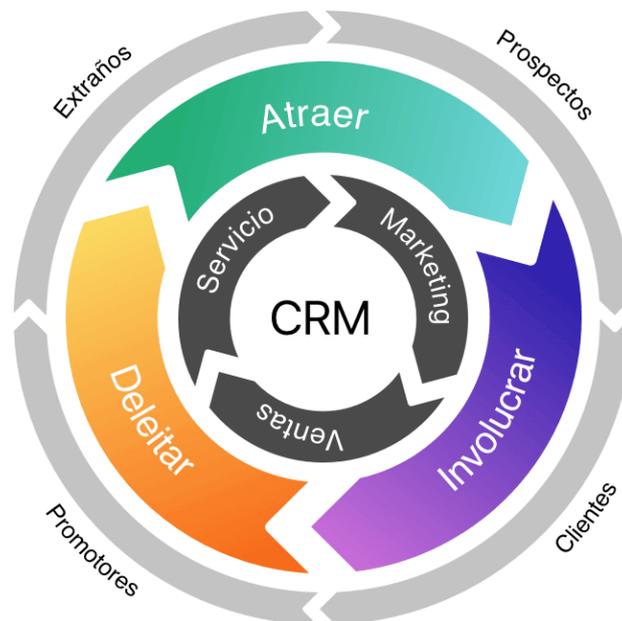
La satisfacción del cliente consiste en ver si la marca pudo cumplir y superar las expectativas originales del cliente. “La satisfacción del cliente es una métrica que se utiliza para medir cómo un producto, servicio o experiencia ha impactado a un cliente” (Federico, 2016, p. 234). La satisfacción del cliente es “el número de clientes, o porcentaje del total de clientes, cuya experiencia informada con una empresa, sus productos o sus servicios supera los objetivos de satisfacción especificados” (Gabín et al., 2015, p. 167). La satisfacción del cliente es una función del desempeño percibido y las expectativas. El rendimiento percibido es la creencia del consumidor sobre la experiencia del producto o servicio. Una vez que el cliente selecciona el producto o servicio, comenzará a evaluar la experiencia real frente a la esperada. Aquí es donde un período de prueba y un proceso de incorporación bien pensado marcan la diferencia para los productos de alto precio y especialmente para los productos de bajo precio con poca adherencia (Bueno, et al., 2018).

De acuerdo con Ramírez y Ramírez (2016)

*Los clientes obtienen satisfacción de un producto o servicio en función de si su necesidad se satisface sin esfuerzo, de una manera conveniente que los hace fieles a la empresa. Por tanto, la satisfacción del cliente es un paso importante para fidelizarlo. La satisfacción del cliente es, en última instancia, un reflejo de cómo se siente un cliente al interactuar con una marca, y las empresas cuantifican estos sentimientos con encuestas de satisfacción del cliente. Estas respuestas pueden brindarle una imagen de la lealtad del cliente, que predice la probabilidad de referencias de clientes. (p. 128)*

La satisfacción del cliente hace más que medir su servicio al cliente: optimiza el rendimiento de otros departamentos al proporcionarles información útil sobre los clientes. Esta información se utiliza para mejorar la experiencia del cliente, lo que conduce a un aumento cíclico de la satisfacción del cliente. Se puede visualizar el proceso utilizando la metodología inbound, que integra la satisfacción del cliente en cada función que realice. Los equipos de marketing, ventas y desarrollo de productos utilizan esta metodología para medir la satisfacción al cliente para guiar su trabajo e interactuar con los clientes. Las empresas con una excelente satisfacción del cliente pueden atraer e interactuar fácilmente con los clientes porque han demostrado que pueden proporcionar una experiencia de marca agradable (Ramírez y Ramírez, 2016).

La metodología inbound es el método para hacer crecer la organización mediante la construcción de relaciones significativas y duraderas con consumidores, prospectos y clientes. Se trata de valorar y empoderar a estas personas para que alcancen sus objetivos en cualquier etapa de su experiencia con el negocio. La metodología inbound se puede aplicar de tres formas:



**Figura 2-2.** Modelo circular del Inbound

Fuente: (Ramírez y Ramírez, 2016)

El modelo circular del Inbound tiene 3 palancas para crear impulso, que no es más que una relación profunda, a largo plazo y sostenible con los clientes, trabajando alineados para alcanzar los objetivos de la empresa.

**Atraer:** atraer a las personas adecuadas con contenido valioso y conversaciones que lo establezcan como un asesor de confianza con el que quieren interactuar.

**Involucrar:** presenta información y soluciones que se alinean con los puntos débiles y objetivos para que sea más probable que le compren.

Deleitar: brindar ayuda y soporte para capacitar a los clientes para que tengan éxito con su compra (Ramírez y Ramírez, 2016).

Los clientes satisfechos contribuyen a la retención de clientes y reducen la rotación. Conduce a menos gastos o más presupuesto para gastar en otras actividades. Aporta más ingresos y también el boca a boca. Y la búsqueda de mantener a los clientes satisfechos permitirá mejorar continuamente las funciones de soporte, las interacciones del centro de llamadas, las comunicaciones y el producto en sí. También ayudará a preparar el escenario para la próxima tarea: ganar la lealtad del cliente. Si el cliente percibe que el rendimiento es superior a lo que esperaba del producto o servicio, resulta en una desconfirmación positiva. Del mismo modo, si el cliente percibe que el rendimiento es peor de lo que esperaba, se produce una desconfirmación negativa. La desconfirmación positiva da como resultado la satisfacción del cliente. Es probable que una falta de confirmación cero (cuando la realidad cumple con las expectativas) resulte en satisfacción. La desconfirmación negativa conduce a clientes insatisfechos (González, et al., 2015).

### **2.1.5. Normas ISO**

#### **2.1.5.1. Generalidades de la norma ISO**

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una organización no gubernamental independiente, cuyos miembros son las organizaciones de normalización de los 165 países miembros. Es el desarrollador más grande del mundo de normas internacionales voluntarias y facilita el comercio mundial proporcionando normas comunes entre las naciones. Se han establecido más de veinte mil estándares, que abarcan todo, desde productos manufacturados y tecnología hasta seguridad alimentaria, agricultura y atención médica. El uso de los estándares ayuda a crear productos y servicios que sean seguros, confiables y de buena calidad. Los estándares ayudan a las empresas a aumentar la productividad al tiempo que minimizan los errores y el desperdicio. Al permitir la comparación directa de productos de diferentes mercados, facilitan a las empresas la entrada en nuevos mercados y ayudan en el desarrollo del comercio mundial sobre una base justa. Los estándares también sirven para proteger a los consumidores y usuarios finales de productos y servicios, asegurando que los productos certificados cumplan con los estándares mínimos establecidos internacionalmente (Burckhardt, et al., 2016).

Las normas internacionales son los principales productos de ISO. También publica informes técnicos, especificaciones técnicas, especificaciones disponibles públicamente, correcciones técnicas y guías. En un mercado global, deben existir controles y contrapesos. De lo contrario, sería difícil mantener la coherencia y la calidad en todas las industrias y países. Las normas internacionales ayudan a mantener la igualdad de condiciones. La certificación ISO certifica que

un sistema de gestión, proceso de fabricación, servicio o procedimiento de documentación tiene todos los requisitos de estandarización y garantía de calidad (Carro y González, 2017).

González y Arciniegas (2017) establecen que la importancia de los estándares está dada ya que

*Podría tratarse de la fabricación de un producto, la gestión de un proceso, la prestación de un servicio o el suministro de materiales: los estándares cubren una amplia gama de actividades. Los estándares son la sabiduría destilada de personas con experiencia en su tema y que conocen las necesidades de las organizaciones a las que representan: personas como fabricantes, vendedores, compradores, clientes, asociaciones comerciales, usuarios o reguladores. (p. 167)*

Con una norma ISO, las empresas demuestran que cumplen con los requisitos de la legislación y reglamentación internacional y se adhieren a ellos. Un certificado ISO también garantiza un riesgo reducido de responsabilidad. Las empresas demuestran ser un actor serio, lo que refuerza su posición competitiva. ISO elabora documentos con las normas, especificaciones, directrices o características requeridas. Estas pueden ser utilizadas constantemente por las empresas y garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito. Además, ISO garantiza que estos requisitos se acepten en todos los países conectados, para garantizar la estandarización. Con una certificación ISO, las empresas demuestran que sus productos, servicios o sistemas cumplen con las especificaciones acordadas. Además, las normas ISO apoyan la innovación y promueven la calidad, seguridad y confiabilidad en todo el mundo (Rodríguez y Gómez, 2015).

#### *2.1.5.2. Norma ISO 9001 sobre gestión de la calidad*

ISO 9001 establece los criterios para un sistema de gestión de la calidad y es el único estándar de la familia que puede certificarse (aunque esto no es un requisito). Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad. De hecho, hay más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países certificadas con ISO 9001. Este estándar se basa en una serie de principios de gestión de la calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque de procesos y la mejora continua. Estos principios se explican con más detalle en los principios de gestión de la calidad que ayuda a garantizar que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de buena calidad, lo que a su vez brinda muchos beneficios comerciales (Rodríguez y Pérez, 2020).

Con una norma ISO, las empresas demuestran que cumplen con los requisitos de la legislación y reglamentación internacional y se adhieren a ellos. Un certificado ISO también garantiza un riesgo reducido de responsabilidad. Las empresas demuestran ser un actor serio, lo que refuerza su posición competitiva. La ISO 9001 se considera una de las normas más conocidas en el campo de la gestión de la calidad. “Se centra en el crecimiento de la facturación, la calidad demostrable,

una mayor satisfacción del cliente, la eficiencia, el ahorro de costes y la capacidad de adaptación en un mercado cambiante” (Carro y González, 2017, p. 179).

La norma ISO 9001 es uno de esos conjuntos de requisitos que se acepta en todo el mundo, y que define y describe todas las políticas, procesos, procedimientos documentados y registros típicos que se necesitan para un sistema de gestión de la calidad exitoso, y se puede utilizar y adaptar a las necesidades de cualquier organización. ISO 9001 proporciona las mejores prácticas para un sistema de gestión de calidad, incluidas las necesidades de gestión de datos, y se centra en la calidad del producto y la calidad del servicio para satisfacer las necesidades del cliente. Incluye requisitos para desarrollar e implementar un sistema basado en la mejora de la satisfacción del cliente. Los requisitos están alineados en un ciclo de mejora PDCA (ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) (Cuatrecasas y González, 2017).

El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 se basa en siete principios, cada uno de los cuales es un enfoque crítico para un sistema de gestión de la calidad. Estos siete principios son (González y Arciniegas, 2017):

- Enfoque en el cliente: Si se está tratando de proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente, primero se debe concentrar en cuáles son estas necesidades. Este enfoque en el cliente es la base para mejorar la satisfacción del cliente.
- Compromiso de las personas: Las personas que trabajan en una organización son el activo más importante, y su conocimiento y experiencia deben entenderse en el sistema de gestión de calidad.
- Enfoque basado en procesos: Un proceso es cualquier actividad que toma entradas y crea salidas; estas entradas y salidas no necesitan ser simplemente físicas; algunos son información o energía. Todo lo que se hace en una organización es un proceso y un sistema se crea cuando se entiende que las entradas para un proceso provienen de un proceso diferente y es en estas interacciones que se debe tener especial cuidado.
- Toma de decisiones basada en evidencias: No se puede realizar una gestión adecuada si no se sabe cómo está funcionando realmente un proceso. Al basar las decisiones en hechos, se puede gestionar mejor el sistema de gestión de calidad.
- Gestión de relaciones: A veces, la única forma de mejorar los productos y servicios es hacer que los proveedores mejoren sus productos y servicios. Para que esto funcione, se debe gestionar la relación con los proveedores.

#### *2.1.5.3. Norma ISO 9001:2015 sobre gestión de la calidad en la atención al usuario*

ISO elabora documentos con las normas, especificaciones, directrices o características requeridas. Estas pueden ser utilizadas constantemente por las empresas y garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito. Además, ISO garantiza que

estos requisitos se acepten en todos los países conectados, para garantizar la estandarización. Con una certificación ISO, las empresas demuestran que sus productos, servicios o sistemas cumplen con las especificaciones acordadas. Además, las normas ISO apoyan la innovación y promueven la calidad, seguridad y confiabilidad en todo el mundo (Maldonado 2018).

ISO 9001 determina un conjunto de requisitos reconocidos internacionalmente para la creación de reglas, políticas, procesos y procedimientos para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente y mejoren su satisfacción. El estándar del Sistema de Gestión de la Calidad es mantenido por la Organización Internacional para la Estandarización, y es acordado por la mayoría de los países miembros de esta organización para que pueda ser reconocido internacionalmente y sea aceptado como el estándar de oro para los procesos que se utilizarán en todo el mundo (Martínez y Cegarra, 2015).

El número que aparece después de ISO clasifica el estándar. Todas las normas de la familia ISO 9000 se refieren a la gestión de la calidad. ISO 9001 se encuentra entre las normas más conocidas de ISO y define los criterios para cumplir una serie de principios de gestión de la calidad. Ayuda a las empresas y organizaciones a ser más eficientes y a mejorar la satisfacción del cliente. El número final en una certificación ISO se refiere a la versión del estándar que se está cumpliendo y está representado por el año calendario en que se lanzaron esos estándares. 2015 es la quinta edición de ISO 9001 y especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización (Rodríguez y Gómez, 2015):

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar constantemente productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios del cliente y aplicables.
- Tiene como objetivo mejorar la satisfacción del cliente a través de la aplicación efectiva del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y la garantía de conformidad con el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 son genéricos y están destinados a ser aplicables a cualquier organización, independientemente de su tipo o tamaño, o de los productos y servicios que brinda. ISO 9001 establece los requisitos para su Sistema de Gestión de Calidad. Hay 10 secciones (cláusulas) en ISO 9001, con subcláusulas adicionales relacionadas con el sistema Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. Sin embargo, solo las secciones 4 a 10 contienen requisitos que son auditables. Para implementar con éxito la norma ISO 9001:2015 dentro de la organización, se debe satisfacer los requisitos de las cláusulas 4 a 10, además de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios del cliente y aplicables (González y Arciniegas, 2017).



**Figura 3-2.** Requisitos norma ISO 9001:2015

Fuente: (González y Arciniegas, 2017)

Sección 0: Introducción: Esta sección presenta el propósito, los principios y los conceptos clave del estándar, incluido el pensamiento basado en el riesgo y el enfoque de procesos.

Sección 1: Alcance: Esta sección define el alcance del estándar 9001: 2015. El alcance incluye especificar los requisitos para un sistema de gestión de calidad de cualquier organización.

Sección 2: Referencias normativas: La norma de apoyo a la que se hace referencia en ISO 9001: 2015 y es indispensable para su aplicación es la ISO 9000: 2015 que cubre la terminología y los fundamentos. Este y otros estándares de apoyo conforman la serie 9000.

Sección 3: Términos y definiciones: La terminología utilizada a lo largo de esta norma proviene directamente de ISO 9000: 2015, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

Sección 4: Contexto de la organización: El primer paso para los requisitos de ISO 9001 es alinear cuidadosamente los objetivos e intenciones comerciales con el sistema de calidad. Determinar cuestiones externas e internas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el alcance del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Sección 5: Liderazgo: Cubre la responsabilidad del liderazgo. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso, establecer y comunicar una política de calidad y garantizar que se asignen, comuniquen y comprendan responsabilidades y autoridades. Aprende más:

Sección 6: Planificación: Cubre la planificación del Sistema de Gestión de Calidad Organizacional para abordar los riesgos, oportunidades, cambios y objetivos de calidad de la organización.

Sección 7: Soporte: Cubre los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad que abarca el proporcionar recursos, garantizar que los empleados sean competentes y conscientes, e incluye información documentada para respaldar su sistema de gestión de la calidad.

Sección 8: Operación: Cubre el plan y los procesos de control necesarios para cumplir con los requisitos de productos y servicios (diseño y desarrollo, proveedores externos, producción y prestación de servicios, lanzamiento de productos y servicios, salidas no conformes).

Sección 9: Evaluación del desempeño: ISO 9001 requiere que el sistema de gestión de la calidad de la organización controle, mida, analice y evalúe su sistema de gestión de la calidad.

Sección 10: Mejora: Se basa en la mejora continua, para lo cual la organización debe seleccionar oportunidades de mejora, tomar medidas contra las no conformidades, implementar acciones correctivas según sea necesario y mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad (González y Arciniegas, 2017).

#### *2.1.5.4. Norma ISO 10000 de satisfacción al cliente*

La Organización Internacional de Normalización (ISO) tiene varias normas de apoyo que se utilizan junto con la serie ISO 9000. Si bien algunos son específicos del proceso, la intención es proporcionar pautas para mejorar un sistema de gestión de la calidad. ISO 10000 proporciona una guía para determinar las necesidades y expectativas del cliente, mejorar la comunicación con el cliente y reducir las quejas de los clientes. Se aplica solo a clientes externos y puede ser utilizado por cualquier organización sin importar la industria. ISO 10000 también incluye ejemplos de códigos de conducta y proporciona instrucciones específicas para pequeñas empresas. No incluye ningún requisito y no se puede utilizar para certificación ni con fines contractuales (Ariza y Ariza, 2017).

Las normas de la serie ISO 10000 de Gestión de la Satisfacción del Cliente son una útil herramienta para garantizar la mejora continua de la relación, trato y experiencia con el cliente. Su finalidad es que las empresas puedan gestionar su negocio de forma más fácil y eficiente, poniendo las pautas necesarias para alcanzar sus objetivos y conseguir la satisfacción de sus clientes. El conjunto de estas normas proporciona un marco integrado para la gestión y mejora de la satisfacción de sus clientes. Las normas son aplicables a cualquier tipo de empresa independientemente del tamaño de la misma o de los productos o servicios que suministren. Se puede elegir aplicar el conjunto de normas o de forma individual. Si bien no son certificables, la norma proporciona a la organización una sólida orientación en los aspectos críticos de la gestión de la satisfacción del cliente, un aspecto cubierto brevemente en la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad (Burckhardt, et al., 2016).

De acuerdo con González y Arciniegas (2017), la serie ISO 10000 incluye:

ISO 10001:2018 - Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para códigos de conducta para organizaciones Alcanzar un alto nivel de satisfacción del cliente puede ser un desafío, por lo que ISO 10001:2018 ayuda a las organizaciones a implementar un código de conducta de satisfacción del cliente al ofrecer pautas para su planificación, diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora. Un código de conducta de satisfacción del cliente consta de promesas, así como de disposiciones relacionadas, que abordan cuestiones como la entrega de productos y servicios, las devoluciones de productos, el manejo de la información del cliente, la publicidad y las estipulaciones de los productos. Estas promesas, a través del marco y las directrices del enfoque centrado en el cliente descrito en ISO 10001:2018, tienen como objetivo mejorar la satisfacción del cliente.

ISO 10002: 2018 - Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la gestión de quejas en las organizaciones Las quejas de los clientes son uno de los principales medios por los que una empresa u organización puede medir la satisfacción del cliente. Además, la forma en que las organizaciones manejan las quejas puede determinar si satisfacen las necesidades del cliente e incluso las expectativas del público en general. ISO 10002: 2018 proporciona una guía para que las organizaciones planifiquen, diseñen, desarrollen, operen, mantengan y mejoren un proceso de manejo de quejas efectivo y eficiente para todas las actividades relacionadas con productos y servicios. El manejo de las quejas debe involucrar a la alta dirección y tener como objetivo crear un entorno centrado en el cliente. Puede leer más sobre este estándar en nuestra publicación sobre ISO 10002: 2018 para el manejo de reclamos.

ISO 10003: 2018 - Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de disputas externas a las organizaciones En términos de satisfacción del cliente, uno de los pensamientos más aprensivos para una organización es la posibilidad de una disputa. ISO 10003: 2018 ayuda a las organizaciones a planificar, operar, mantener y mejorar un proceso externo de resolución de disputas efectivo y eficiente y a seleccionar un proveedor de resolución de disputas. Con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente, la resolución de disputas es crucial para proporcionar un medio de reparación cuando las organizaciones no resuelven una queja internamente.

ISO 10004: 2018 - Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el seguimiento y la medición Si bien las quejas y disputas pueden ser un medio más desastroso para que una organización genere conciencia sobre la satisfacción del cliente, es probable que el monitoreo regular de la satisfacción sea una mejor metodología de la que depender. ISO 10004: 2018 brinda pautas para definir e implantar procesos para monitorear y medir la satisfacción del cliente. La adquisición de esta información se puede utilizar para ayudar a identificar oportunidades de mejora de las estrategias, productos, servicios, procesos y características de la organización que los clientes valoran y que sirven a los objetivos de la organización.

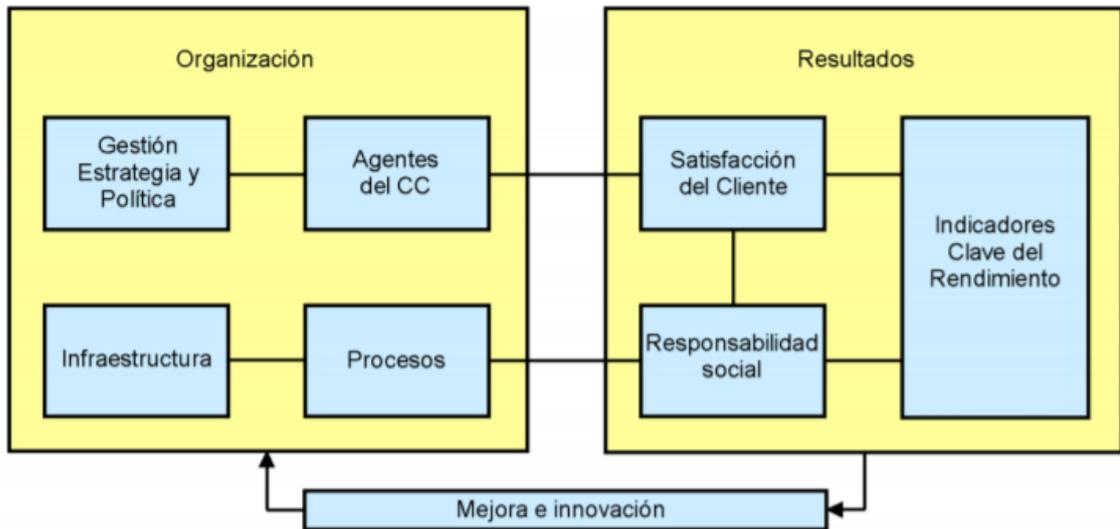
## 2.2. Marco legal

El Instituto Ecuatoriano de Normalización está a cargo de la regulación técnica y metrología. En 2007, la ley del Sistema de Calidad ecuatoriano otorgó al INEN el estatus de brazo técnico nacional dependiente del Ministerio de Industria y Productividad. En estrecha colaboración con las entidades gubernamentales, la industria, los consumidores y la academia, el INEN es responsable del desarrollo, publicación y promoción de los estándares ecuatorianos y otros entregables de estandarización. El INEN promueve la estandarización en Ecuador con el fin de contribuir a la economía nacional, apoyar el desarrollo sostenible, promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y el público, proteger a los consumidores y facilitar el comercio nacional e internacional (INEN 2021).

El INEN publicó La norma NTE INEN 2879 “Centro de contacto con el cliente, requisitos para la prestación del servicio”, cuyos documentos, en su totalidad o en parte, son referidos y son indispensables para su aplicación como son la NTE INEN-ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad y NTE INEN ISO 10002 Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (INEN 2015). Es esta línea, La norma establece que

*Los centros de contacto con el cliente (CCC) tienen un papel importante en la interacción entre la organización que adquiere el servicio del CCC y sus clientes. Los CCC no siempre están a la altura de las expectativas de los clientes (por ejemplo largos tiempos de espera, incapacidad de responder consultas de manera rápida y eficiente y trato personal). Varían en los niveles de calidad del servicio y protección al consumidor, y trabajan con muchos modelos y niveles de eficiencia diferente. La finalidad de la norma es proporcionar requisitos relativos a la calidad del servicio para los centros de contacto, comunes a todos los centros y con independencia del sector del servicio. La norma se aplica tanto a los centros de contacto con el cliente internos como a los centros contratados externamente. Se ha creado la norma para beneficiar a ambos tipos de centros de contacto y a los clientes que hacen uso de sus servicios. (INEN, 2015, p. 1)*

Esta norma especifica los requisitos para los centros de contacto con el cliente. Pretende proporcionar buenas prácticas orientadas al cliente diseñadas para cumplir las expectativas de éste. Se aplica tanto a los centros de contacto con el cliente internos como a aquellos que se han contratado externamente. Esta norma se centra en la calidad del rendimiento en el punto de contacto entre el cliente y los Centros de Contacto con el Cliente (INEN 2015).



**Figura 4-2.** Estructura de un centro de contacto con el cliente

Fuente: (INEN 2015)

La norma pretende fomentar el desarrollo de servicios que sean eficaces, de alta calidad y eficientes en costos, y que cumplan las expectativas del cliente. Trata varias áreas, utilizando un enfoque equilibrado. Implementar la norma debería mejorar tanto el servicio al cliente como el éxito del negocio. Esta norma se crea para lograr la satisfacción del cliente, del personal y de las partes afectadas. Debería crear una cultura de mejora continua y promover una mayor comprensión del valor del centro de contacto con el cliente (INEN 2015).

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Diseño de la investigación

La función de un diseño de investigación es garantizar que la evidencia obtenida permita abordar eficazmente el problema de investigación de la manera más inequívoca posible. En la investigación, obtener evidencia relevante para el problema de investigación generalmente implica especificar el tipo de evidencia necesaria para probar una teoría, evaluar un programa o describir con precisión un fenómeno. El diseño no experimental es una investigación que carece de la manipulación de una variable independiente, la asignación aleatoria de participantes a condiciones u órdenes de condiciones o ambos (Hernández, et al., 2018). El diseño no-experimental transversal descriptivo simple, en el presente estudio permitió definir la condición y los factores potencialmente relacionados que se midieron en un momento específico para una población definida.

#### 3.2. Tipo de investigación

**La investigación descriptiva** es un tipo de investigación que describe una población, situación o fenómeno que se está estudiando. Se centra en responder las preguntas de cómo, qué, cuándo y dónde si se trata de un problema de investigación, en lugar del por qué. Esto se debe principalmente a que es importante tener una comprensión adecuada de qué se trata un problema de investigación antes de investigar por qué existe en primer lugar (Hernández, et al., 2018).

El término investigación descriptiva se refiere a las preguntas de investigación, el diseño del estudio y el análisis de datos realizado sobre ese tema. El enfoque principal de la investigación descriptiva es simplemente describir la naturaleza de la demografía bajo estudio en lugar de centrarse en el por qué. La investigación descriptiva se denomina método de investigación observacional ya que ninguna de las variables del estudio se ve influenciada durante el proceso de investigación (Gerken 2016).

La investigación descriptiva será de naturaleza cuantitativa, ya que recopiló información y la analizó estadísticamente. La investigación descriptiva fue una poderosa herramienta de investigación que permitió recopilar datos y describir la demografía de los mismos con la ayuda del análisis estadístico para sacar conclusiones objetivas sobre la población de estudio (Hernández, et al., 2018).

La investigación descriptiva ayudó a establecer patrones, rasgos y comportamientos de los encuestados y tuvo como objetivo comprender las actitudes y opiniones que los encuestados

tienen sobre el nivel de satisfacción. Con la ayuda del análisis estadístico se pudo comprender las tendencias en los datos (Jany 2016).

Los enfoques deductivos se asocian más comúnmente a la investigación cuantitativa lo que permitió el razonamiento de lo general a lo particular (Hernández et al. 2018).

Como lo muestran los objetivos planteados en la presente investigación, se han cumplido conforme avanza la investigación, como se muestra en las siguientes fases:

## Fase 1: Identificación

- Establecer requisitos técnicos del sistema
- Establecer requisitos legales del sistema

## Fase 2: Análisis

- Requerimientos de los clientes
- Diagnóstico de los procesos de atención al cliente
- Mejoramiento y documentación

## Fase 3: Propuesta

- Establecer políticas, objetivos, lineamientos e indicadores
- Generar manual o documentación ISO 9001:2015
- Plan de implementación

**Figura 1-3.** Fases de cumplimiento de objetivos

**Realizado por:** Chalcán, Jefferson, 2021

### 3.3. Métodos de investigación

Inductivo – deductivo: la aplicación del método permitió el razonamiento que proporcione alguna evidencia de la investigación, la que puede ser probable, sobre la base de la evidencia obtenida de la recopilación de datos estadísticos, con el propósito de llegar a una conclusión lógicamente segura, vinculando las premisas con las conclusiones (Gerken 2016).

Análisis – síntesis: fue el procedimiento mediante el cual se pudo descomponer un todo intelectual o sustancial en partes o componentes, para posteriormente, combinar los elementos o componentes para formar un todo coherente (Gerken 2016).

Histórico – lógico: este método facilitó la obtención de información de fuentes confiables, estructuradas de una manera cronológica y lógica, que permitió establecer los antecedentes de investigación para posteriormente, mediante las técnicas de obtención de datos, determinar hallazgos sobre el tema investigado (Gerken 2016).

### **3.4. Técnicas de recolección de datos**

#### **Fuentes primarias:**

Como fuentes primarias se consideró, en primer lugar, la encuesta para la recopilación de datos de una muestra seleccionada. Por otro lado, con el fin de identificar los diferentes procesos del área de atención y satisfacción al cliente en la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN CIA.LTDA., se aplicará la metodología American Society of Mechanical Engineers ASME (2016), que permitirá identificar de manera gráfica aquellas actividades del proceso que no agregan valor y las áreas de oportunidad para implementar acciones de mejora. El método aplica la herramienta 5 W's y 1 H de análisis que apoya la identificación de los factores y condiciones que provocan problemas en los procesos de trabajo (Anexo 1) (American Society of Mechanical Engineers ASME 2016).

A continuación, mediante el desarrollo de los requerimientos para el diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el área de atención y satisfacción al cliente, se especificará los requisitos para planificar, establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión documentado utilizado para gestionar la calidad. Se considerará también las normas de la serie ISO 1001:2018 de Gestión de la Satisfacción del Cliente para garantizar la mejora continua de la relación, trato y experiencia con el cliente. Su finalidad es que la empresa pueda gestionar su negocio de forma más fácil y eficiente, poniendo las pautas necesarias para alcanzar sus objetivos y conseguir la satisfacción de sus clientes proporcionando a la organización una sólida orientación en los aspectos críticos de la gestión de la satisfacción del cliente (Burckhardt, et al., 2016).

#### **Fuentes secundarias:**

Se realizará una investigación documental, donde se elaborará un marco referencial de investigación sobre la base de los fundamentos teóricos y tendencias actuales de calidad en el servicio al cliente (Jany 2016).

### **3.5. Técnicas e instrumentos**

La encuesta permitirá obtener información precisa y representativa de la población, cuyos resultados permitirán analizar el nivel de satisfacción de los clientes (Hernández, et al., 2018).

La técnica de encuesta incluyó la construcción del cuestionario (Anexo 2), que permitió recopilar la información de manera organizada, conforme las variables identificadas en la investigación (Gerken 2016).

### 3.6. Población y muestra

#### Población

La población se conoce como una colección bien definida de individuos u objetos conocidos porque tienen características similares. Para identificar a la población, se tomó en consideración el número de clientes que tiene registrado el Área de Atención al Cliente en un total de 986 usuarios. Es importante considerar que en promedio asisten a la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN CIA.LTDA., aproximadamente entre 10 a 15 clientes y los días sábados entre 5 a 10 usuarios, es decir, un promedio de 136 clientes al mes (Hernández, et al., 2018).

#### Muestra y muestreo:

La muestra fue un subconjunto representativo de la población para justificar el análisis estadístico. La muestra se realizó mediante un proceso deliberado e imparcial, de modo que cada unidad de muestra en un grupo tuvo igualdad de posibilidades de ser seleccionado (muestreo probabilístico) (Gerken 2016), para obtener la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Z = Nivel de Confianza (95% = 1,96)

N = Universo población (136 usuarios)

p = Población a favor (0,5)

q = Población en contra (0,5)

e = Error de estimación (0,1% = 0,1)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 (136) (0,5) (0,5)}{0,1^2 (136 - 1) + 1,96^2 (0,5) (0,5)}$$
$$n = 56,53$$

Es decir, la encuesta se aplicó a 57 clientes que visitan el Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN CIA.LTDA.

### 3.7. Técnicas de procesamientos de datos

Para el análisis de la información se utilizaron técnicas de estadística descriptiva para recopilar y analizar los datos, que permitieron obtener conclusiones acordes al tema investigado.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Analizar y medir el nivel de satisfacción de los clientes

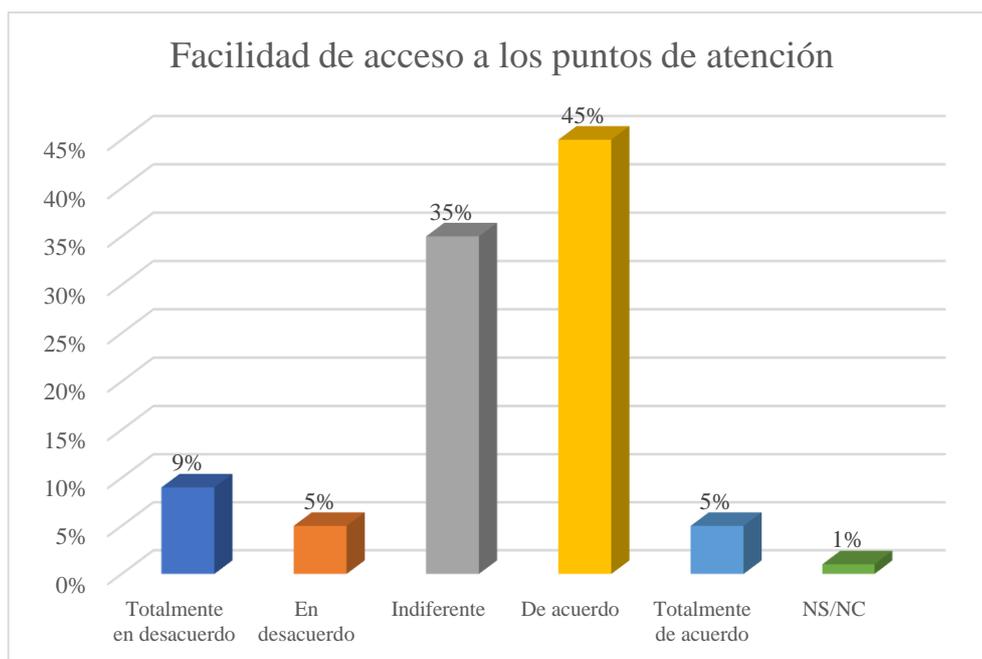
Mediante la aplicación de la encuesta se busca medir el nivel de satisfacción de los clientes, cuyos resultados se muestran a continuación:

**Pregunta 1: ¿Cuándo llegó a la empresa existió facilidad de acceso a los puntos de atención?**

**Tabla 1-4.** Facilidad de acceso a los puntos de atención

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	9%
En desacuerdo	3	5%
Indiferente	20	35%
De acuerdo	26	45%
Totalmente de acuerdo	3	5%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 1-4.** Facilidad de acceso a los puntos de atención

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

### **Análisis e interpretación:**

Se puede observar en el gráfico 1-4, que el 45% de los encuestados establecen que están de acuerdo con que cuando llegaron a la empresa existió facilidad de acceso a los puntos de atención, mientras el 35% fue indiferente, es decir, ni bien ni mal, mientras el 9% está totalmente en desacuerdo, el 5% en desacuerdo, el 5% totalmente en acuerdo, mientras el 1% no sabe o no contestó. Un servicio al cliente accesible promueve la confianza y puede proporcionar acceso a un grupo más grande de clientes potenciales por lo que se debe brindar facilidades a los puntos de atención como una buena práctica con un sentido comercial.

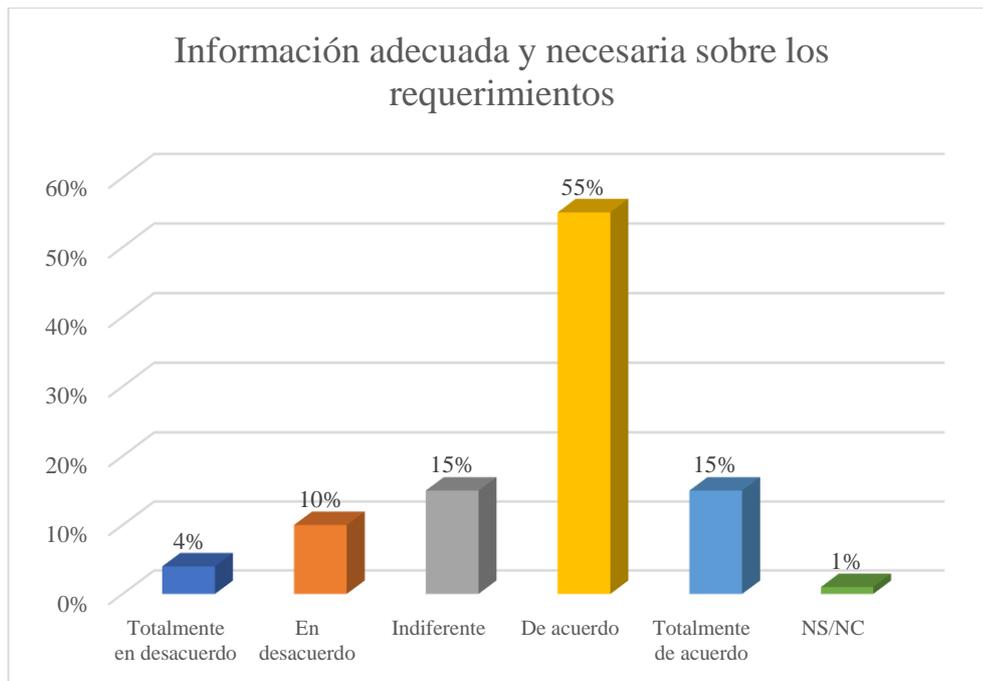
**Pregunta 2: ¿La empresa le brindó información adecuada y necesaria sobre los requerimientos que usted presentó?**

**Tabla 2-4.** Información adecuada y necesaria sobre los requerimientos

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	6	10%
Indiferente	9	15%
De acuerdo	31	55%
Totalmente de acuerdo	9	15%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 2-4.** Información adecuada y necesaria sobre los requerimientos  
**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

En el gráfico 2-4, se pudo establecer que el 55% de los encuestados consideran que la empresa brinda información adecuada y necesaria sobre los requerimientos presentados, mientras el 15% se mostró indiferente, el 15% está totalmente de acuerdo, el 10% en desacuerdo, el 5% totalmente en desacuerdo, mientras el 1% no sabe o no contestó. La claridad de la información es importante cuando se intenta comprender lo que realmente necesita el cliente. Brindar información adecuada y necesaria a menudo implica hacer preguntas clave para comprender mejor la situación del cliente. Proporcionar al cliente una comprensión clara de las acciones que pretende tomar para remediar la situación junto con un marco de tiempo específico deja pocas dudas en su mente sobre qué esperar y elimina la confusión o los malentendidos.

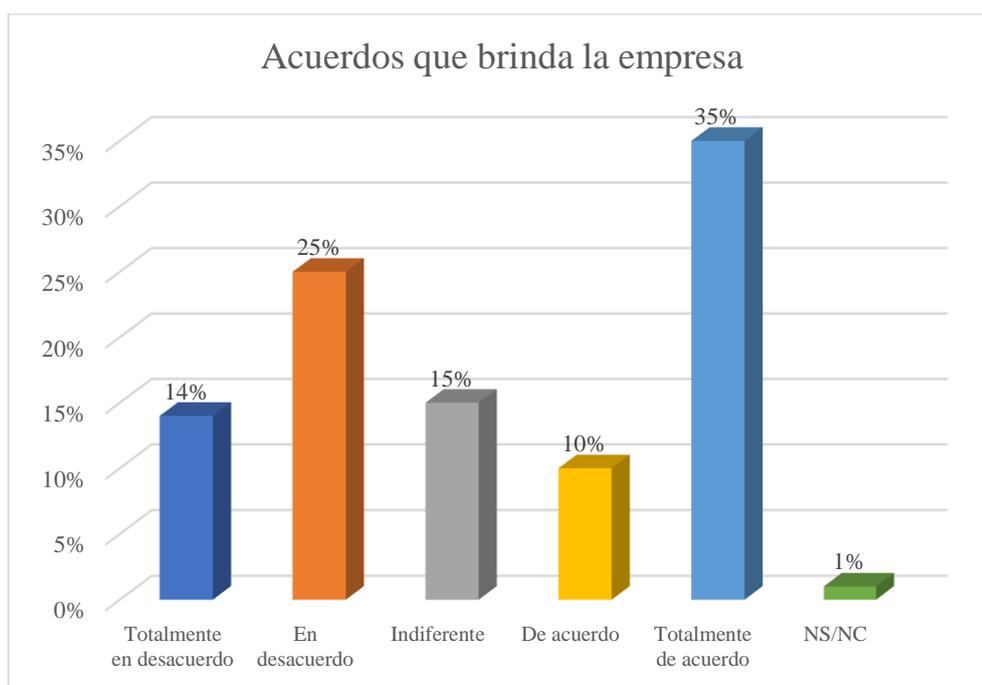
**Pregunta 3: ¿Los acuerdos que brinda la empresa para prestar el servicio se acoplaron a sus requerimientos?**

**Tabla 3-4.** Acuerdos que brinda la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	14%
En desacuerdo	14	25%
Indiferente	9	15%
De acuerdo	6	10%
Totalmente de acuerdo	20	35%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 3-4.** Acuerdos que brinda la empresa

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

Mediante el gráfico 3-4, se pudo visualizar que el 35% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que los compromisos que brinda la empresa para prestar el servicio se acoplaron a sus requerimientos, el 25% estuvo en desacuerdo, mientras el 15% se mostró indiferente, el 14% está totalmente en desacuerdo, el 10% de acuerdo, el 1% no sabe o no contestó. Los resultados de esta pregunta muestran un grupo importante de clientes que consideran que los compromisos no se acoplan a sus requerimientos como clientes, por lo que la empresa tendrá que establecer

acciones de estrategia productiva y comercial para acoplarse a las necesidades individuales de los clientes.

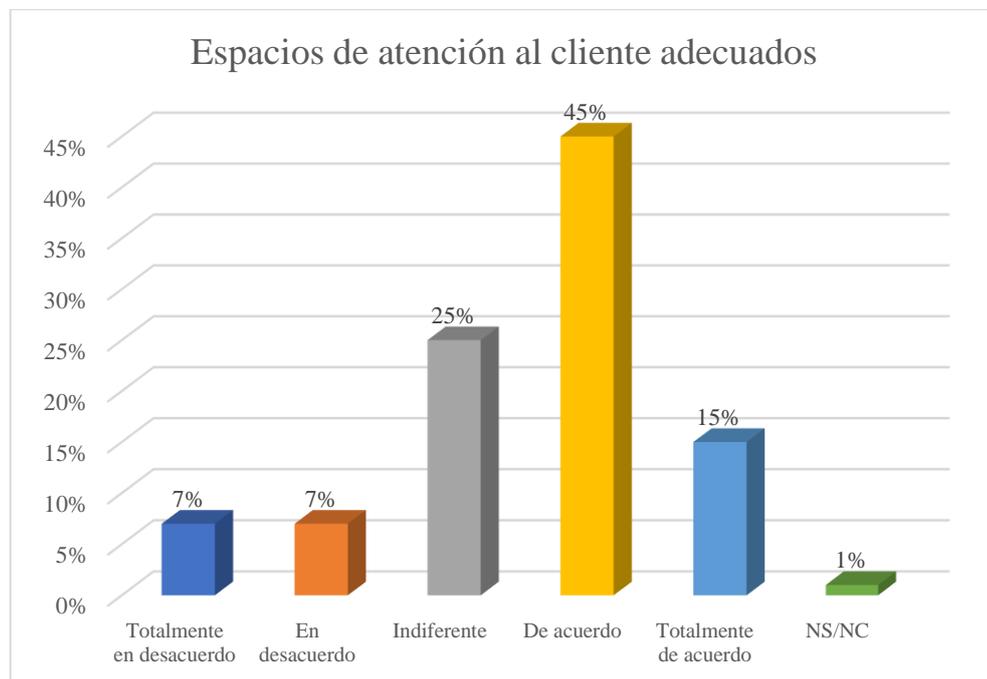
**Pregunta 4: ¿Los espacios de atención al cliente estuvieron limpios, ventilados y el nivel de ruido fue el adecuado?**

**Tabla 4-4.** Espacios de atención al cliente adecuados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	7%
En desacuerdo	4	7%
Indiferente	14	25%
De acuerdo	26	45%
Totalmente de acuerdo	9	15%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 4-4.** Espacios de atención al cliente adecuados

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

A través del gráfico 4-4, se determinó que el 45% de los encuestados consideran que los espacios de atención al cliente estuvieron limpios, ventilados y el nivel de ruido fue el adecuado, el 25% estuvo indiferente, mientras el 15% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 7% está totalmente en desacuerdo, el 7% en desacuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Un espacio adecuado de atención al cliente le da a la empresa una identidad y la oportunidad de difundir su cultura. Esto ayuda a ganar clientes, debido a que un lugar apropiado permite mostrar al cliente una percepción que está un lugar donde se le va a ofrecer un mejor producto o servicio, por lo que es importante que la empresa analice adecuadamente estas áreas para realizar mejoras adaptadas a las necesidades del cliente.

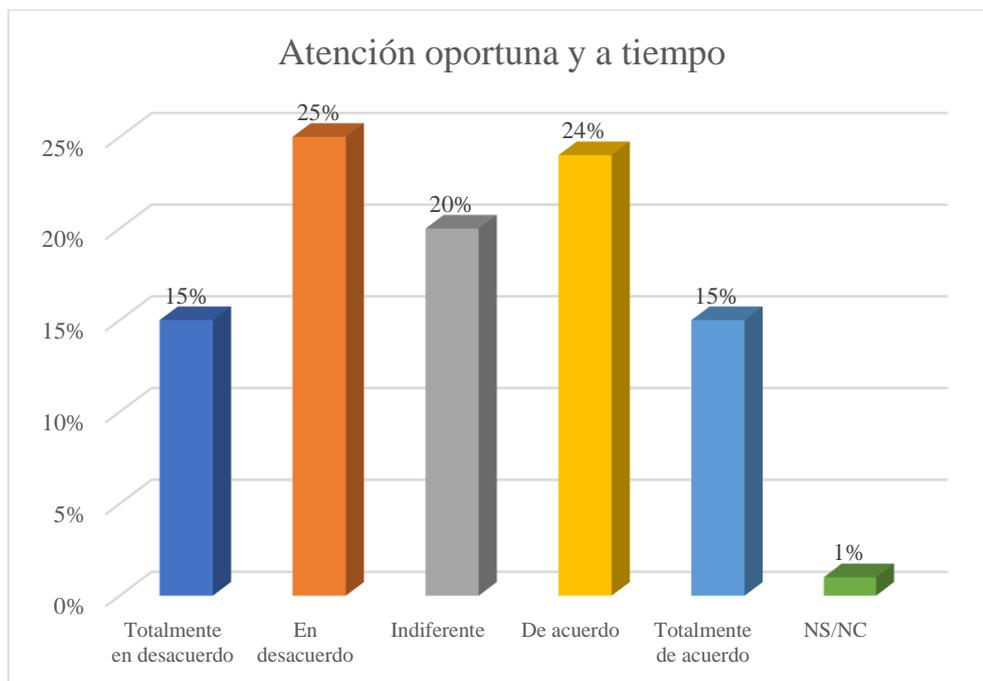
**Pregunta 5: ¿La atención que se le prestó fue oportuna y a tiempo?**

**Tabla 5-4.** Atención oportuna y a tiempo

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	9	15%
En desacuerdo	14	25%
Indiferente	11	20%
De acuerdo	14	24%
Totalmente de acuerdo	9	15%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 5-4.** Atención oportuna y a tiempo  
**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021

#### **Análisis e interpretación:**

En el gráfico 5-4, se pudo establecer que el 25% de los encuestados están en desacuerdo de que la atención que se les prestó fue oportuna y a tiempo, el 24% estuvo de acuerdo, mientras el 20% se mostró indiferente, el 15% está totalmente en desacuerdo, el 15% totalmente de acuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Los resultados mostraron una alta variabilidad en las respuestas de los clientes, con lo que se podría determinar que la atención no está siendo oportuna y tampoco adaptada al tiempo del cliente, lo que puede provocar malestar en los clientes que buscan una atención eficiente que valore su tiempo y necesidades, situación que deberá ser analizada para establecer estrategias de mejora para alcanzar la más alta satisfacción del cliente.

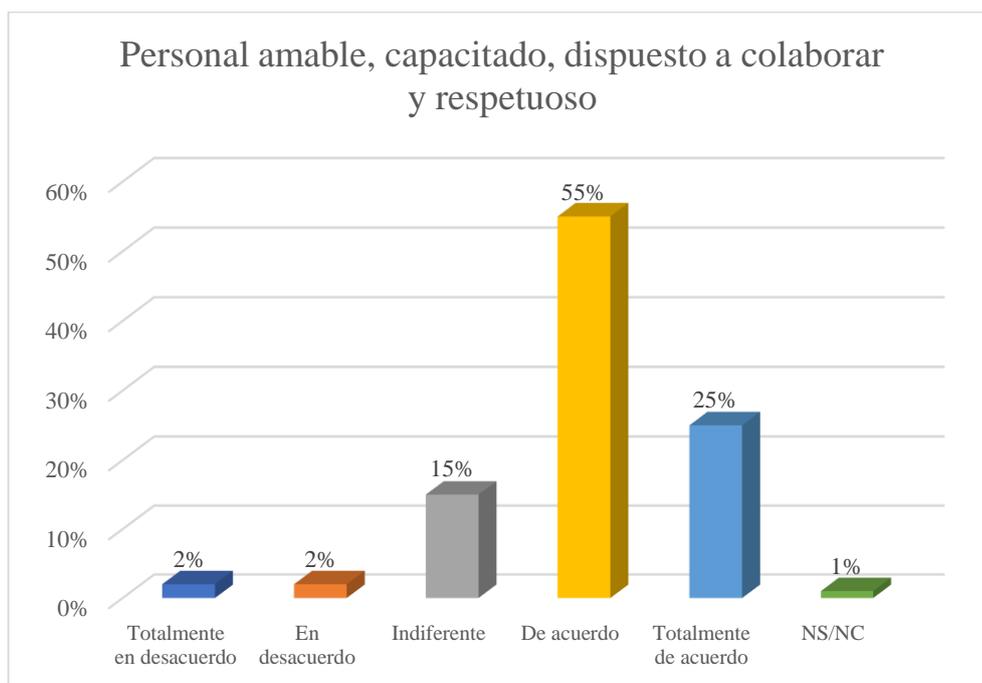
**Pregunta 6: ¿Cuándo se acercó al punto de atención encontró personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?**

**Tabla 6-4.** Personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Indiferente	9	15%
De acuerdo	31	55%
Totalmente de acuerdo	14	25%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 6-4.** Personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

El gráfico 6-4, mostró que el 55% de los encuestados consideran que cuando se acercaron al punto de atención encontraron personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso, el 25% estuvo totalmente de acuerdo, mientras el 15% se mostró indiferente, el 2% está totalmente en desacuerdo, el 2% en desacuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Aunque se puede apreciar que existe un alto porcentaje de clientes que están de acuerdo con el trato que recibieron del personal, sin embargo, existe un pequeño porcentaje que no cumplió con sus expectativas, por lo que es

importante realizar los ajustes necesarios para identificar qué se podría hacer para mejorar la experiencia del cliente en la empresa.

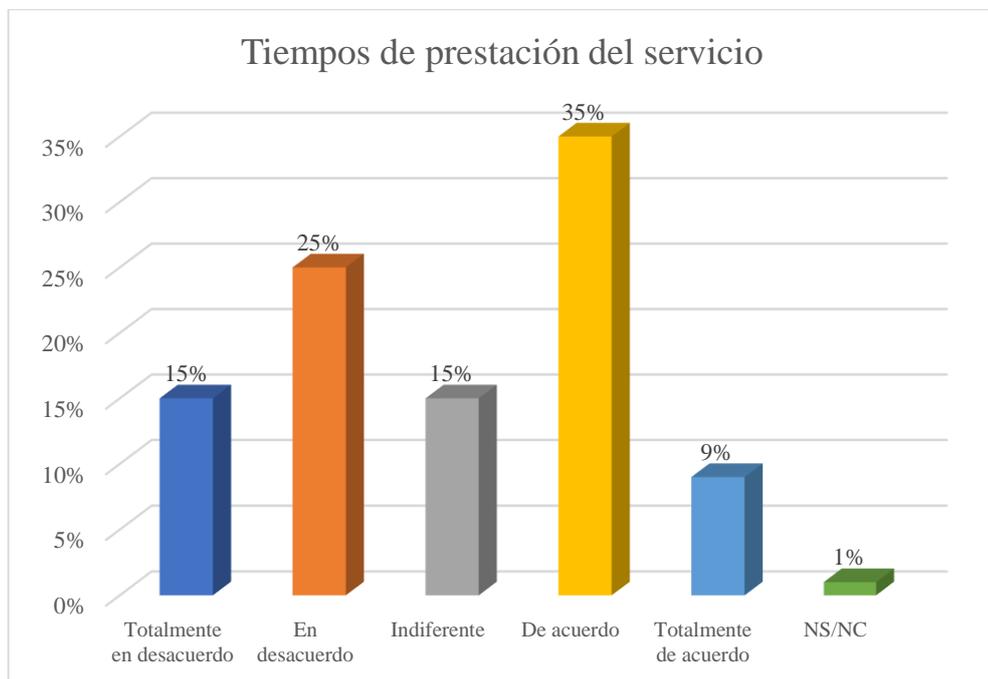
**Pregunta 7: ¿Los tiempos de prestación del servicio fueron puntuales, adecuados y respetados?**

**Tabla 7-4.** Tiempos de prestación del servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15%
En desacuerdo	14	25%
Indiferente	9	15%
De acuerdo	20	35%
Totalmente de acuerdo	5	9%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 7-4.** Tiempos de prestación del servicio

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

En el gráfico 7-4, se pudo apreciar que el 55% de los encuestados consideran que los tiempos de prestación del servicio fueron puntuales, adecuados y respetados, el 25% estuvo en desacuerdo, mientras el 15% se mostró indiferente, el 15% está totalmente en desacuerdo, el 9% totalmente de acuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Los tiempos de prestación de servicio son un indicador de eficiencia frente a los clientes, por lo tanto, se debe realizar las mejoras, principalmente identificando los tiempos muertos o que estén causando cuello de botella o procesos que no agreguen valor, que permitan brindar al cliente una atención acorde a sus necesidades y sobre todo de calidad.

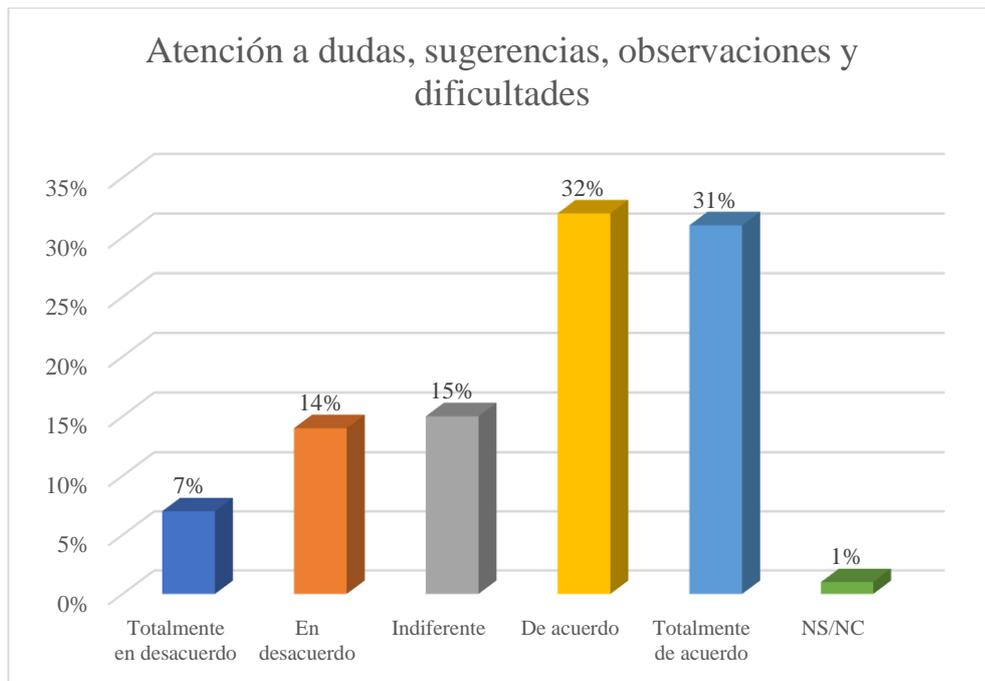
**Pregunta 8: ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fue amable, inmediata, clara y receptiva?**

**Tabla 8-4.** Atención a dudas, sugerencias, observaciones y dificultades

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	4	7%
En desacuerdo	8	14%
Indiferente	9	15%
De acuerdo	18	32%
Totalmente de acuerdo	18	31%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 8-4.** Atención a dudas, sugerencias, observaciones y dificultades  
**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

Mediante el gráfico 8-4, se pudo determinar que el 32% de los encuestados consideran que la atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fue amable, inmediata, clara y receptiva, el 31% estuvo totalmente de acuerdo, mientras el 15% se mostró indiferente, el 14% está en desacuerdo, el 7% totalmente en desacuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Un centro de atención al cliente debe caracterizarse por proporcionar el máximo de sus esfuerzos a brindar la atención a los requerimientos de los usuarios, esto se lo puede realizar con una cultura de calidad enfocada en el cliente, por lo tanto, se deberán establecer los procedimientos más adecuados para brindar una atención de calidad, oportuna, inmediata, clara y receptiva.

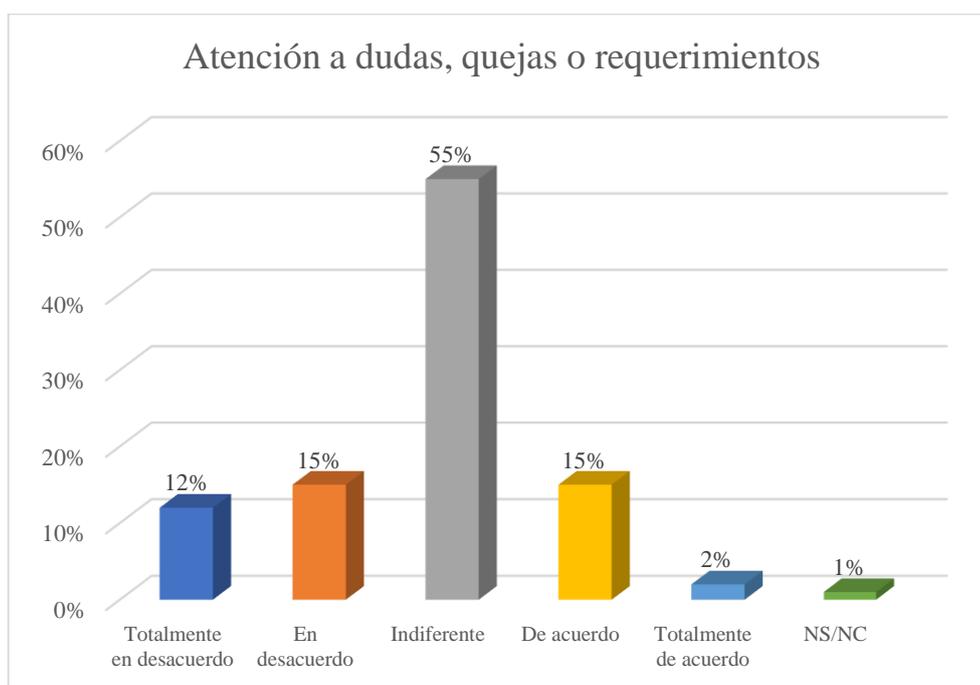
**Pregunta 9: ¿Cuando presentó una duda, queja o requerimiento, está fue resuelta de manera inmediata y cumplió sus expectativas?**

**Tabla 9-4.** Atención a dudas, quejas o requerimientos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	12%
En desacuerdo	9	15%
Indiferente	31	55%
De acuerdo	9	15%
Totalmente de acuerdo	1	2%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 9-4.** Atención a dudas, quejas o requerimientos

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

En el gráfico 9-4, se pudo establecer que el 55% de los encuestados se mostraron indiferentes cuando se les preguntó si cuando presentó una duda, queja o requerimiento, está fue resuelta de manera inmediata y cumplió sus expectativas, el 15% estuvo de acuerdo, mientras el 15% estuvo en desacuerdo, el 12% totalmente en desacuerdo, el 2% totalmente de acuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Al igual que la pregunta anterior, es necesario resaltar la importancia de que el centro

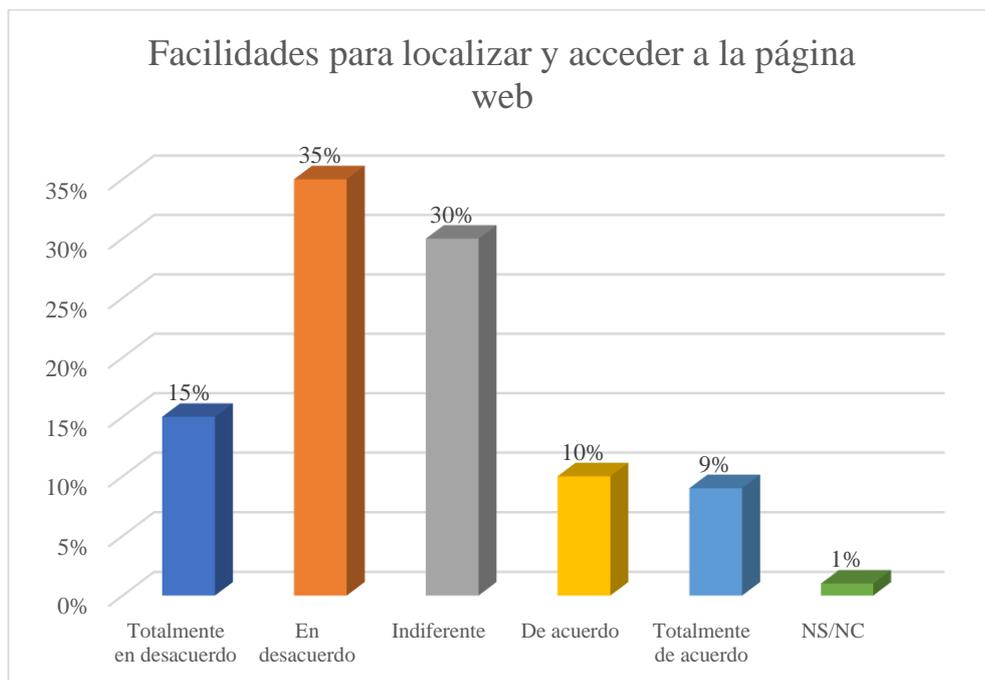
de atención debe brindar el máximo de sus esfuerzos a resolver cualquier duda, queja o requerimiento, que permita suplir las expectativas de los clientes.

**Pregunta 10: ¿Encontró facilidades para localizar y acceder a la página web?**

**Tabla 10-4.** Facilidades para localizar y acceder a la página web

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15%
En desacuerdo	20	35%
Indiferente	17	30%
De acuerdo	6	10%
Totalmente de acuerdo	5	9%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 10-4.** Facilidades para localizar y acceder a la página web  
Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

A través del gráfico 10-4, se pudo identificar que el 35% de los encuestados estuvieron en desacuerdo con encontrar facilidades para localizar y acceder a la página web, el 30% estuvo indiferente, mientras el 15% estuvo totalmente en desacuerdo, el 10% de acuerdo, el 9% totalmente de acuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Existen numerosas estrategias de marketing que se puede utilizar para publicitar y comercializar productos y servicios. En la actualidad disponer de un sitio web es importante herramienta de marketing porque ayuda a establecer y consolidar a una empresa. De hecho, los clientes de hoy esperan que la empresa tenga presencia en línea. Es importante resaltar que aunque la empresa cuenta con un sitio web, de acuerdo a los clientes ésta no es lo suficientemente accesible, por lo que sería importante el analizar los recursos que presenta la página web con el propósito de volverlo más eficiente y cumpla las expectativas de los clientes.

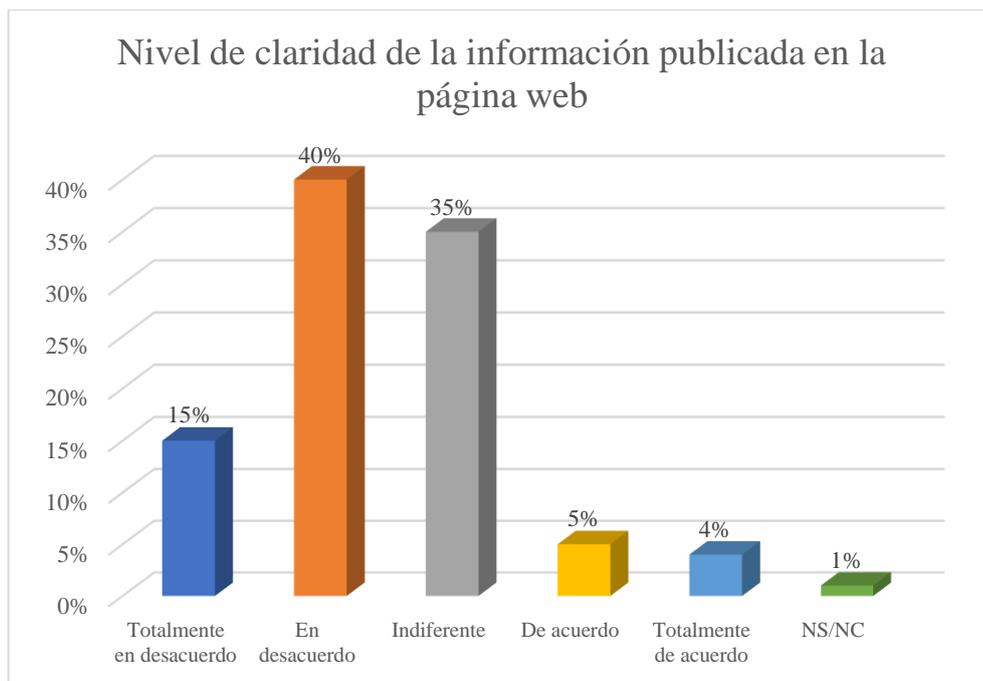
**Pregunta 11: ¿Cuál fue el nivel de claridad de la información publicada en la página web?**

**Tabla 11-4.** Nivel de claridad de la información publicada en la página web

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15%
En desacuerdo	23	40%
Indiferente	20	35%
De acuerdo	3	5%
Totalmente de acuerdo	2	4%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 11-4.** Nivel de claridad de la información publicada en la página web  
**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

Mediante el gráfico 11-4, se estableció que el 40% de los encuestados estuvieron en desacuerdo con el nivel de claridad de la información publicada en la página web, el 35% estuvo indiferente, mientras el 15% estuvo totalmente en desacuerdo, el 5% de acuerdo, el 4% totalmente de acuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Los resultados muestran que la mayor parte de los clientes consideran que la página web no presenta claridad en su información, por lo que, como parte de las estrategias para mejorar la atención al cliente, se deben analizar los recursos que presenta la página web con el propósito de volverlo más eficiente y cumpla las expectativas de los clientes.

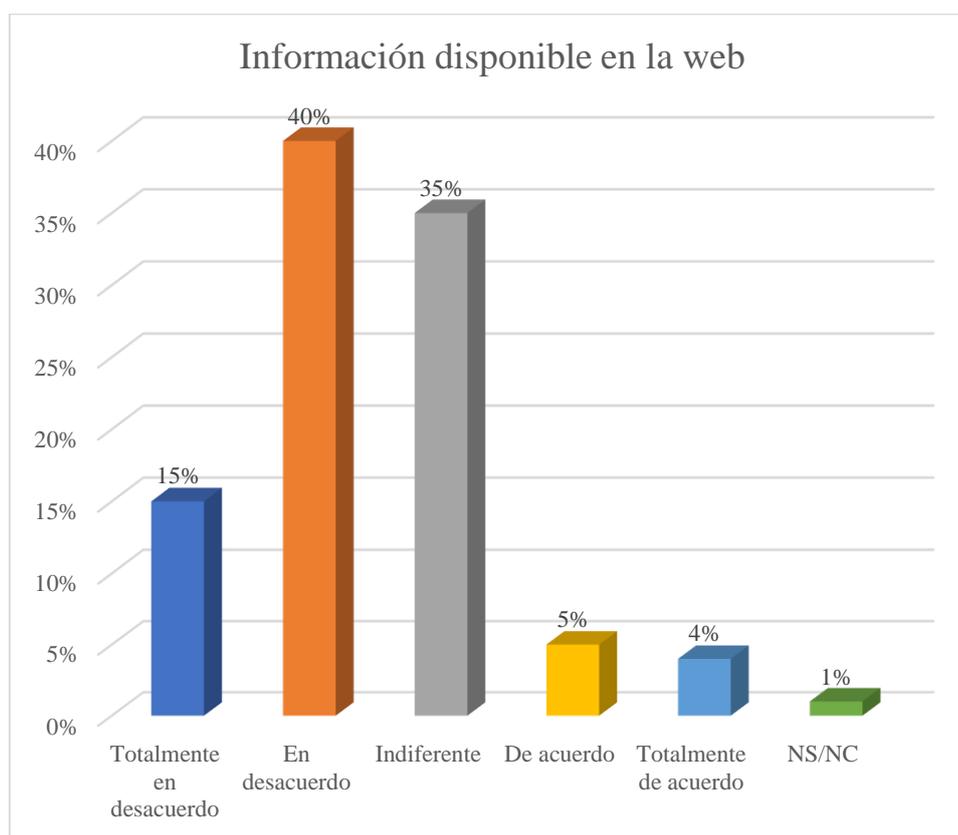
**Pregunta 12: ¿La información disponible en la web fue la adecuada y le ayudó a cumplir sus requerimientos?**

**Tabla 12-4.** Información disponible en la web

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15%
En desacuerdo	23	40%
Indiferente	20	35%
De acuerdo	3	5%
Totalmente de acuerdo	2	4%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 12-4.** Información disponible en la web

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

Los resultados mostrados en el gráfico 12-4, determinaron que el 40% de los encuestados estuvieron en desacuerdo con el nivel de claridad de la información publicada en la página web, el 35% estuvo indiferente, mientras el 15% estuvo totalmente en desacuerdo, el 5% de acuerdo, el 4% totalmente de acuerdo, el 1% NS/NC.

el 4% totalmente de acuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Al igual que la pregunta anterior, los resultados muestran que la mayor parte de los clientes consideran que la información disponible en la página web no es la adecuada lo que no permite cumplir los requerimientos de los clientes debido a que la información no ha sido actualizada y tampoco se han implementado los recursos necesarios para volverla más interactiva, por lo que, como parte de las estrategias para mejorar la atención al cliente, se deben analizar los recursos que presenta la página web con el propósito de volverlo más eficiente y cumpla las expectativas de los clientes.

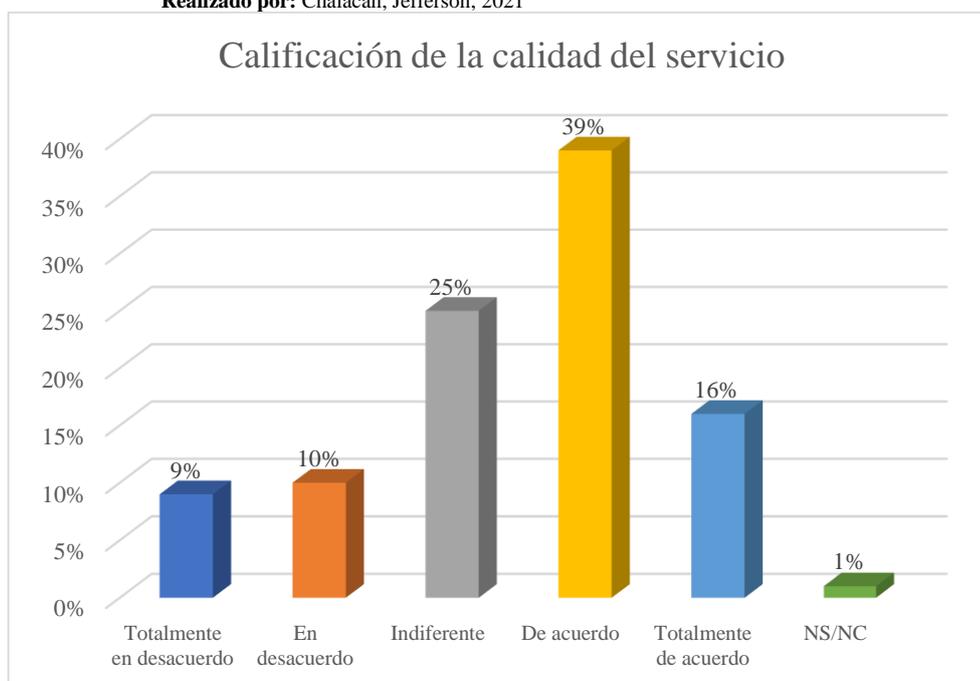
**Pregunta 13: ¿La calidad del servicio prestado por la empresa cumplió con sus expectativas?**

**Tabla 13-4.** Calificación de la calidad del servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	9%
En desacuerdo	6	10%
Indiferente	14	25%
De acuerdo	22	39%
Totalmente de acuerdo	9	16%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 13-4.** Calificación de la calidad del servicio

Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

### **Análisis e interpretación:**

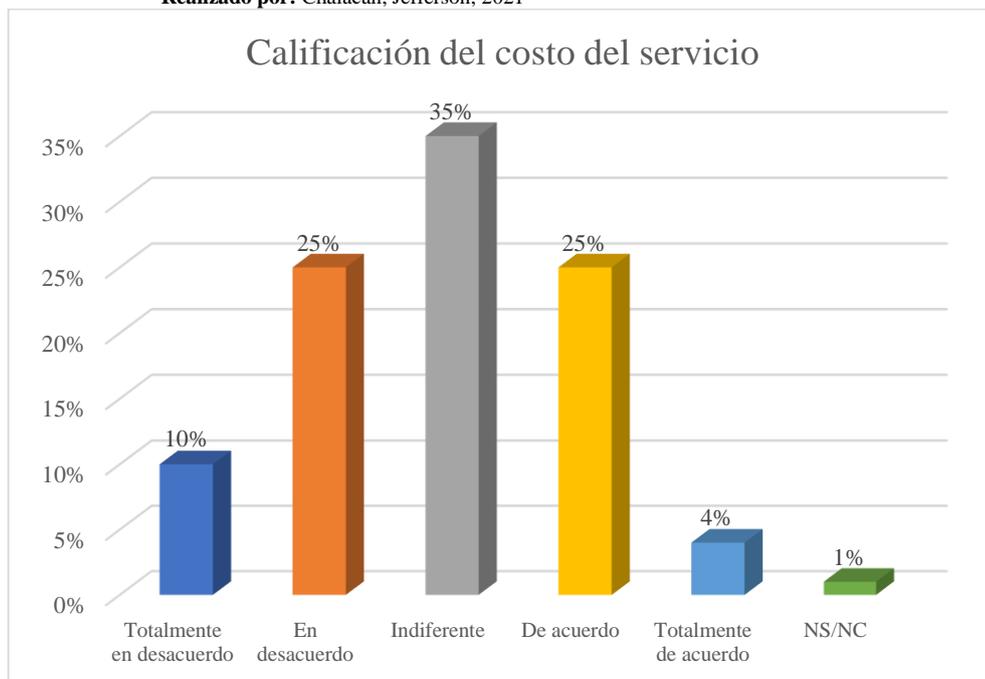
Mediante el gráfico 13-4, se pudo establecer que el 39% de los encuestados estuvieron de acuerdo con que la calidad el servicio prestado por la empresa cumplió con sus expectativas, el 25% estuvo indiferente, mientras el 16% estuvo totalmente de acuerdo, el 10% en desacuerdo, el 9% totalmente en desacuerdo y el 1% no sabe o no contestó. La calidad del servicio es un factor importante para las empresas que quieren ganar rentabilidad y productividad mediante el logro de una ventaja diferencial sobre sus rivales. A través de la calidad del servicio, la organización podrá identificar sus fortalezas y debilidades para tener más éxito en la entrega de un servicio de acuerdo con las expectativas de los clientes.

**Pregunta 14: ¿El costo del servicio prestado por la empresa cumplió con sus expectativas?**

**Tabla 14-4.** Calificación del costo del servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	10%
En desacuerdo	14	25%
Indiferente	20	35%
De acuerdo	14	25%
Totalmente de acuerdo	2	4%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 14-4.** Calificación del costo del servicio  
Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

### **Análisis e interpretación:**

Mediante el gráfico 14-4, se pudo apreciar que el 35% de los encuestados se mostraron indiferentes a que el costo del servicio prestado por la empresa cumplió con sus expectativas, el 25% estuvo de acuerdo, mientras el 25% estuvo en desacuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo, el 4% totalmente de acuerdo y el 1% no sabe o no contestó. El ajuste del precio tiene un impacto profundo en la estrategia de marketing y, dependiendo de la elasticidad del costo del servicio, a menudo también afectará la demanda y las ventas. Tanto un precio demasiado alto como uno demasiado bajo pueden limitar el crecimiento. El precio incorrecto también puede influir negativamente en las ventas y el flujo de caja, por lo tanto, se deberá analizar los costos y determinar un precio competitivo en el mercado en el que se desenvuelve la empresa.

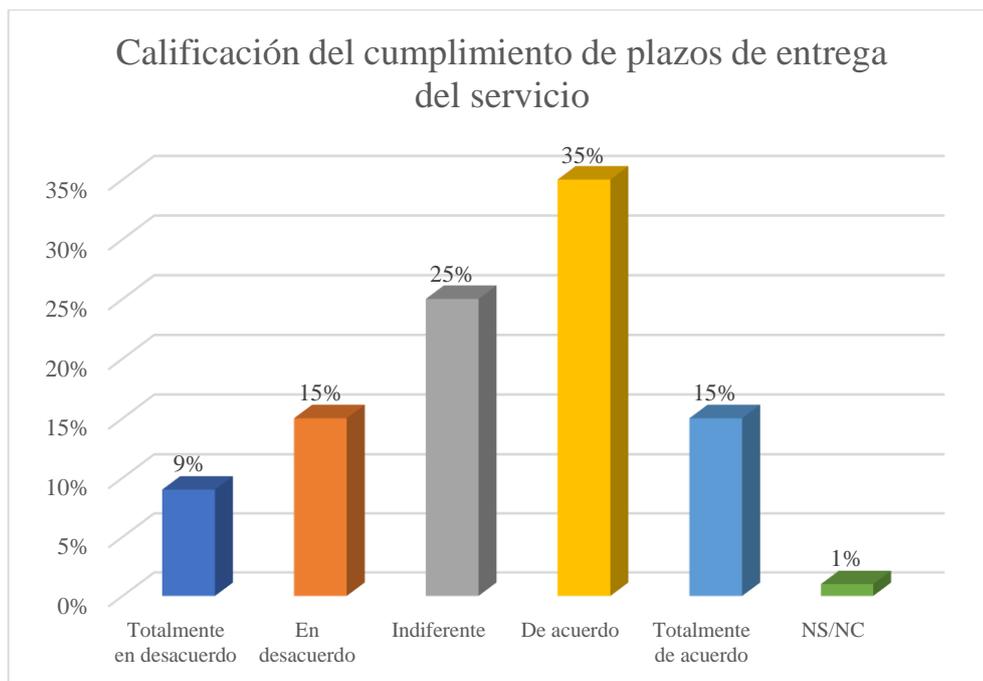
**Pregunta 15: ¿El cumplimiento de plazos de entrega del servicio prestado por la empresa cumplió con sus expectativas?**

**Tabla 15-4.** Calificación del cumplimiento de plazos de entrega del servicio

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	5	9%
En desacuerdo	9	15%
Indiferente	14	25%
De acuerdo	20	35%
Totalmente de acuerdo	9	15%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 15-4.** Calificación del cumplimiento de plazos de entrega del servicio  
**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021

#### **Análisis e interpretación:**

En el gráfico 15-4, se pudo determinar que el 35% de los encuestados estuvieron de acuerdo con que el cumplimiento de plazos de entrega del servicio prestado por la empresa cumplió con sus expectativas, el 25% estuvo indiferente, mientras el 15% estuvo totalmente de acuerdo, el 15% en desacuerdo, el 9% totalmente en desacuerdo y el 1% no sabe o no contestó. El cumplimiento de plazos es clave para asegurarse de que los clientes se encuentren satisfechos. Sin una cultura de eficiencia en los plazos de entrega, un eslabón en la cadena de procesos comerciales corre el riesgo de romperse, por lo tanto, se deberán optimizar los procesos para brindar una atención de calidad, oportuna e inmediata, de acuerdo a las expectativas de los clientes.

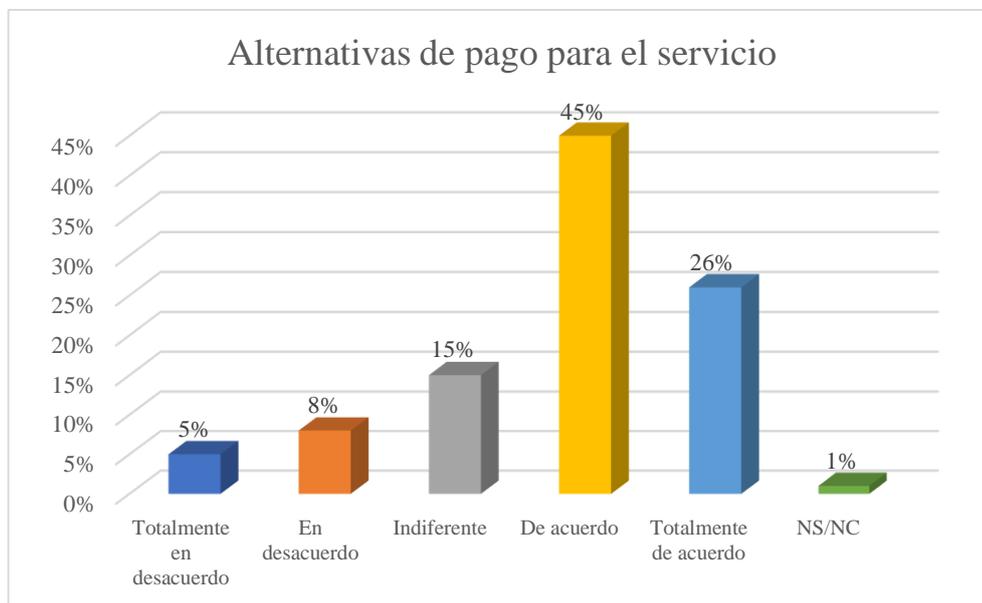
#### **Pregunta 16: ¿Se le brindaron suficientes alternativas para el pago del servicio?**

**Tabla 4-16.** Alternativas de pago para el servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5%
En desacuerdo	5	8%
Indiferente	9	15%
De acuerdo	26	45%
Totalmente de acuerdo	15	26%

NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 16-4.** Alternativas de pago para el servicio

**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021

**Análisis e interpretación:**

El gráfico 16-4, mostró que el 45% de los encuestados estuvieron de acuerdo con que la empresa le brindó suficientes alternativas para el pago del servicio, el 26% estuvo totalmente de acuerdo, mientras el 15% estuvo indiferente, el 8% en desacuerdo, el 5% totalmente en desacuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Es importante establecer estrategias para brindar a los clientes todas las facilidades para que puedan optar por diferentes formas para pagar los productos y/o servicios, analizando la posibilidad de otorgar crédito empresarial a corto mediano o largo plazo, establecer procesos para brindar facilidades y recaudar valores a instituciones públicas o privadas conforme procedimientos internos para la ejecución de proyectos, también se deberá considerar el pago en efectivo, como los medios electrónicos con los que se cuenta actualmente en el mercado financiero.

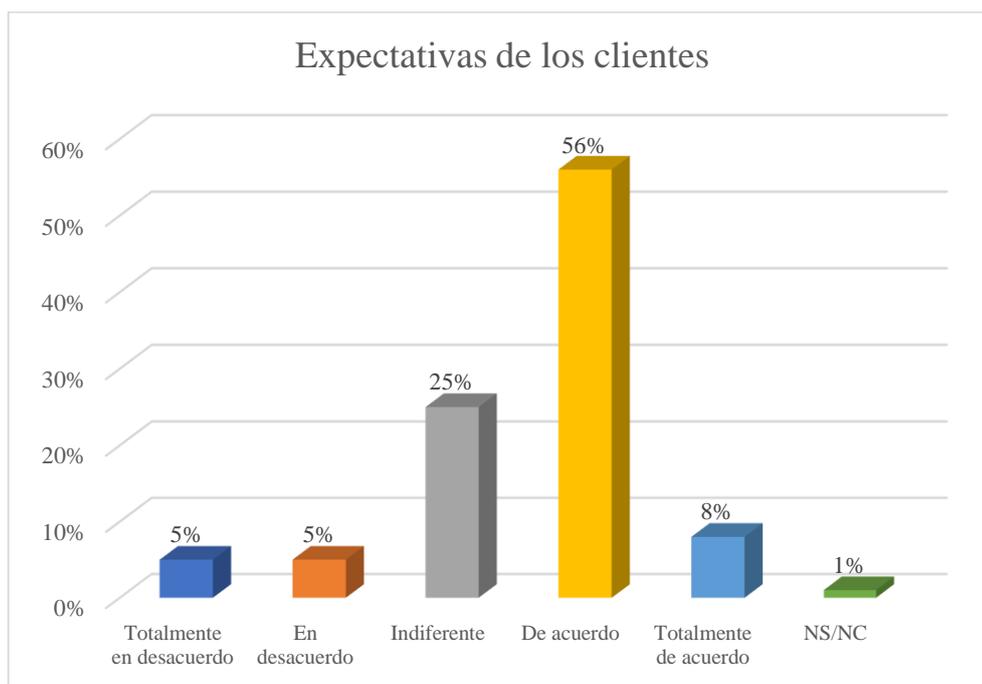
**Pregunta 17:** ¿El servicio llenó las expectativas por las cuáles usted escogió nuestra empresa?

**Tabla 17-4.** Expectativas de los clientes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5%
En desacuerdo	3	5%

Indiferente	14	25%
De acuerdo	32	56%
Totalmente de acuerdo	5	8%
NS/NC	1	1%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 17-4:** Expectativas de los clientes  
Realizado por: Chalacan, Jefferson, 2021

### **Análisis e interpretación:**

A través del gráfico 17-4, se pudo establecer que el 56% de los encuestados consideran que el servicio llenó las expectativas por las cuáles escogió la empresa, el 25% estuvo indiferente, mientras el 8% estuvo totalmente de acuerdo, el 5% en desacuerdo, el 5% totalmente en desacuerdo y el 1% no sabe o no contestó. Conocer y comprender las expectativas del cliente desde el principio, ayudará a la organización a trabajar con el cliente para establecer estándares de calidad en la prestación del servicio, logrando con esto alcanzar un mayor número de clientes y mejorar la rentabilidad de la empresa.

#### 4.2. Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el Área de Atención y Satisfacción al Cliente

La metodología para el sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el Área de Atención y Satisfacción al Cliente en la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN CÍA. LTDA., está basada en 5 etapas, que son las siguientes:

- Etapa 1: Identificación del proceso de atención y satisfacción al cliente
- Etapa 2: Manual de Procesos (Mejorado)
- Etapa 3: Manual de Políticas de Calidad (Sistema de Gestión de la Calidad).
- Etapa 4: Procedimiento documentado de Gestión de Auditorías
- Etapa 5: Instrucción técnica “Elaboración de la documentación”.
- 

##### 4.2.1. Etapa 1: Identificación del proceso de atención y satisfacción al cliente

Con el propósito de identificar los procesos actuales del área de atención y satisfacción al cliente en la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN CIA.LTDA., se realizará un diagnóstico que permitirá identificar de manera gráfica aquellas actividades del proceso que no agregan valor y las áreas de oportunidad para implementar acciones de mejora.

**Tabla 18-4.** Caracterización del proceso de atención al cliente

PROCESO		RESPONSABLE		
Atención al cliente		Gerente de Ventas		
OBJETIVO				
Atender los requerimientos de los clientes con eficiencia y eficacia, en cumplimiento a las políticas y objetivos determinados por la empresa				
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuarios
Cliente	Requerimientos del cliente	Atención de los requerimientos del cliente	Orden de trabajo	• Jefe de Ventas
Requisitos		Indicadores	Documentos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la información sobre el producto</li> <li>• Realizar las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones</li> <li>• Instaurar la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación entre el total de ventas proyectadas y las ventas del período</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador</li> <li>• Sistemas de administración en línea</li> </ul>

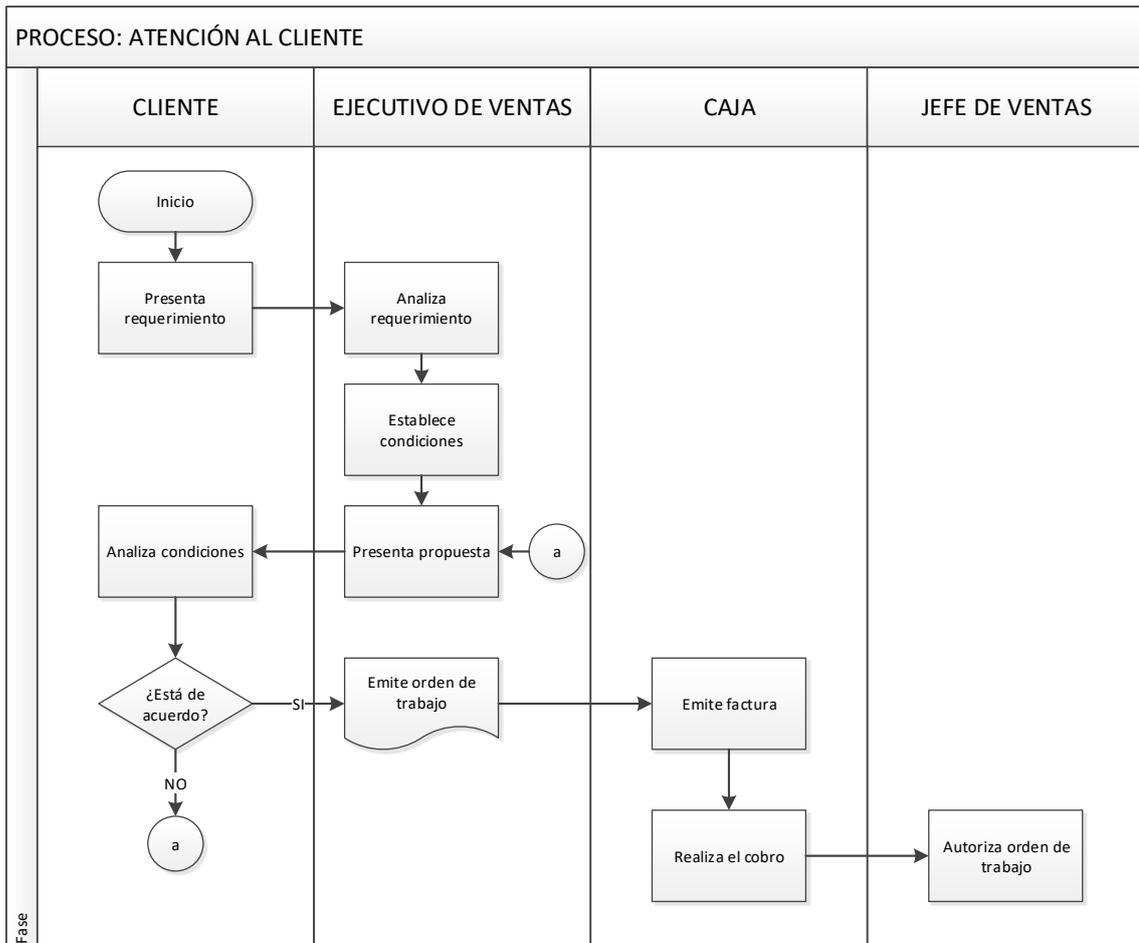
**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021

**Tabla 19-4.** Identificación actual del proceso de atención al cliente

<b>ANÁLISIS GENERAL</b>																						
<b>Proceso analizado:</b> Atención al cliente																						
<b>Objeto:</b> Atender los requerimientos de los clientes con eficiencia y eficacia, en cumplimiento a las políticas y objetivos determinados por la empresa		<b>Análisis</b>		<b>Hombre</b>		X		<b>Simbología y actividades</b>						<b>Actual</b>		<b>Propuesto</b>		<b>Economía</b>				
		<b>Material</b>												Número	Tiempo	Número	Tiempo	Número	Tiempo			
		<b>Inicia:</b> Cliente presenta requerimientos								● <b>Operación</b>		4	45	0	0	0	0					
		<b>Termina:</b> Supervisor autoriza orden de trabajo								➔ <b>Transporte</b>		0	0	0	0	0	0					
		<b>Fecha:</b> 01-08-2021								● <b>Demora</b>		0	0	0	0	0	0					
<b>Método</b>		<b>Actual</b>		X		<b>Elaborado por:</b> Jefe Chalacan		■ <b>Inspección</b>		3	20	0	0	0	0							
		<b>Propuesto</b>				<b>Aprobado por:</b>		▼ <b>Almacenamiento</b>		0	0	0	0	0	0							
								<b>Operación combinada</b>		0	0	0	0	0	0							
								<b>Total de actividades y tiempo</b>		7	65	0	0	0	0							
<b>¿Qué se hace?</b>			<b>¿Cómo se hace?</b>						<b>¿Y por que?</b>					<b>Ideas</b>								
Ord.	Descripción	Cantidad	Tiempo	Frecuencia	Condiciones de ejecución	●	➔	●	■	▼	Qué	Dónde	Cuando	Quién	Cómo	Verificar	Mantener	Eliminar	Combinar	Simplificar	Mejorar	
1	Cliente presenta requerimientos	1	20	0.31	Normas internas de la empresa.	X					X											X
2	Vendedor recibe requerimientos del cliente	1	5	0.08	Normas internas de la empresa.	X					X											X
3	Ventas analiza requerimientos del cliente	1	10	0.15	Normas internas de la empresa.				X					X								X
4	Ventas determina precio y plazo de entrega	1	5	0.08	Normas internas de la empresa.				X					X								X
5	Supervisor emite orden de trabajo	1	15	0.23	Normas internas de la empresa.	X					X											X
6	Producción analiza orden de trabajo	1	5	0.08	Normas internas de la empresa.				X					X								X
7	Supervisor autoriza orden de trabajo	1	5	0.08	Normas internas de la empresa.	X					X											X

**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021



**Gráfico 18-4.** Diagrama de flujo actual del proceso de atención al cliente  
**Realizado por:** Chalacan, Jefferson, 2021

De un análisis a los procesos al área de atención y satisfacción al cliente de la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., se ha podido identificar los siguientes problemas:

1. No se han revisado los procesos al área de atención y satisfacción al cliente, tomando en cuenta los nuevos escenarios comerciales con los que se enfrenta la empresa, por lo que actualmente no cuenta con una estructura de atención al cliente más eficiente y que se acople a sus necesidades.
2. Se ha incrementado la demanda de servicios, lo que ha provocado la presencia continua de reclamos de los clientes que no han sido atendidos de manera eficiente.
3. Las personas encargadas del área de atención y satisfacción al cliente han perdido la capacidad de atender adecuadamente los requerimientos de los clientes, debido a que no han mejorado sus competencias, considerando que no se han capacitado para mejorar la calidad de la atención al cliente.
4. El área de atención y satisfacción al cliente no cuentan con las herramientas tecnológicas suficientes para atender más eficientemente a los clientes.
5. No existe una adecuada comunicación entre el área de atención y satisfacción al cliente y el área productiva, volviendo al servicio lento y engorroso para el cliente.

6. Existe una baja percepción del cliente con respecto al servicio que proporciona la empresa.

Es por esta situación, es que surge la necesidad de diseñar un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el Área de Atención y Satisfacción al Cliente del Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., de tal manera que se conviertan en una herramienta que origine una mejora en la prestación del servicio al consumidor de productos y servicios por parte de la empresa.

#### ***4.2.2. Etapa 2: Manual de Procesos (Mejorado)***

La documentación de los procesos del Área de Atención y Satisfacción al Cliente permitirá identificar de forma clara y concisa de los procedimientos e instrucciones de trabajo para explicar y controlar cómo se cumple con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015. Esto comienza con una comprensión básica de la jerarquía de estos términos y cómo categorizar de manera eficiente el funcionamiento de un sistema de gestión dentro de ellos.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	Código: <b>SGI-ASC-01</b>
		Página: 1 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

#### LISTA DE VERSIONES

Versión	Fecha de vigencia	Motivo de las revisiones del documento	Páginas elaboradas o modificadas
Versión: 001	2021-08-01	Implementación inicial	

#### HISTORIAL DE DISTRIBUCIÓN

Personas Autorizadas	Copia #	Emitido	Firma
Gerente General	001	2021-08-15	
Gerente de Ventas	002	2021-08-15	
Contabilidad	003	2021-08-15	
Servicio al Cliente	004	2021-08-15	

#### ÍNDICE

1.	OBJETIVOS.....	02
	1.1. GENERAL.....	02
	1.2. ESPECÍFICOS.....	02
2.	ALCANCE.....	02
3.	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	02
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	02
5.	PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES.....	02
6.	CRITERIOS DE EFICACIA.....	07

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	Código: <b>SGI-ASC-01</b>
		Página: 2 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. GENERAL**

Revisar todos los compromisos para aceptar pedidos de clientes (pedidos de venta) para asegurarse de que se cumplan o superen las expectativas del cliente.

### **1.2. ESPECÍFICO**

Definir los métodos y responsabilidades para la preparación de documentos, flujo de trámites, por parte de personas y departamentos para el procesamiento de pedidos de venta.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todas las personas / departamentos involucrados en el proceso de ventas, especialmente al Gerente de Ventas, Representantes de Servicio al Cliente y Contabilidad.

## **3. REFERENCIAS NORMATIVAS**

ISO 9001: 2015, “Sistema de gestión de la calidad - Requisitos”, Organización Internacional de Normalización (ISO), septiembre de 2015.

## **4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Representante de ventas: Persona que se comunica con el cliente en relación con la venta de los productos o servicios de la empresa.

## **5. PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES**

1.0 Inicio del proceso de ventas:

- El Representante de Ventas presentará información sobre los productos o servicios de la empresa, responderá preguntas, solicitará pedidos e ingresará información de ventas en los documentos de pedido correspondientes.
- El Representante de ventas ingresará información precisa y completa en el formulario de pedido del cliente, incluidos los términos, condiciones, requisitos, información del cliente y configuración del pedido.
- El representante de ventas identificará los requisitos especificados por el cliente incluidos:
  - a) Los de la actividad de entrega y posterior a la entrega
  - b) Requisitos no declarados por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto del servicio
  - c) Los requisitos reglamentarios (legales) aplicables
  - d) Requisitos que la empresa, desde su posición privilegiada, considera necesarios.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	Código: <b>SGI-ASC-01</b>
		Página: 3 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- El Gerente de Ventas e Ingeniería revisarán los requisitos del cliente antes de comprometer a la empresa y sus recursos para suministrar productos, asegurándose de que:
  - a) Los requisitos estén claramente definidos
  - b) Se resuelvan los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados anteriormente
  - c) La empresa puede cumplir con los requisitos establecidos y deben registrar en el archivo del proyecto.
- El Gerente de Ventas enviará una copia del pedido del cliente a Contabilidad para obtener la aprobación previa del crédito, si es necesario, y facilitar el procesamiento de la documentación correspondiente. Los términos de pago para el cliente deberán estar de acuerdo con las políticas de crédito de la empresa.
- Una vez que se aprueben los términos y el crédito del cliente, Contabilidad distribuirá copias del pedido del cliente a las partes correspondientes.

#### 2.0 Servicio al cliente:

- Los Representantes de Servicio al Cliente deberán revisar todos los pedidos con sus correspondientes propuestas, declaraciones de trabajo, etc., para asegurarse de que la información (cantidad, precio, certificaciones o especificaciones solicitadas y fechas de entrega) es correcto y no se han realizado cambios, antes de aceptar el pedido del cliente.
- Si existen diferencias entre las propuestas y los pedidos o la capacidad de la organización para entregar según lo solicitado, los Representantes de Servicio al Cliente se comunicarán con el cliente para solicitar una exención, llevarán un registro de dicho contacto y también notificarán al Gerente de Ventas de dichas discrepancias.
- Los Representantes de Servicio al Cliente deberán ingresar la información proporcionada en el formulario de pedido del cliente en el sistema de gestión de pedidos y asegurarse de que toda la información del cliente en el sistema de gestión de pedidos sea precisa.
- Los representantes de servicio al cliente verificarán el stock de insumos y materiales en el sistema de gestión de pedidos para garantizar que se disponga de un inventario adecuado.
- Si no hay un inventario adecuado disponible, el sistema estimará una fecha de disponibilidad según el trabajo en proceso o la programación de producción.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	Código: <b>SGI-ASC-01</b>
		Página: 4 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- Si hay alguna discrepancia o si el servicio requiere de actividades complementarias o equipos especializados, los Representantes de Servicio al Cliente deben notificar al cliente de inmediato (por teléfono, mensajería instantánea u otros medios) y seguir con una confirmación por escrito.
- Los representantes de servicio al cliente no deben emitir una confirmación de pedido hasta que:
  - a) El Gerente de Ventas e Ingeniería han revisado y aprobado el pedido con respecto a los requisitos del servicio.
  - b) Contabilidad ha notificado que el cliente ha sido aprobado (de ser el caso).
- Cuando se acepta el pedido, los Representantes de Servicio al Cliente completarán un acuse de recibo del pedido, lo firmarán y lo enviarán por correo electrónico o fax al cliente. Se debe enviar una copia del acuse de recibo al Gerente de ventas y archivar una en el archivo del cliente.
- Los Representantes de Servicio al Cliente deben notificar a Ingeniería para iniciar el proceso de diseño si el cliente no ha proporcionado especificaciones de diseño y documentación de respaldo (por ejemplo, dibujos técnicos).
- Los Representantes de Servicio al Cliente también enviarán una copia de la orden de venta y cualquier información adicional recibida después del proceso de cotización a Ingeniería.
- Los Representantes de Servicio al Cliente mantendrán un archivo del cliente, que debe contener copias de todas las comunicaciones entre la empresa y el cliente, así como información relativa a las órdenes de venta.
- Los Representantes de Servicio al Cliente abordarán las quejas y comentarios de los clientes, en caso de existirlos.

### 3.0 Crédito o cuentas por cobrar:

- Si el cliente está financiando el pedido o por políticas de entrega del servicio en entidades públicas o privadas, Contabilidad procesará y enviará toda la documentación aplicable para realizar el proceso.
- Contabilidad puede rechazar los términos del pedido del cliente, para lo cual notificará al Gerente de Ventas y al cliente, según corresponda.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	Código: <b>SGI-ASC-01</b>
		Página: 5 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- Contabilidad revisará el pedido del cliente y, si se aprueban los términos, actualizará el estado crediticio del cliente en el sistema de gestión de pedidos, liberando el pedido de cliente para su procesamiento.

#### 4.0 Pedidos por Internet (medios electrónicos):

- La página web de la empresa debe ser revisada por el Gerente de Ventas, Marketing, Ingeniería y aprobada antes de su puesta en funcionamiento. El Gerente de Ventas se asegurará de que se mantenga un registro de los resultados de la revisión de la página del servicio, así como de las acciones que surjan de dicha revisión, con el archivo del proyecto.
- Los pedidos realizados a través del sitio web de la empresa (portal) o por correo electrónico requieren una tarjeta de crédito o una cuenta con la empresa, establecida con anticipación.
- El sitio web debe interactuar directamente con el sistema de gestión de pedidos para verificar los pedidos de los clientes, generar pedidos de ventas con información de envío y confirmar el envío al cliente.
- Si los clientes tienen problemas con el sitio web de la empresa o tienen preguntas técnicas con respecto a los productos, se les debe proporcionar la información de contacto del Representante de Servicio al Cliente (números de teléfono, direcciones de correo electrónico, enlaces web, etc.).
- Los Representantes de Servicio al Cliente deben ayudar al cliente con el pedido por Internet o manejar el pedido como se indica en otra parte de este procedimiento.

#### 5.0 Cambios en los pedidos:

- Los representantes de servicio al cliente procesarán todos los cambios solicitados en los pedidos de los clientes.
- Para cambios en la cantidad o retrasos en la fecha de entrega, los Representantes de Servicio al Cliente revisarán el estado del pedido en el sistema de gestión de pedidos y, si el pedido no se ha enviado, realizará los cambios correspondientes como una revisión del pedido de venta.
- Los Representantes de Servicio al Cliente se comunicarán con producción y otras partes interesadas para informarles y verificar la revisión.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	Código: <b>SGI-ASC-01</b>
		Página: 6 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- Para acelerar la fecha de entrega, los Representantes de Servicio al Cliente se comunicarán con producción y otras partes interesadas para verificar que la nueva fecha sea aceptable o para determinar cuál puede ser la fecha de entrega más temprana.
- Si la fecha acelerada es aceptable, los representantes de servicio al cliente enviarán al cliente un acuse de recibo.
- Si la fecha solicitada por el cliente no es aceptable (por ejemplo, no se puede cumplir porque el cliente no proporcionó suficiente tiempo de espera), los representantes de servicio al cliente se comunicarán con el cliente para confirmar una fecha “mejor posible”.
- Si los cambios son cambios técnicos en el servicio, el pedido se pone en espera mientras se revisa la propuesta original.
- Los registros de los cambios en los pedidos, así como los registros de las revisiones de los cambios, se mantendrán en el archivo del cliente.

#### 6. CRITERIOS DE EFICACIA

- Órdenes de venta para productos estándar: completadas y enviadas dentro del plazo establecido por la empresa (en materiales de marketing, etc.).
- Órdenes de venta para servicios personalizados: cumplimentados y enviados dentro del plazo indicado y acordado por el cliente.
- Número de quejas de clientes debido a inexactitudes en los pedidos, procesamiento de pedidos.

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Cargo:</b>	Asesor de Calidad		
<b>Nombre:</b>	Jefferson Chalacan		
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	2021-07-01		

#### ***4.2.3. Etapa 3: Manual de Políticas de Calidad***

Este documento especifica los requisitos que el Área de Atención y Satisfacción al Cliente utiliza para abordar la satisfacción del cliente y para cumplir con los requisitos de ISO 9001:2015, y está respaldado por procedimientos adicionales cuando sea necesario. Los principios de gestión de la calidad establecidos en las normas ISO 9000 e ISO 10000 se han tenido en cuenta durante el desarrollo de este Manual de Políticas de Calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 1 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

### LISTA DE VERSIONES

Versión	Fecha de vigencia	Motivo de las revisiones del documento	Páginas elaboradas o modificadas
Versión: 001	2021-08-01	Implementación inicial	

### HISTORIAL DE DISTRIBUCIÓN

Personas Autorizadas	Copia #	Emitido	Firma
Gerente General	001	2021-08-15	
Gerente de Ventas	002	2021-08-15	
Contabilidad	003	2021-08-15	
Servicio al Cliente	004	2021-08-15	

### ÍNDICE

1.	OBJETIVOS.....	02
	1.1. GENERAL.....	02
	1.2. ESPECÍFICOS.....	02
2.	ALCANCE.....	02
3.	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	02
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	03
5.	PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES.....	03

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 2 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. GENERAL**

Especificar los requisitos generales para orientar a GRUPCEIN hacia un sistema de gestión de las operaciones de calidad, administrativas y técnicas.

### **1.2. ESPECÍFICO**

Alcanzar la lealtad del cliente mediante la práctica de una política de comunicación sólida y trabajando en estrecha colaboración con los clientes para cumplir con sus especificaciones exactas.

## **2. ALCANCE**

Este documento especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad donde GRUPCEIN:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar constantemente productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios del cliente y aplicables; y,
- b) Tiene como objetivo mejorar la satisfacción del cliente a través de la aplicación efectiva del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y la garantía de conformidad con el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta ISO 9001: 2015 son genéricos y están destinados a ser aplicables a cualquier organización, independientemente de su tipo o tamaño o de los productos y servicios que brinda.

## **3. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los siguientes documentos, en su totalidad o en parte, están referenciados normativamente en este documento y son indispensables para su aplicación. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento de referencia (incluidas las enmiendas).

ISO 9001: 2015, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

## **4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para los propósitos de este documento, se aplican los términos y definiciones dados en ISO 9000: 2015.

## **5. PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Contexto de la organización**

#### **5.1.1. Comprensión de la organización y su contexto**

GRUPCEIN ha determinado cuestiones externas e internas que son relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 3 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

sistema de gestión de la calidad. Se monitorea y revisa la información sobre estos problemas externos e internos.

#### **5.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de GRUPCEIN para proporcionar de manera consistente productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al cliente, se determinó:

- a) Las partes interesadas que sean relevantes para el sistema de gestión de la calidad;
- b) Los requisitos de estas partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad.

Se monitorea y revisa la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos relevantes.

#### **5.1.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

GRUPCEIN ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Al determinar este alcance, se consideró:

- a) Las cuestiones externas e internas;
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes;
- c) Los productos y servicios de GRUPCEIN.

Se aplica todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables dentro del alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de calidad de GRUPCEIN está disponible y se mantiene como información documentada. El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos y proporciona una justificación para cualquier requisito que se ha determinado que no es aplicable al alcance de su sistema de gestión de la calidad.

La conformidad con ISO 9001 solo se afirma si los requisitos determinados como no aplicables no afectan la capacidad de GRUPCEIN para garantizar la conformidad de sus productos y servicios y la mejora de la satisfacción del cliente.

#### **5.1.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

GRUPCEIN ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Se ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a lo largo de la organización:

- a) Se determinó los insumos requeridos y los resultados esperados de estos procesos;
- b) Se estableció la secuencia e interacción de estos procesos;

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 4 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- c) Se determinó y aplicó los criterios y métodos (incluido el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para garantizar la operación y el control efectivos de estos procesos;
- d) Se establecieron los recursos necesarios para estos procesos y asegurar su disponibilidad;
- e) Se asignó las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) Se abordó los riesgos y oportunidades determinados;
- g) Se evalúa estos procesos e implementa los cambios necesarios para garantizar que se logren los resultados previstos;
- h) Se mejora los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

En la medida necesaria, GRUPCEIN.:

- a) Mantiene información documentada para respaldar la operación de sus procesos;
- b) Conserva la información documentada para tener confianza en que los procesos se están llevando a cabo según lo planeado.

## **5.2. Liderazgo**

### **5.2.1. Liderazgo y compromiso**

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad al:

- a) Asumir la responsabilidad por la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Asegurar que la política de calidad y la objetividad de la calidad se establezcan para el sistema de gestión de la calidad y sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica;
- c) Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en el proceso empresarial;
- d) Promover el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) Asegurar de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) Involucrar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) Promover la mejora; y

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 5 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- j) Apoyar otros roles gerenciales relevantes para demostrar su liderazgo en lo que respecta a sus áreas de responsabilidad.

### **5.2.2. Enfoque en el cliente**

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque en el cliente al garantizar que:

- El cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables se determinan, comprenden y cumplen de manera coherente;
- Se determinan y abordan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente; y
- Se mantiene el enfoque en mejorar la satisfacción del cliente.

### **5.2.3. Política**

La alta dirección ha establecido, implementado y mantiene una política de calidad que:

- Es apropiado para el propósito y contexto de GRUPCEIN y apoya su dirección estratégica;
- Proporciona un marco para establecer objetivos de calidad;
- Incluye un compromiso de satisfacer los requisitos aplicables; e
- Incluye un compromiso con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Comunicando la Política de Calidad:

- Está disponible y se mantiene como información documentada;
- Se comunica, comprende y aplica dentro de la organización; y
- Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

Política de calidad:

GRUPCEIN proporciona y mejora continuamente la calidad del producto y servicio, la entrega a tiempo y la experiencia general del servicio, al tiempo que cumple o supera los requisitos y expectativas de nuestros clientes. GRUPCEIN se compromete a revisar la idoneidad continua de esta política, la promueve en toda la organización, asegura el cumplimiento de todos los requisitos y mantiene continuamente la eficacia del SGC cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### **5.2.4. Funciones, responsabilidades y autoridades de la organización**

La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles relevantes se asignen, comuniquen y comprendan dentro de GRUPCEIN. La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 6 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- a) Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) Asegurarse de que los procesos estén entregando los resultados previstos;
- c) Informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y las oportunidades de mejora, en particular a la alta dirección;
- d) Asegurar la promoción del enfoque al cliente a lo largo de GRUPCEIN; y
- e) Asegurar que se mantenga la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifiquen e implementen cambios en el sistema de gestión de la calidad.

### **5.3. Planificación**

#### **5.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, GRUPCEIN consideró los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2015. Los riesgos y oportunidades que deben abordarse para:

- a) Garantizar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos;
- b) Mejorar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados; y
- d) Lograr la mejora.
- e) Acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- f) Integrar e implementar las acciones en los procesos de su sistema de gestión de la calidad
- g) Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

#### **5.3.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos**

GRUPCEIN ha establecido objetivos de calidad en funciones, niveles y procesos relevantes necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de calidad son:

- a) De acuerdo con la política de calidad;
- b) Mensurable;
- c) Tenidos en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Relevante para la conformidad de productos y servicios y para mejorar la satisfacción del cliente;
- e) Supervisado;
- f) Comunicado; y
- g) Actualizada según corresponda.

GRUPCEIN mantiene información documentada sobre los objetivos de calidad. Al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad, se ha determinado:

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 7 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- a) Qué se hará;
- b) Qué recursos se necesitarán;
- c) Quién será el responsable;
- d) Cuándo estará terminado; y
- e) Cómo se evaluarán los resultados.

### **5.3.3. Planificación de cambios**

GRUPCEIN determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, los cambios se llevan a cabo de manera planificada.

- a) El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias;
- b) La integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) La disponibilidad de recursos; y
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

## **5.4. Apoyo**

### **5.4.1. Recursos**

GRUPCEIN determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, considerando:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; y
- b) Lo que debe obtenerse de los proveedores externos.

GRUPCEIN determina y provee a las personas necesarias para la implementación efectiva de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.

GRUPCEIN determina, proporciona y mantiene el entorno necesario para el funcionamiento de sus procesos y para lograr la conformidad de productos y servicios.

- a) Edificios y servicios públicos asociados;
- b) Equipos, incluidos hardware y software;
- c) Recursos de transporte; y
- d) Tecnología de la información y la comunicación.

### **5.4.2. Entorno para la operación de procesos**

GRUPCEIN determina, proporciona y mantiene el entorno necesario para el funcionamiento de sus procesos y para lograr la conformidad de productos y servicios.

- a) Social (por ejemplo, no discriminatorio, tranquilo, no conflictivo);
- b) Psicológico (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del agotamiento, protección emocional);

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 8 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- c) Físico (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, luz, flujo de aire, higiene, ruido).
- d) Estos factores pueden diferir sustancialmente según los productos y servicios proporcionados.

#### **5.4.3. Recursos de monitoreo y medición**

GRUPCEIN determina y proporciona los recursos necesarios para garantizar resultados válidos y fiables cuando se utiliza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Se asegura que los recursos proporcionados:

- a) Son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición que se llevan a cabo;
- b) Se mantienen para asegurar su aptitud continua para su propósito;
- c) Se retiene la información documentada apropiada como evidencia de idoneidad para el propósito de los recursos de monitoreo y medición.

Cuando la trazabilidad de la medición es un requisito, o GRUPCEIN la considera una parte esencial para brindar confianza en la validez de los resultados de la medición, los equipos de medición son:

- a) Calibrado o verificado, o ambos, a intervalos específicos, o antes de su uso, con patrones de medición trazables a estándares de medición nacionales o internacionales; cuando no existe tal estándar, la base utilizada para la calibración o verificación se conserva como información documentada;
- b) Identificados para determinar su estado;
- c) Protegido de ajustes, daños o deterioro que invalidaría el estado de calibración y los resultados de las mediciones posteriores; y
- d) Se determina si la validez de los resultados de las mediciones anteriores se ha visto afectada negativamente cuando se considera que el equipo de medición no es apto para el propósito previsto y toma las medidas adecuadas según sea necesario.

#### **5.4.4. Conocimiento organizacional**

GRUPCEIN determina los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y para lograr la conformidad de productos y servicios. Este conocimiento se mantiene y se pone a disposición en la medida necesaria. Al abordar las necesidades y tendencias cambiantes, se considera su conocimiento actual y determina cómo adquirir o acceder a cualquier conocimiento adicional necesario y actualizaciones requeridas.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 9 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

#### **5.4.5. Competencia**

- a) Determina la competencia de la (s) persona (s) que realizan el trabajo bajo su control que afecta el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Se asegura de que estas personas sean competentes sobre la base de una educación, capacitación o experiencia adecuadas;
- c) Cuando corresponda, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la efectividad de las acciones tomadas; y
- d) Conservar la información documentada adecuada como prueba de competencia.

#### **5.4.6. Conciencia**

GRUPCEIN garantiza que las personas que realizan trabajos conozcan:

- a) La política de calidad;
- b) Objetivos de calidad relevantes;
- c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de un mejor desempeño; y
- d) La implicación de no cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

#### **5.4.7. Comunicación**

GRUPCEIN determinó las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de la calidad, incluyendo:

- a) Sobre lo que comunicará;
- b) Cuándo comunicarse;
- c) Con quien comunicarse;
- d) Cómo comunicarse; y
- e) Quién se comunica.

#### **5.4.8. Información documentada**

El sistema de gestión de la calidad de GRUPCEIN incluye:

- a) Información documentada requerida por ISO 9001:2015; e
- b) Información documentada determinada como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Al crear una actualización de la información documentada, se asegura de que sea apropiado:

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) Formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y medios (por ejemplo, papel, electrónico); y
- c) Revisión y aprobación de idoneidad y adecuación.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 10 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por ISO 9001:2015 se controla para garantizar:

- a) Disponibilidad y uso adecuado, donde y cuando se necesite; y
- b) Está adecuadamente protegido (por ejemplo, contra la pérdida de confidencialidad, uso indebido o pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, se ha abordado las siguientes actividades, según corresponda.

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versiones); y
- d) Retención y disposición.

La información documentada de origen externo que GRUPCEIN determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se identifica como apropiada y controlada. La información documentada que se conserva como prueba de conformidad está protegida contra alteraciones no intencionales.

## **5.5. Operación**

### **5.5.1. Planificación y control operacional**

GRUPCEIN planificó, implementó y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios, e implementaron las acciones determinadas en Cláusula 6, por:

- a) Determinar los requisitos para los productos y servicios;
- b) Establecimiento de criterios para:
  - 1. Los procesos;
  - 2. La aceptación de productos y servicios;
- c) Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto y servicio;
- d) Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios; y
- e) Determinar y mantener la información documentada en la medida necesaria:
  - 1. Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado;
  - 2. Demostrar la conformidad de productos y servicios a sus requisitos. El resultado de esta planificación está en una forma adecuada al método de operaciones de GRUPCEIN. Se asegura que los procesos subcontratados estén controlados.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 11 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

### 5.5.2. Requisitos para productos y servicios

La comunicación con los clientes incluye:

- a) Suministro de información relacionada con productos y servicios;
- b) Manejo de consultas, contratos u órdenes, incluidos cambios;
- c) Obtener comentarios de los clientes relacionados con productos y servicios, incluidas las quejas de los clientes;
- d) Manejo o control de la propiedad del cliente; y
- e) Establecer requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando sea relevante.

Al determinar los requisitos para el producto y los servicios que se ofrecerán a los clientes, GRUPCEIN asegura que:

- a) Se definen los requisitos para el producto y los servicios, que incluyen:
- b) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
- c) Los considerados necesarios por GRUPCEIN;
- d) Se puede cumplir con los reclamos por los productos y servicios que ofrece.

GRUPCEIN asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. Se realiza una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) Requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega;
- b) Requisitos no declarados por el cliente, pero necesarios para el uso previsto especificado, cuando se conozcan;
- c) Requisitos especificados por GRUPCEIN;
- d) Requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios; y
- e) Requisitos de contrato o pedido diferentes a los expresados anteriormente.

GRUPCEIN asegura que se resuelvan los requisitos del contrato o pedido que difieran de los previamente definidos.

Los requisitos del cliente son confirmados antes de la aceptación, cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos.

GRUPCEIN conserva información documentada, según corresponda:

- a) Sobre los resultados de la revisión; y
- b) Sobre cualquier nuevo requisito para los productos y servicios;

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 12 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

GRUPCEIN garantiza que se modifique la información documentada pertinente y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados cuando se modifiquen los requisitos de productos y servicios.

### **5.5.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios**

GRUPCEIN ha establecido, implementado y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios.

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, se considera:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) Las etapas requeridas del proceso, incluidas las revisiones de diseño y desarrollo aplicables;
- c) Las actividades de verificación y validación de diseño y desarrollo requeridas;
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de productos y servicios;
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) La necesidad de involucrar a los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) Los requisitos para las posteriores provisiones de productos y servicios;
- i) El nivel de control esperado para el proceso de diseño y desarrollo por parte del cliente y otras partes interesadas relevantes; y
- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo.

GRUPCEIN determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar, por lo que se considera:

- a) Requisitos funcionales y de desempeño;
- b) Información derivada de actividades de diseño y desarrollo similares anteriores;
- c) Requisitos legales y reglamentarios;
- d) Estándares o códigos de práctica que GRUPCEIN se ha comprometido a implementar;
- e) Consecuencias potenciales de fallas debido a la naturaleza de los productos y servicios.
- f) Las entradas son adecuadas para fines de diseño y desarrollo, completas y sin ambigüedades. Se resuelven los insumos conflictivos de diseño y desarrollo.
- g) Se conserva información documentada sobre insumos de diseño y desarrollo.

GRUPCEIN aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para garantizar que:

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 13 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- a) Los resultados alcanzados están definidos,
- b) Las revisiones se llevan a cabo para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos;
- c) Las actividades de verificación se llevan a cabo para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplan con los requisitos de entrada;
- d) Las actividades de validación se llevan a cabo para garantizar que los productos y servicios resultantes cumplan con los requisitos para la aplicación especificada o el uso previsto;
- e) Se toman las acciones necesarias sobre los problemas determinados durante las revisiones o las actividades de verificación y validación; y
- f) Se conserva la información documentada de estas actividades.

GRUPCEIN asegura que los resultados del diseño y desarrollo:

- a) Cumplir con los requisitos de entrada;
- b) Sean adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) Incluir o hacer referencia a los requisitos de seguimiento y medición, según corresponda, y los criterios de aceptación;
- d) Especificar las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y adecuada.
- e) Conservar la información documentada sobre los resultados del diseño y desarrollo.

GRUPCEIN identifica, revisa y controla los cambios realizados durante o después del diseño y desarrollo de productos y servicios, en la medida necesaria para garantizar que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. Se conserva información documentada sobre:

- a) Cambios de diseño y desarrollo;
- b) Los resultados de las revisiones;
- c) La autorización de los cambios; y
- d) Las acciones tomadas para prevenir impactos adversos.

#### **5.5.4. Control de procesos, productos y servicios proporcionados externamente**

GRUPCEIN garantiza que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente se ajusten a los requisitos. Se determina el control que se aplica a los procesos, productos y servicios proporcionados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a ser incorporados a los propios productos y servicios de GRUPCEIN;

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 14 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de GRUPCEIN; y
- c) Un proceso, o parte de un proceso, lo proporciona un proveedor externo como resultado de una decisión de GRUPCEIN.

GRUPCEIN determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, en función de su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. Se conserva información documentada de estas actividades y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

GRUPCEIN garantiza que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente no afecten negativamente la capacidad para ofrecer productos y servicios conformes a sus clientes de manera constante.

- a) Garantiza que los procesos proporcionados externamente permanezcan bajo el control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) Define tanto los controles que pretende aplicar a un proveedor externo como los que pretende aplicar a la salida resultante;
- c) Toma en consideración:
  1. El impacto potencial de los procesos, productos y servicios proporcionados externamente en la capacidad de GRUPCEIN para cumplir consistentemente con el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
  2. La efectividad de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) Determina la verificación u otras actividades necesarias para garantizar que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente cumplan con los requisitos.

GRUPCEIN asegura la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. Se comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) Los procesos, productos y servicios que se proporcionarán;
- b) La aprobación de:
  1. Productos y servicios;
  2. Métodos, procesos y equipos;
  3. El lanzamiento de productos y servicios;
- c) Competencia, incluida cualquier cualificación requerida de las personas;
- d) Las interacciones de los proveedores externos con GRUPCEIN;
- e) Control y seguimiento del desempeño de los proveedores externos a ser aplicado por GRUPCEIN; y

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 15 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- f) Actividades de verificación o validación que GRUPCEIN, o su cliente, pretendan realizar en las instalaciones de los proveedores externos.

#### **5.5.5. Provisión de producción y servicio**

GRUPCEIN implementa la producción y la prestación de servicios en condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, según corresponda:

- a) La disponibilidad de información documentada que define:
  1. Las características de los productos a producir, los servicios a prestar o las actividades a realizar;
  2. Los resultados a alcanzar;
- b) La disponibilidad y el uso de recursos adecuados de seguimiento y medición;
- c) La implementación de actividades de monitoreo y medición en las etapas apropiadas para verificar que se hayan cumplido los criterios para el control de procesos o salidas, y los criterios de aceptación de productos y servicios;
- d) El uso de infraestructura y ambiente adecuados para la operación de procesos;
- e) El nombramiento de personas competentes, incluida cualquier calificación requerida;
- f) La validación y revalidación periódica, de la capacidad de lograr los resultados planificados de los procesos de producción y prestación de servicios, donde el resultado resultante no puede ser verificado por seguimiento o medición posterior;
- g) La implementación de acciones para prevenir errores humanos; y
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y post entrega.

GRUPCEIN utiliza los medios adecuados para identificar los productos cuando es necesario para garantizar la conformidad de los productos y servicios.

Se identifica el estado de los productos con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a lo largo de la producción y la prestación de servicios.

Se controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad es un requisito y retiene la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

Se tiene cuidado con la propiedad que pertenece a clientes o proveedores externos mientras está bajo el control o está siendo utilizada por GRUPCEIN.

Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente o de los proveedores externos proporcionada para su uso o incorporación a los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o proveedor externo se pierde, daña o no es adecuada para su uso, GRUPCEIN informa de ello al cliente o al proveedor externo y conserva información documentada sobre lo ocurrido.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 16 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

Se conserva los productos durante la producción y la prestación de servicios, en la medida necesaria para garantizar la conformidad con los requisitos.

GRUPCEIN cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Para determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, GRUPCEIN considera:

- a) Requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las posibles consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios;
- c) La naturaleza, uso y vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) Requerimientos del cliente; y
- e) Comentarios de los clientes.

GRUPCEIN revisa y controla los cambios para la producción o la prestación de servicios, en la medida necesaria para garantizar la conformidad continua con los requisitos.

Se conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

GRUPCEIN ha implementado los arreglos planificados, en las etapas apropiadas, para verificar que se hayan cumplido los requisitos de productos y servicios.

El lanzamiento de productos y servicios al cliente, no proceda hasta que los arreglos planeados se hayan completado satisfactoriamente, a menos que una autoridad relevante y, según corresponda, el cliente apruebe lo contrario.

GRUPCEIN conserva información documentada sobre el lanzamiento de productos y servicios.

La información documentada incluye:

- a) Evidencia de conformidad con los criterios de aceptación;
- b) Trazabilidad a la (s) persona (s) que autorizan la liberación.

#### **5.5.7. Control de salidas no conformes**

GRUPCEIN garantiza que los productos que no se ajusten a sus requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega no intencionados.

Se toma las medidas adecuadas en función de la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto también se aplica a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la prestación de los servicios.

GRUPCEIN se ocupa de los productos no conformes de una o más de las siguientes formas:

- a) Corrección;

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 17 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- b) Segregación, contención, devolución o suspensión de la prestación de productos y servicios;
- c) Informar al cliente; y
- d) Obtención de autorización para aceptación en concesión.
- e) La conformidad con los requisitos se verifica cuando se corrigen las salidas no conformes.

GRUPCEIN conserva información documentada que:

- a) Describe la no conformidad;
- b) Describe las acciones tomadas;
- c) Describe las concesiones obtenidas; y
- d) Identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

## **5.6. Evaluación del desempeño**

### **5.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

GRUPCEIN determina:

- a) Qué necesita ser monitoreado y medido;
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para garantizar resultados válidos;
- c) Cuando se realiza el seguimiento y la medición;
- d) Cuando se analizan y evalúan los resultados del seguimiento y la medición se evalúa el desempeño y la efectividad del sistema de gestión de la calidad. GRUPCEIN conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

GRUPCEIN monitorea las percepciones de los clientes sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas. Se determina los métodos para obtener, monitorear y revisar esta información.

Se analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) Conformidad de productos y servicios;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El desempeño y la efectividad del sistema de gestión de la calidad;
- d) Si la planificación se ha llevado a cabo de forma eficaz;
- e) La efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) El desempeño de proveedores externos; y
- g) La necesidad de mejorar el sistema de gestión de la calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 18 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

### 5.6.2. Auditoría interna

GRUPCEIN realiza auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de la calidad:

- a) De acuerdo a:
  1. Los propios requisitos para su sistema de gestión de la calidad;
  2. Los requisitos de ISO 9001: 2015
- b) Se implementa y mantiene de manera efectiva.
- c) Se planeó, estableció, implementó y mantiene un programa de auditoría que incluye la frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes, que tiene en cuenta la importancia de los procesos en cuestión, los cambios que afectan a GRUPCEIN y los resultados de auditorías anteriores;
- d) Se definió los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;
- e) Se seleccionó auditores y realiza auditorías para garantizar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- f) Se aseguró de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- g) Tomar las medidas correctivas y correctivas adecuadas sin demoras indebidas; y
- h) Conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.

### 5.6.3. Revisión de gestión

La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de GRUPCEIN, a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica.

La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo teniendo en cuenta:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección anteriores;
- b) Cambios en asuntos externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad;
- c) Información sobre el rendimiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias en:
  1. Satisfacción del cliente y comentarios de las partes interesadas relevantes;
  2. La medida en que se han cumplido los objetivos de calidad;
  3. Rendimiento del proceso y conformidad de productos y servicios;
  4. No conformidades y acciones correctivas;
  5. Resultados de seguimiento y medición;

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 19 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- 6. Resultados de la auditoría;
- 7. El desempeño de proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; y
- f) Oportunidades para mejorar

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

- a) Oportunidades para mejorar;
- b) Cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad; y
- c) Necesidades de recursos.
- d) Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones de la dirección.

## **5.7. Mejora**

### **5.7.1. General**

GRUPCEIN determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción. Éstas incluyen:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras;
- b) Corregir, prevenir o reducir efectos no deseados; y
- c) Mejorar el rendimiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **5.7.2. No conformidad y acción correctiva**

Cuando se produce una no conformidad, incluida cualquier derivada de quejas, GRUPCEIN:

- a) Reacciona ante la no conformidad y, según corresponda:
  - 1. Toma medidas para controlarlo y corregirlo;
  - 2. Se ocupa de las consecuencias;
- b) Evalúa la necesidad de acción para eliminar la (s) causa (s) de la no conformidad, a fin de que no se repita ni ocurra en otro lugar, mediante:
  - 1. Revisar y analizar la no conformidad;
  - 2. Determinar las causas de la no conformidad;
  - 3. Determinar si existen no conformidades similares o si podrían ocurrir potencialmente;
- c) Implementa cualquier acción necesaria;
- d) Revisa la efectividad de cualquier acción correctiva tomada;

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGI-MPC-01</b>
		Página: 20 de 20
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- e) Actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación, si es necesario; y
- f) Realiza cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

GRUPCEIN conserva información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y las acciones posteriores tomadas; y
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

### 5.7.3. Mejora continua

GRUPCEIN mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se considera los resultados de análisis y evaluaciones, y los productos de la revisión de la gestión, para determinar si hay necesidades u oportunidades que se abordan como parte de la mejora continua.

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Cargo:</b>	Asesor de Calidad		
<b>Nombre:</b>	Jefferson Chalacan		
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	2021-07-01		

#### ***4.2.4. Etapa 4: Procedimiento documentado de Gestión de Auditorías***

El propósito de una auditoría interna es evaluar de manera sistemática e independiente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y su desempeño general. La auditoría interna demuestra el cumplimiento de las disposiciones planificadas para el Área de Atención y Satisfacción al Cliente con los requisitos del sistema ISO 9001:2015.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 1 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

#### LISTA DE VERSIONES

Versión	Fecha de vigencia	Motivo de las revisiones del documento	Páginas elaboradas o modificadas
Versión: 001	2021-08-01	Implementación inicial	

#### HISTORIAL DE DISTRIBUCIÓN

Personas Autorizadas	Copia #	Emitido	Firma
Gerente General	001	2021-08-15	
Gerente de Ventas	002	2021-08-15	
Contabilidad	003	2021-08-15	
Servicio al Cliente	004	2021-08-15	

#### ÍNDICE

1.	OBJETIVOS.....	02
	1.1. GENERAL.....	02
	1.2. ESPECÍFICOS.....	02
2.	ALCANCE.....	02
3.	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	02
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	03
5.	PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES.....	04

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 2 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. GENERAL**

Realizar una auditoría de calidad interna a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el Sistema de Gestión de la Calidad se ajusta a sus propios requisitos organizativos, cumple con los requisitos de ISO 9001: 2015 y si se implementa y mantiene de manera efectiva.

### **1.2. ESPECÍFICOS**

- 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 presentación de informes, que deben tener en cuenta la importancia de los procesos en cuestión, los cambios que afectan a la organización y los resultados de auditorías previas;
- b) Definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;
- c) Seleccionar auditores y realizar auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) Tomar las acciones correctivas y correctivas adecuadas sin demoras indebidas;
- f) Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará al proceso del Sistema de Gestión de Calidad sobre Auditoría de Calidad Interna.

## **3. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los siguientes documentos, en su totalidad o en parte, están referenciados normativamente en este documento y son indispensables para su aplicación. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento de referencia (incluidas las enmiendas).

ISO 9001: 2015, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

## **4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente para determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo específico y dirigidas hacia un propósito específico.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 3 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

Grupo de Auditores: el equipo de Auditoría compuesto por empleados de diferentes oficinas de la Academia que están capacitados individualmente para realizar auditorías basadas en ISO 9001: 2015.

Plan de auditoría: descripción de las actividades y arreglos para una auditoría.

Criterios de auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se utilizan como referencia con los que se compara la evidencia objetiva.

Evidencia de auditoría: registros, declaraciones de hechos u otra información que sea relevante para los criterios de auditoría y verificable.

Disposición: acción o conjunto de acciones a tomar.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Oportunidad de mejora: una situación observada que no es una no conformidad pero en la que los resultados logrados pueden no ser óptimos, menos que bien organizados o demasiado complicados.

Solicitud de acción: documento utilizado por cualquier miembro del equipo para registrar y reportar cualquier no conformidad detectada o potencial.

## **5. PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES**

El Programa de Auditoría para un año específico será preparado por el Líder del Equipo y aprobado por el Consejo de Calidad antes de su implementación.

El Consejo de Calidad puede iniciar una auditoría no programada en base a cualquiera de (pero no limitado a) lo siguiente:

- Aumento inusual de problemas relacionados con la calidad;
- Introducción de nuevos productos y servicios;
- Cambios en el sistema de calidad, el personal y los procesos; y
- Solicitud del cliente.

Los auditores no deben ser asignados a un área a la que pertenecen y / o son responsables, organizacionalmente.

Se garantizará el Plan de Auditoría mediante la ejecución de los siguientes procedimientos:

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 4 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

Q #	Cláusula ISO 9001: 2015	Pregunta de auditoría
	4 Contexto de la organización	
	<b>4.1 Comprensión de la organización y su contexto</b>	
4.1q1	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que sean relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afecten su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.	¿Cómo ha determinado la organización los problemas externos e internos relevantes para su propósito y dirección estratégica? ¿Cómo afectan estos a la capacidad de lograr el resultado esperado del SGC?
4.1q2	La organización debe monitorear y revisar la información sobre estos problemas internos y externos.	¿Cómo supervisa y revisa la información sobre estos problemas internos y externos?
	<p>NOTA 1 La comprensión del contexto externo puede facilitarse considerando cuestiones que surgen de entornos legales, tecnológicos, competitivos, de mercado, culturales, sociales y económicos, ya sean internacionales, nacionales, regionales o locales.</p> <p>NOTA 2 La comprensión del contexto interno puede facilitarse considerando cuestiones relacionadas con los valores, el conocimiento de la cultura y el desempeño de la organización.</p>	
	<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>	
4.2q1	Debido a su impacto o impacto potencial en la capacidad de la organización para proporcionar de manera consistente productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios del cliente y aplicables, la organización debe determinar: las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad; los requisitos de estas partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad.	¿Cómo ha determinado qué partes interesadas son relevantes para el SGC? ¿Cómo ha determinado qué requisitos tienen esas partes que son relevantes para el SGC? ¿Cómo se ha determinado el impacto o el impacto potencial?

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 5 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

4.2q2	La organización debe monitorear y revisar la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos relevantes.	¿Cómo monitorea y revisa la información sobre las partes interesadas y sus requisitos relevantes?
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b>		
4.3q1	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.	¿Cómo se han utilizado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer el alcance de la organización?
4.3q2	Al determinar este alcance, la organización debe considerar: las cuestiones externas e internas mencionadas en 4.1; los requisitos de las partes interesadas pertinentes mencionadas en 4.2; los productos y servicios de la organización.	Como tiene: Los problemas externos e internos; Los requisitos de las partes interesadas pertinentes y; ¿Se han considerado los productos y servicios de la organización al determinar el alcance de la organización?
4.3q3	Cuando se pueda aplicar un requisito de esta Norma Internacional dentro del alcance determinado, la organización debe aplicarlo.	¿Cómo se ha determinado la aplicación de la Norma Internacional dentro del alcance y cómo la ha aplicado la organización?
4.3q4	Si alguno de los requisitos de esta norma internacional no se puede aplicar, esto no afectará la capacidad o responsabilidad de la organización para garantizar la conformidad de los productos y servicios.	¿Cómo se ha determinado que los requisitos de la Norma Internacional no son aplicables? Muéstreme cómo esto no afecta la conformidad de los productos y servicios.
4.3q5	El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada que indique: productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad;	¿Dónde está disponible el alcance? ¿Dónde se mantiene como información documentada? ¿Indica qué productos y servicios están cubiertos por el SGC?

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 6 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	justificación para cualquier caso en el que no se pueda aplicar un requisito de esta Norma Internacional.	¿Justifica cómo no se pueden aplicar instancias de requisitos del SGC?
<b>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>		
4.4q1	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	¿Cómo se ha establecido el SGC? Muéstrame cómo se implementa esto. ¿Cómo se mantiene y mejora continuamente? ¿Cómo se han determinado los procesos y cómo interactúan?
4.4q2	<p>La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en toda la organización y debe determinar:</p> <p>a) las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;</p> <p>b) la secuencia e interacción de estos procesos;</p> <p>c) los criterios, métodos, incluidas las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurar la operación efectiva y el control de estos procesos;</p> <p>d) los recursos necesarios y asegurar su disponibilidad;</p> <p>e) la asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos;</p> <p>f) los riesgos y oportunidades de acuerdo con los requisitos de 6.1, y planificar e implementar las acciones apropiadas para abordarlos;</p>	<p>¿Cómo se han determinado los procesos para el SGC?</p> <p>¿Cuáles son las entradas y salidas de esos procesos?</p> <p>¿Cuál es la secuencia y la interacción de los procesos?</p> <p>¿Cuáles son los criterios, métodos, medición e indicadores de desempeño relacionados necesarios para operar y controlar esos procesos?</p> <p>¿Qué recursos se necesitan y cómo se ponen a disposición?</p> <p>¿Cómo se asignan las responsabilidades y las autoridades para esos procesos?</p> <p>¿Cómo se consideran los riesgos y las oportunidades y qué planes se hacen para implementar acciones para abordarlos?</p> <p>¿Qué métodos se utilizan para monitorear, medir y evaluar los</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 7 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>g) los métodos para monitorear, medir, según corresponda, y evaluar los procesos y, si es necesario, los cambios en los procesos para asegurar que logren los resultados previstos;</p> <p>h) oportunidades de mejora de los procesos y del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>procesos y, si es necesario, qué cambios se realizan para lograr los resultados previstos?</p> <p>¿Cómo se determinan las oportunidades para mejorar los procesos y el SGC?</p>
4.4q3	<p>La organización debe mantener información documentada en la medida necesaria para respaldar la operación de los procesos y retener información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se están llevando a cabo según lo planeado.</p>	<p>¿Qué información documentada existe para respaldar el funcionamiento de los procesos?</p> <p>¿Cómo se conserva esta información documentada? ¿Cómo se determina la confianza en que los procesos se están llevando a cabo según lo planeado?</p>
<b>5 Liderazgo</b>		
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>		
<b>5.1.1 Liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de la calidad</b>		
5.1.1q1	<p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad al:</p> <p>a) responsabilizarse de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>b) asegurar que la política de la calidad y los objetivos de la calidad se establezcan para el sistema de gestión de la calidad y sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización;</p> <p>c) asegurar que la política de la calidad se comunique, comprenda y aplique dentro de la organización;</p>	<p>Muéstreme cómo la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el SGC al responsabilizarse de la eficacia del SGC.</p> <p>¿Cómo se establecen la política y los objetivos de la calidad para el SGC y cómo son compatibles con la dirección estratégica y el contexto organizacional?</p> <p>¿Cómo se comunica la política de calidad dentro de la organización?</p> <p>Muéstrame cómo se entiende y se aplica esto.</p> <p>¿Cómo se integran los requisitos del SGC en los procesos comerciales?</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 8 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>d) asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;</p> <p>e) promover el conocimiento del enfoque basado en procesos;</p> <p>f) asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;</p> <p>g) comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>h) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;</p> <p>i) involucrar, dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>j) promover la mejora continua;</p> <p>k) apoyar otros roles de gestión relevantes para demostrar su liderazgo en lo que se refiere a sus áreas de responsabilidad.</p>	<p>¿Cómo promueve el conocimiento del enfoque basado en procesos?</p> <p>¿Cómo se asegura de que los recursos necesarios para el área de SGC estén disponibles?</p> <p>¿Cómo comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz?</p> <p>¿Cómo comunica la importancia de cumplir con los requisitos del SGC?</p> <p>¿Cómo se asegura de que el SGC logre los resultados previstos?</p> <p>¿Cómo involucra, dirige y apoya a las personas para que contribuyan a la eficacia del SGC?</p> <p>¿Cómo promueve la mejora continua?</p> <p>¿Cómo apoya a otros roles gerenciales relevantes para demostrar liderazgo en sus áreas de responsabilidad?</p>
	<p>NOTA La referencia a “negocios” en esta Norma Internacional puede interpretarse de manera amplia en el sentido de aquellas actividades que son fundamentales para los propósitos de la existencia de la organización; si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.</p>	
	<p><b>5.1.2 Orientación al cliente</b></p>	
5.1.2q1	<p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque en el cliente asegurándose de que:</p> <p>a) se determinan y cumplen los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables;</p>	<p>Muéstreme cómo la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el enfoque en el cliente, asegurando que los requisitos y los requisitos legales y reglamentarios aplicables se determinen y cumplan.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 9 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>b) se determinan y abordan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente;</p> <p>c) se mantiene el enfoque en proporcionar constantemente productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios del cliente y aplicables;</p> <p>d) se mantiene el enfoque en mejorar la satisfacción del cliente.</p>	<p>¿Cómo se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios?</p> <p>¿Cómo se determina y aborda la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente?</p> <p>¿Cómo se mantiene el enfoque en la provisión constante de productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios del cliente y aplicables?</p> <p>¿Cómo se mantiene la satisfacción del cliente?</p>
<b>5.2 Política de calidad</b>		
<b>5.2.1</b>		
5.2.1q1	<p>La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política de calidad que:</p> <p>a) es apropiado para el propósito y contexto de la organización;</p> <p>b) proporciona un marco para establecer y revisar los objetivos de calidad;</p> <p>c) incluye el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables;</p> <p>d) incluye un compromiso con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>¿Cómo establece, revisa y mantiene la alta dirección una política de calidad?</p> <p>¿Cómo se determina que es apropiado para el propósito y el contexto de la organización?</p> <p>¿Proporciona un marco para establecer y revisar los objetivos de calidad?</p> <p>¿Contiene el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables?</p> <p>¿Incluye un compromiso con la mejora continua del SGC?</p>
<b>5.2.2</b>		

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 10 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

5.2.2q1	<p>La política de calidad deberá:</p> <p>a) estar disponible como información documentada;</p> <p>b) ser comunicados, comprendidos y aplicados dentro de la organización;</p> <p>c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.</p>	<p>¿Dónde está disponible la política de calidad como información documentada?</p> <p>¿Cómo se comunica?</p> <p>Muéstrame cómo se entiende y se aplica dentro de la organización.</p> <p>¿Cómo lo ha puesto a disposición de las partes interesadas pertinentes?</p>
<b>5.3 Roles organizativos, responsabilidad y autoridades</b>		
5.3q1	<p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles relevantes se asignen, comuniquen y comprendan dentro de la organización.</p>	<p>¿Cómo se asegura la alta dirección de que las responsabilidades y autoridades para los roles relevantes se asignen, comuniquen y comprendan dentro de la organización?</p>
5.3q2	<p>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad se ajusta a los requisitos de esta norma internacional;</p> <p>b) asegurar que los procesos estén entregando los resultados previstos;</p> <p>c) informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad, sobre las oportunidades de mejora y sobre la necesidad de cambio o innovación, y especialmente para informar a la alta dirección;</p> <p>d) asegurar la promoción del enfoque al cliente en toda la organización;</p> <p>e) asegurar que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se</p>	<p>¿Cómo asigna la alta dirección la responsabilidad y la autoridad para:</p> <p>¿Asegurarse de que el SGC se ajuste al estándar internacional?</p> <p>¿Asegurarse de que los procesos estén entregando los resultados previstos?</p> <p>¿Cómo se informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC, las oportunidades de mejora y la necesidad de cambio o innovación?</p> <p>¿Cómo se promueve el enfoque en el cliente dentro de la organización?</p> <p>¿Cómo se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en el SGC?</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 11 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	
	6 Planificación del sistema de gestión de la calidad	
	<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	
	<b>6.1.1</b>	
6.1.1q1	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar los problemas a los que se hace referencia en 4.1 y los requisitos a los que se hace referencia en 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben dirigirse a: a) garantizar que el sistema de gestión de la calidad puede lograr los resultados previstos; b) prevenir o reducir efectos no deseados; c) lograr una mejora continua.	¿Cómo se consideran las cuestiones internas y externas y las partes interesadas al planificar el SGC? ¿Cómo se determinan y abordan los riesgos y las oportunidades para que el SGC pueda: lograr los resultados previstos; Prevenir o reducir efectos no deseados; ¿Conseguir una mejora continua?
	<b>6.1.2</b>	
6.1.2q1	La organización debe planificar: a) acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) cómo: 1) integrar e implementar las acciones en los procesos de su sistema de gestión de la calidad (ver 4.4); 2) evaluar la efectividad de estas acciones.	¿Cómo se planifican las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades? ¿Cómo se integran e implementan las acciones en los procesos del SGC? ¿Cómo evalúa la efectividad de las acciones?
6.1.2q2	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deberán ser proporcionales al impacto potencial sobre la conformidad de los productos y servicios.	¿Cómo se toman las acciones para abordar los riesgos y oportunidades que se determinan como apropiadas al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios?
	<b>6.2.2.1 Habilidades de diseño de productos</b>	

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 12 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

<b>6.2.2.1q1</b>	<p>La organización debe asegurarse de que el personal con responsabilidad en el diseño del producto sea competente para lograr los requisitos de diseño y esté capacitado en las herramientas y técnicas aplicables.</p> <p>La organización debe identificar las herramientas y técnicas aplicables.</p>	<p>¿Cómo se determina que el personal con responsabilidad en el diseño del producto es competente para lograr los requisitos de diseño? ¿Cómo determina las habilidades requeridas en las herramientas y técnicas aplicables? ¿Cómo identifica las herramientas y técnicas aplicables?</p>
	<p>NOTA Las opciones para abordar los riesgos y las oportunidades pueden incluir: evitar el riesgo, asumir el riesgo para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente del riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o retener el riesgo mediante una decisión informada.</p>	
	<p><b>6.2 Objetivos de calidad y planificación para alcanzarlos</b></p>	
	<p><b>6.2.1</b></p>	
6.2.1q1	<p>La organización debe establecer objetivos de calidad en las funciones, niveles y procesos relevantes.</p> <p>Los objetivos de calidad deberán:</p> <p>a) ser coherente con la política de calidad,</p> <p>b) ser medible;</p> <p>c) tener en cuenta los requisitos aplicables;</p> <p>d) ser relevante para la conformidad de los productos y servicios y la mejora de la satisfacción del cliente;</p> <p>e) ser monitoreado;</p> <p>f) ser comunicado;</p> <p>g) actualizarse según corresponda.</p> <p>La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos de la calidad.</p>	<p>¿Dónde están los objetivos de la calidad y en todas las funciones, niveles y procesos relevantes?</p> <p>¿Son coherentes con la política de calidad?</p> <p>¿Son medibles?</p> <p>¿Consideran los requisitos aplicables?</p> <p>¿Son relevantes para la conformidad de los productos y servicios y mejoran la satisfacción del cliente?</p> <p>¿Están monitoreados? ¿Cómo? ¿Con qué frecuencia?</p> <p>¿Cómo se comunican?</p> <p>¿Cómo se actualizan?</p> <p>¿Dónde está la información documentada sobre los objetivos de calidad?</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 13 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

<b>6.2.2</b>		
<b>6.2.2q1</b>	<p>Al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:</p> <p>a) qué se hará;</p> <p>b) qué recursos se requerirán;</p> <p>c) quién será responsable;</p> <p>d) cuándo se completará;</p> <p>e) cómo se evaluarán los resultados.</p>	<p>¿Cómo determina la organización qué se hará, con qué recursos, cuándo se completará y cómo se evaluarán los resultados para los objetivos de calidad?</p>
<b>6.3 Planificación de cambios</b>		
6.3q1	<p>Cuando la organización determina la necesidad de un cambio en el sistema de gestión de la calidad (ver 4.4), el cambio debe llevarse a cabo de manera planificada y sistemática.</p> <p>La organización debe considerar:</p> <p>a) el propósito del cambio y cualquiera de sus posibles consecuencias;</p> <p>b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>c) la disponibilidad de recursos;</p> <p>d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p>	<p>¿Cómo se planifican sistemáticamente los cambios en el SGC?</p> <p>Demostrar el propósito y las posibles consecuencias de los cambios;</p> <p>Demostrar la integridad del SGC;</p> <p>¿Demuestra cómo se ponen a disposición los recursos?</p> <p>Demuestre cómo se asignan o reasignan la responsabilidad y la autoridad.</p>
<b>7 Soporte</b>		
<b>7.1 Recursos</b>		
<b>7.1.1 General</b>		
7.1.1q1	<p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe considerar:</p>	<p>Demostrar cómo se determinan los recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.</p> <p>Muéstreme cómo se consideran las capacidades y limitaciones de los recursos internos.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 14 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; b) lo que debe obtenerse de proveedores externos.	Muéstreme cómo se consideran las necesidades de los proveedores externos.
	<b>7.1.2 Personas</b>	
7.1.2q1	Para asegurar que la organización pueda cumplir consistentemente con el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, la organización debe proporcionar las personas necesarias para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios.	¿Cómo proporciona a las personas necesarias para cumplir constantemente con los requisitos legales y reglamentarios aplicables del cliente para el SGC, incluidos los procesos necesarios?
	<b>7.1.3 Infraestructura</b>	
7.1.3q1	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios.	¿Cómo se determina, proporciona y mantiene la infraestructura para la operación de los procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios?
	NOTA 1 Cualquier cambio en la realización del producto que afecte los requisitos del cliente requiere notificación y consentimiento del cliente.	
	<b>7.1.4 Entorno para la operación de procesos</b>	
7.1.4q1	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para el funcionamiento de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	¿Cómo se determina, proporciona y mantiene el entorno para la operación de los procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios?
	NOTA El entorno para la operación de procesos puede incluir factores físicos, sociales, psicológicos, ambientales y otros (como temperatura, humedad, ergonomía y limpieza).	
	<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>	
7.1.5q1	Cuando el seguimiento o la medición se utilizan para demostrar la conformidad de los	¿Cómo se determinan los recursos para garantizar resultados de

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 15 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>productos y servicios con los requisitos especificados, la organización debe determinar los recursos necesarios para garantizar resultados de seguimiento y medición válidos y fiables.</p>	<p>medición y seguimiento válidos y fiables, cuando se utilizan?</p>
7.1.5q2	<p>La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:</p> <p>a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición que se llevan a cabo;</p> <p>b) se mantienen para asegurar que continúen siendo adecuados para su propósito.</p>	<p>¿Cómo se asegura de que los recursos proporcionados sean adecuados para las actividades específicas de seguimiento y medición y se mantengan para garantizar la adecuación continua para el propósito?</p>
7.1.5q3	<p>La organización debe retener información documentada apropiada como evidencia de idoneidad para el propósito de los recursos de monitoreo y medición.</p>	<p>Muéstreme la información documentada que sea evidencia de idoneidad para el propósito de los recursos de monitoreo y medición.</p>
7.1.5q4	<p>Cuando la trazabilidad de la medición sea: un requisito legal o reglamentario; la expectativa de un cliente o de una parte interesada relevante; o considerado por la organización como una parte esencial para brindar confianza en la validez de los resultados de la medición; Los instrumentos de medición deben ser:</p> <p>-verificado o calibrado a intervalos especificados o antes de su uso con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales. Cuando no existan tales estándares, la base utilizada para la calibración o verificación se conservará como información documentada;</p>	<p>En su caso, enséñeme cómo son los instrumentos de medición:</p> <p>Verificado o calibrado a intervalos específicos contra estándares de medición nacionales o internacionales;</p> <p>Si no hay estándares, muéstreme la información documentada que se utiliza como base para la calibración o verificación.</p> <p>Muéstreme cómo se identifican los instrumentos de medición para determinar su estado de calibración.</p> <p>Muéstrame cómo se protegen de los ajustes.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 16 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	-identificado para determinar su estado de calibración; -protegido de ajustes, daños o deterioro que invaliden el estado de calibración y los resultados de las mediciones posteriores.	Muéstrame cómo se protegen contra daños y deterioro.
7.1.5q5	La organización debe determinar si la validez de los resultados de las mediciones anteriores se ha visto afectada negativamente cuando un instrumento se encuentra defectuoso durante su verificación o calibración planificada, o durante su uso, y tomar las acciones correctivas apropiadas según sea necesario.	¿Cómo se determina la validez de mediciones anteriores si encuentra que un instrumento está defectuoso durante la verificación o calibración? ¿Qué acciones apropiadas puede tomar?
<b>7.1.6 Conocimiento organizacional</b>		
7.1.6q1	La organización debe determinar el conocimiento necesario para el funcionamiento de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	¿Cómo se determinan los conocimientos necesarios para el funcionamiento de los procesos? ¿Cómo se determina el conocimiento necesario para lograr la conformidad de los productos y servicios?
7.1.6q2	Este conocimiento se mantendrá y estará disponible en la medida necesaria.	¿Cómo mantiene este conocimiento y cómo lo pone a disposición en la medida necesaria?
7.1.6q3	Al abordar las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar su conocimiento actual y determinar cómo adquirir o acceder al conocimiento adicional necesario.	¿Cómo considera el conocimiento actual y cómo adquiere conocimientos adicionales al abordar las necesidades y tendencias cambiantes?
	NOTA 1 El conocimiento organizacional puede incluir información como propiedad intelectual y lecciones aprendidas. NOTA 2 Para obtener el conocimiento requerido, la organización puede considerar:	

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 17 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>a) fuentes internas (por ejemplo, aprender de los fracasos y proyectos exitosos, capturar el conocimiento y la experiencia indocumentados de expertos en el tema dentro de la organización);</p> <p>b) fuentes externas (por ejemplo, estándares, academia, conferencias, recopilación de conocimientos con clientes o proveedores).</p>	
	<b>7.2 Competencia</b>	
7..2q1	<p>La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de la (s) persona (s) que realizan trabajos bajo su control que afectan su desempeño de calidad;</p> <p>b) asegurarse de que estas personas sean competentes sobre la base de una educación, formación o experiencia adecuadas;</p> <p>c) cuando corresponda, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la efectividad de las acciones tomadas;</p> <p>d) conservar la información documentada adecuada como prueba de competencia.</p>	<p>Muéstrame cómo:</p> <p>Usted determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo bajo su control que afecta el desempeño de la calidad;</p> <p>¿Cómo se determina la competencia sobre la base de una educación, formación o experiencia adecuadas?</p> <p>¿Cómo emprende acciones para adquirir la competencia necesaria cuando corresponda y cómo evalúa la efectividad de esas acciones?</p> <p>Muéstrame información documentada cuando corresponda de la competencia.</p>
	<p>NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la provisión de capacitación, la tutoría o la reasignación de personas actualmente empleadas; o la contratación o contratación de personas competentes.</p>	
	<b>7.3 Conciencia</b>	
7.3q1	<p>Las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización deberán conocer:</p> <p>a) la política de calidad;</p> <p>b) objetivos de calidad relevantes;</p>	<p>¿Cómo es consciente la gente de:</p> <p>¿La política de calidad?</p> <p>¿Objetivos de calidad relevantes?</p> <p>¿Su contribución a la eficacia del SGC?</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 18 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de un mejor desempeño de la calidad; d) las implicaciones de no cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	¿Los beneficios de un rendimiento mejorado? ¿Las implicaciones de no cumplir con los requisitos del SGC?
<b>7.4 Comunicación</b>		
7.4q1	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de la calidad, incluyendo: a) sobre lo que comunicará; b) cuándo comunicarse; c) con quién comunicarse; d) cómo comunicarse.	¿Cómo determina las comunicaciones internas y externas relevantes para el SGC? ¿Cómo se determina: ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Con quién? ¿Cómo?
<b>7.5 Información documentada</b>		
<b>7.5.1 General</b>		
7.5.1q1	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) información documentada requerida por esta Norma Internacional; b) información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	¿Qué información documentada tiene según lo exige esta norma? ¿Qué información documentada tiene como necesaria para la eficacia de su SGC?
NOTA El alcance de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede diferir de uno organización a otra debido a: a) el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios; b) la complejidad de los procesos y sus interacciones; c) la competencia de las personas.		
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>		

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 19 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

7.5.2q1	<p>Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que sea apropiado:</p> <p>a) identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);</p> <p>b) formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y medios (por ejemplo, papel, electrónico);</p> <p>c) revisión y aprobación de idoneidad y adecuación.</p>	<p>Muéstreme que su información documentada contiene:</p> <p>Identificación;</p> <p>Descripción;</p> <p>¿En qué formato de medios?</p> <p>Muéstreme cómo se revisa y aprueba la información documentada para verificar su idoneidad y adecuación.</p>
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>		
<b>7.5.3.1</b>		
7.5.3.1q1	<p>La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional debe controlarse para garantizar:</p> <p>a) esté disponible y sea adecuado para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>b) está adecuadamente protegido (por ejemplo, contra la pérdida de confidencialidad, uso indebido o pérdida de integridad).</p>	<p>Muéstrame cómo controlas la información documentada.</p> <p>Muéstreme cómo lo hace disponible y adecuado para su uso.</p> <p>¿Cómo protege su información documentada?</p>
<b>7.5.3.2</b>		
7.5.3.2q1	<p>Para el control de la información documentada, la organización debe abordar lo siguiente actividades, según corresponda:</p> <p>a) distribución, acceso, recuperación y uso;</p> <p>b) almacenamiento y conservación, incluida la conservación de la legibilidad;</p> <p>c) control de cambios (por ejemplo, control de versiones);</p>	<p>Al controlar la información documentada, ¿cómo aborda:</p> <p>Distribución;</p> <p>Acceso;</p> <p>Recuperación;</p> <p>Utilizar;</p> <p>Almacenamiento y conservación;</p> <p>Legibilidad;</p> <p>Control de cambios;</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 20 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	d) retención y disposición.	Retención y disposición.
7.5.3.2q2	La información documentada de origen externo que la organización determina que es necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad debe identificarse según corresponda y controlarse.	¿Cómo identifica como apropiada y controla la información documentada de origen externo que ha determinado como necesaria para el SGC?
	NOTA El acceso puede implicar una decisión con respecto al permiso para ver solo la información documentada, o el permiso y la autoridad para ver y cambiar la información documentada.	
	<b>8 Operación</b>	
	<b>8.1 Planificación y control operativo</b>	
8.1q1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos, como se describe en 4.4, necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en 6.1, mediante: a) determinar los requisitos para el producto y los servicios; b) establecer criterios para los procesos y para la aceptación de productos y servicios; c) determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto y servicio; d) implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) retener información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	¿Cómo se planifican, implementan y controlan los procesos para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios? ¿Cómo se determinan los requisitos para los productos y servicios? ¿Cómo se determinan los criterios para los procesos y la aceptación de productos y servicios? ¿Cómo se determinan los recursos? ¿Cómo se implementa el control de procesos? Muéstrame la información documentada que demuestre confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado y pueden demostrar la conformidad de los productos y servicios.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 21 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

8.1q2	El resultado de esta planificación debe ser adecuado para las operaciones de la organización.	¿Cómo ha determinado que el resultado del proceso de planificación es adecuado para sus operaciones?
8.1q3	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no deseados, tomando medidas para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	¿Cómo controlas los cambios planificados? ¿Cómo revisa las consecuencias de los cambios no deseados? ¿Qué medidas se toman para mitigar los efectos adversos?
8.1q4	La organización debe asegurarse de que los procesos subcontratados se controlen de acuerdo con 8.4.	¿Cómo controlas los procesos subcontratados?
<b>8.2 Determinación de requisitos para productos y servicios</b>		
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>		
8.2.1q1	La organización debe establecer los procesos para comunicarse con los clientes en relación con: a) información relacionada con productos y servicios; b) consultas, contratos o gestión de pedidos, incluidos los cambios; c) obtener opiniones y percepciones de los clientes, incluidas las quejas de los clientes; d) el manejo o tratamiento de la propiedad del cliente, si corresponde; e) requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando sea relevante.	¿Cuáles son sus procesos para comunicarse con los clientes? ¿Cómo comunica la información relacionada con: Productos; Servicios; Consultas; Contratos; Manejo de pedidos; Opiniones, percepciones y quejas de los clientes; Manejo o tratamiento de la propiedad del cliente; ¿Requisitos específicos para acciones de contingencia?
<b>8.2.2 Determinación de requisitos relacionados con productos y servicios</b>		
8.2.2q1	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso para determinar los	¿Cuál es su proceso para determinar los requisitos de los productos y

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 22 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	requisitos de los productos y servicios que se ofrecerán a los clientes potenciales.	servicios que se ofrecerán a los clientes potenciales? ¿Cómo establece, implementa y mantiene este proceso?
8.2.2q2	La organización debe asegurarse de que: a) se definen los requisitos de productos y servicios (incluidos los que la organización considera necesarios) y los requisitos legales y reglamentarios aplicables; b) tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos y fundamentar las afirmaciones de los productos y servicios que ofrece.	¿Cómo define los requisitos de productos y servicios, incluidos los requisitos legales y reglamentarios? ¿Cómo se asegura de tener la capacidad de cumplir con los requisitos definidos y fundamentar las afirmaciones de sus productos y servicios?
<b>8.2.3 Revisión de requisitos relacionados con productos y servicios</b>		
8.2.3q1	La organización debe revisar, según corresponda: a) requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la entrega; b) requisitos no declarados por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto por el cliente, cuando se conozcan; c) requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios; d) requisitos de contrato o pedido distintos de los expresados anteriormente.	¿Cómo opinas? ¿Requisitos del cliente para la entrega y post-entrega? Requisitos necesarios para el uso especificado o previsto por el cliente, cuando se conozcan; Requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a productos y servicios; Cualquier otro contrato o requisito de pedido.
	NOTA Los requisitos también pueden incluir los que surgen de las partes interesadas relevantes.	
8.2.3q2	Esta revisión debe realizarse antes del compromiso de la organización de suministrar productos y servicios al cliente y debe	Muéstreme que la revisión se realiza antes de su compromiso de suministrar productos y servicios a

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 23 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	garantizar que se resuelvan los requisitos del contrato o pedido que difieran de los definidos previamente.	sus clientes. ¿Cómo se resuelven los requisitos de un contrato o pedido que se diferencian de los previamente definidos?
8.2.3q3	Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos, los requisitos del cliente deben ser confirmados por la organización antes de la aceptación.	¿Cómo se confirman los requisitos del cliente cuando el cliente no proporciona una declaración documentada?
8.2.3q4	Se conservará la información documentada que describa los resultados de la revisión, incluidos los requisitos nuevos o modificados para los productos y servicios.	Muéstrame dónde conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión, incluidos los requisitos nuevos o modificados.
8.2.3q5	Cuando se modifiquen los requisitos para los productos y servicios, la organización debe asegurarse de que se modifique la información documentada relevante y de que el personal pertinente esté al tanto de los requisitos modificados.	Muéstrame la información documentada que contiene cambios en productos y servicios. ¿Cómo se asegura de que el personal pertinente esté al tanto de esos cambios?
<b>8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios</b>		
<b>8.3.1 General</b>		
8.3.1q1	Cuando los requisitos detallados de los productos y servicios de la organización no estén ya establecidos o no estén definidos por el cliente o por otras partes interesadas, de manera que sean adecuados para la producción o prestación de servicios posteriores, la organización debe establecer, implementar y mantener un diseño y desarrollo. proceso.	¿Cómo establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo (donde los requisitos detallados de sus productos y servicios aún no están establecidos o definidos por el cliente u otras partes)?

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 24 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>NOTA 1 La organización también puede aplicar los requisitos dados en 8.5 al desarrollo de procesos para la producción y prestación de servicios.</p> <p>NOTA 2 Para los servicios, la planificación del diseño y desarrollo puede abordar todo el proceso de prestación de servicios. Por lo tanto, la organización puede optar por considerar los requisitos de las cláusulas 8.3 y 8.5 en conjunto.</p>	
	<p><b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b></p>	
8.3.2q1	<p>Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:</p> <p>a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;</p> <p>b) requisitos que especifican etapas particulares del proceso, incluidas las revisiones de diseño y desarrollo aplicables;</p> <p>c) la verificación y validación requeridas del diseño y desarrollo;</p> <p>d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>e) la necesidad de controlar las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>f) la necesidad de involucrar a los grupos de clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>g) la información documentada necesaria para confirmar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo.</p>	<p>A la hora de determinar las etapas y el control para el diseño y desarrollo, muéstrame cómo consideras:</p> <p>La naturaleza, duración y complejidad de las actividades;</p> <p>Requisitos que especifican etapas particulares del proceso, incluidas las revisiones aplicables;</p> <p>Verificación y validación requeridas;</p> <p>Responsabilidades y autoridades;</p> <p>Cómo se controlan las interfaces entre individuos y partes;</p> <p>La necesidad de involucrar a los grupos de clientes y usuarios.</p> <p>Muéstrame información documentada que confirme que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo.</p>
	<p><b>8.3.3 Insumos de diseño y desarrollo</b></p>	
8.3.3q1	<p>La organización debe determinar:</p> <p>a) requisitos esenciales para el tipo específico de productos y servicios que se diseñan y</p>	<p>¿Puede mostrarme cómo determina:</p> <p>Requisitos esenciales para el tipo de productos y servicios que se diseñan</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 25 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>desarrollan, incluidos, según corresponda, requisitos funcionales y de rendimiento;</p> <p>b) requisitos legales y reglamentarios aplicables;</p> <p>c) estándares o códigos de práctica que la organización se ha comprometido a implementar;</p> <p>d) necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de productos y servicios;</p> <p>e) las posibles consecuencias de fallas debido a la naturaleza de los productos y servicios;</p> <p>f) el nivel de control esperado del proceso de diseño y desarrollo por parte de los clientes y otras partes interesadas relevantes.</p>	<p>y desarrollan, incluidos, según corresponda:</p> <p>Requisitos funcionales y de rendimiento;</p> <p>Requisitos legales y reglamentarios;</p> <p>Estándares o códigos de práctica donde existe el compromiso de implementar;</p> <p>Recursos internos y externos necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios;</p> <p>Consecuencias potenciales del fracaso;</p> <p>Nivel de control esperado del proceso de diseño y desarrollo por parte de los clientes y otras partes relevantes.</p>
8.3.3q2	Las entradas deben ser adecuadas para fines de diseño y desarrollo, completas y sin ambigüedades. Se resolverán los conflictos entre insumos.	¿Cómo se determina que los insumos son adecuados, completos e inequívocos para el diseño y el desarrollo? ¿Cómo resuelven los conflictos entre insumos?
<b>8.3.4 Controles de diseño y desarrollo</b>		
8.3.4q1	<p>Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben garantizar que:</p> <p>a) los resultados a alcanzar por las actividades de diseño y desarrollo están claramente definidos;</p> <p>b) las revisiones de diseño y desarrollo se llevan a cabo según lo planificado;</p> <p>c) se lleva a cabo la verificación para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo han</p>	<p>¿Cómo se aseguran los controles que se aplican al proceso de diseño y desarrollo:</p> <p>¿Los resultados obtenidos por las actividades de diseño y desarrollo están claramente definidos?</p> <p>¿Las revisiones de diseño y desarrollo se llevan a cabo según lo planeado?</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 26 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>cumplido con los requisitos de entrada del diseño y desarrollo;</p> <p>d) la validación se lleva a cabo para asegurar que los productos y servicios resultantes sean capaces de cumplir con los requisitos para la aplicación especificada o el uso previsto (cuando se conozcan).</p>	<p>Las salidas cumplen los requisitos de entrada mediante verificación /</p> <p>¿Se lleva a cabo la validación para garantizar que los productos y servicios resultantes sean capaces de cumplir con los requisitos para la aplicación especificada o el uso previsto (cuando se conozcan)?</p>
<b>8.3.5 Resultados del diseño y desarrollo</b>		
8.3.5q1	<p>La organización debe asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo:</p> <p>a) cumplir con los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo;</p> <p>b) sean adecuados para los procesos posteriores de provisión de productos y servicios;</p> <p>c) incluir o hacer referencia a los requisitos de seguimiento y medición, y los criterios de aceptación, según corresponda;</p> <p>d) garantizar que los productos que se produzcan o los servicios que se presten sean adecuados para el propósito previsto y su uso seguro y adecuado.</p>	<p>¿Cómo se asegura que los resultados del diseño y desarrollo:</p> <p>¿Cumplir con los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo?</p> <p>¿Son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?</p> <p>¿Incluye o hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición y los criterios de aceptación, según corresponda?</p> <p>¿Asegurarse de que los productos que se producirán o los servicios que se proporcionarán sean adecuados para el propósito previsto y su uso seguro y adecuado?</p>
8.3.5q2	<p>La organización debe conservar la información documentada resultante del proceso de diseño y desarrollo.</p>	<p>Muéstrame la información documentada que resulta del proceso de diseño y desarrollo.</p>
<b>8.3.6 Cambios de diseño y desarrollo</b>		
8.3.6q1	<p>La organización debe revisar, controlar e identificar los cambios realizados en las entradas de diseño y las salidas de diseño</p>	<p>¿Cómo se revisan, controlan e identifican los cambios realizados en las entradas y salidas del diseño</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 27 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	durante el diseño y desarrollo de productos y servicios o posteriormente, en la medida en que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, asegurando que no haya impacto en la conformidad con los requisitos?
<b>8.3.6q2</b>	Se conservará la información documentada sobre los cambios de diseño y desarrollo.	Muéstrame la información documentada para los cambios de diseño y desarrollo.
<b>8.4 Control de productos y servicios proporcionados externamente</b>		
<b>8.4.1 General</b>		
<b>8.4.1q1</b>	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente se ajusten a los requisitos especificados.	¿Cómo se asegura de que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente se ajusten a los requisitos especificados?
<b>8.4.1q2</b>	La organización debe aplicar los requisitos especificados para el control de productos y servicios proporcionados externamente cuando: a) los productos y servicios son proporcionados por proveedores externos para incorporarlos a los propios productos y servicios de la organización; b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización; c) un proceso o parte de un proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización de subcontratar un proceso o función.	Muéstrame cómo aplica los requisitos especificados para el control de productos y servicios proporcionados externamente cuando: Los productos y servicios son proporcionados por proveedores externos para incorporarlos a sus propios productos y servicios; Proporciona productos y servicios directamente a los clientes por parte de proveedores externos en su nombre; Un proceso o proceso parcial lo proporciona un proveedor externo como resultado de la decisión de subcontratar un proceso o función.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 28 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

<b>8.4.1q3</b>	La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos en función de su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con requisitos especificados.	Muéstreme cómo establece y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos. ¿Cómo evalúa su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados?
<b>8.4.1q4</b>	La organización debe retener información documentada apropiada de los resultados de las evaluaciones, monitoreo del desempeño y reevaluaciones de los proveedores externos.	¿Qué información documentada tiene de los resultados de las evaluaciones, seguimiento del desempeño y reevaluaciones de proveedores externos?
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa</b>		
<b>8.4.2q1</b>	Al determinar el tipo y alcance de los controles que se aplicarán a la provisión externa de procesos, productos y servicios, la organización debe tener en cuenta:  a) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios proporcionados externamente en la capacidad de la organización para cumplir consistentemente con el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables;  b) la efectividad percibida de los controles aplicados por el proveedor externo.	¿Cómo se determinan los controles aplicados a la provisión externa de procesos, productos y servicios y se toman en consideración:  a) ¿El impacto potencial de los procesos, productos y servicios proporcionados externamente en la capacidad de cumplir consistentemente con el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables?  b) ¿La efectividad percibida de los controles aplicados por el proveedor externo?
<b>8.4.2q2</b>	La organización debe establecer e implementar la verificación u otras actividades necesarias para asegurar que los	¿Qué verificación u otras actividades tiene para asegurarse de que los procesos, productos y servicios

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 29 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	procesos, productos y servicios proporcionados externamente no afecten adversamente la capacidad de la organización para entregar consistentemente productos y servicios conformes a sus clientes.	proporcionados externamente no afecten negativamente su capacidad para entregar productos y servicios conformes a sus clientes de manera constante?
8.4.2q3	Los procesos o funciones de la organización que se han subcontratado a un proveedor externo permanecen dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización; en consecuencia, la organización debe considerar a) yb) anteriores y definir tanto los controles que pretende aplicar al proveedor externo como aquellos que pretende aplicar a la salida del proceso resultante.	Cuando los procesos o funciones se han subcontratado a proveedores externos, ¿cómo considera a) yb) en 8.4.1 y cómo define los controles que se pretenden aplicar al proveedor externo y al resultado del proceso resultante?
<b>8.4.3 Información para proveedores externos</b>		
8.4.3q1	La organización debe comunicar a los proveedores externos los requisitos aplicables para lo siguiente: a) los productos y servicios que se proporcionarán o los procesos que se realizarán en nombre de la organización; b) aprobación o liberación de productos y servicios, métodos, procesos o equipos; c) competencia del personal, incluida la calificación necesaria; d) sus interacciones con el sistema de gestión de la calidad de la organización; e) el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo que será aplicado por el organización;	Muéstreme cómo se comunica con proveedores externos, requisitos aplicables para: Productos y servicios que se proporcionarán o los procesos que se realizarán en nombre de la organización; Aprobación o lanzamiento de productos y servicios, métodos, procesos o equipos; Competencia del personal, incluida la calificación necesaria; Sus interacciones con el sistema de gestión de la calidad de la organización;

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 30 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	f) actividades de verificación que la organización, o su cliente, pretenden realizar en las instalaciones del proveedor externo.	El control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a ser aplicado por el organización;  Actividades de verificación que la organización, o su cliente, pretenden realizar en las instalaciones del proveedor externo.
8.4.3q2	La organización debe asegurar la adecuación de los requisitos especificados antes de su comunicación al proveedor externo.	Antes de comunicarse con proveedores externos, ¿cómo se asegura de que los requisitos especificados sean adecuados?
<b>8.5 Producción y prestación de servicios</b>		
<b>8.5.1 Control de la producción y prestación de servicios</b>		
8.5.1q1	La organización debe implementar condiciones controladas para la producción y la prestación de servicios, incluidas las actividades de entrega y post entrega.	¿Qué condiciones controladas tiene para la producción y la prestación de servicios, incluidas las actividades de entrega y post-entrega?
8.5.1q2	Las condiciones controladas incluirán, según corresponda: a) la disponibilidad de información documentada que define las características de los productos y servicios; b) la disponibilidad de información documentada que defina las actividades a realizar y los resultados a alcanzar; c) actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se hayan cumplido los criterios para el control de los procesos y los resultados del proceso, y los criterios de aceptación de los productos y servicios.	¿Puede mostrarme las condiciones controladas para: a) la disponibilidad de información documentada que define las características de los productos y servicios; b) la disponibilidad de información documentada que defina las actividades a realizar y los resultados a alcanzar; c) actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se hayan cumplido los criterios para el control de los

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 31 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>d) el uso y control de la infraestructura y el entorno de proceso adecuados;</p> <p>e) la disponibilidad y el uso de recursos adecuados de seguimiento y medición;</p> <p>f) la competencia y, en su caso, la cualificación requerida de las personas;</p> <p>g) la validación y revalidación periódica de la capacidad de lograr los resultados planificados de cualquier proceso de producción y prestación de servicios cuando el resultado resultante no pueda verificarse mediante seguimiento o medición posteriores;</p> <p>h) la implementación de las actividades de liberación, entrega y post-entrega de productos y servicios.</p>	<p>procesos y los resultados del proceso, y los criterios de aceptación de los productos y servicios.</p> <p>d) el uso y control de la infraestructura y el entorno de proceso adecuados;</p> <p>e) la disponibilidad y el uso de recursos adecuados de seguimiento y medición;</p> <p>f) la competencia y, en su caso, la cualificación requerida de las personas;</p> <p>g) la validación y revalidación periódica de la capacidad de lograr los resultados planificados de cualquier proceso de producción y prestación de servicios cuando el resultado resultante no pueda verificarse mediante seguimiento o medición posteriores;</p> <p>h) la implementación de las actividades de liberación, entrega y post-entrega de productos y servicios.</p>
	<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	
8.5.2q1	Cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios, la organización debe utilizar los medios adecuados para identificar los resultados del proceso.	¿Qué medios utiliza para identificar los resultados del proceso para garantizar la conformidad de los productos y servicios?
8.5.2q2	La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los	¿Cómo identifica el estado de las salidas del proceso?

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 32 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	requisitos de seguimiento y medición a lo largo de la producción y la prestación del servicio.	
8.5.2q3	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso y retener cualquier información documentada necesaria para mantener la trazabilidad.	¿Cómo se controla la identificación única de las salidas del proceso, cuando corresponda? ¿Qué información documentada conserva?
	NOTA Las salidas del proceso son los resultados de cualquier actividad que esté lista para ser entregada al cliente de la organización o a un cliente interno (por ejemplo, el receptor de las entradas para el siguiente proceso); pueden incluir productos, servicios, piezas intermedias, componentes, etc.	
	<b>8.5.3 Propiedad que pertenece a clientes o proveedores externos</b>	
8.5.3q1	La organización debe tener cuidado con la propiedad que pertenece al cliente o proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o sea utilizada por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad del cliente o del proveedor externo proporcionada para su uso o incorporación a los productos y servicios.	¿Qué cuidado le brinda a la propiedad del cliente o del proveedor externo mientras está bajo su control?  ¿Cómo identifica, verifica, protege y salvaguarda esa propiedad que se proporciona para su uso o incorporación a sus productos o servicios?
8.5.3q2	Cuando la propiedad del cliente o del proveedor externo se utilice incorrectamente, se pierda, se dañe o se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o al proveedor externo.	¿Qué medios utiliza para informar al cliente o proveedor externo si su propiedad se usa incorrectamente, se pierde, se daña o no es adecuada para su uso?
	NOTA La propiedad del cliente puede incluir material, componentes, herramientas y equipos, instalaciones del cliente, propiedad intelectual y datos personales.	
	<b>8.5.4 Conservación</b>	
8.5.4q1	La organización debe asegurar la preservación de los resultados del proceso	¿Cómo se asegura la preservación de los resultados del proceso durante la

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 33 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	durante la producción y la prestación del servicio, en la medida necesaria para mantener la conformidad con los requisitos.	producción y la prestación del servicio para mantener la conformidad con los requisitos del producto?
	NOTA La conservación puede incluir identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento, transmisión o transporte y protección.	
	<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>	
8.5.5q1	Según corresponda, la organización debe cumplir con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	¿Cómo cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con productos y servicios?
8.5.5q2	Para determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar: a) los riesgos asociados con los productos y servicios; b) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los productos y servicios; c) comentarios de los clientes; d) requisitos legales y reglamentarios.	¿Cómo se determina: Riesgo; Naturaleza, uso y vida útil prevista; Comentarios de los clientes; ¿Requisitos legales y reglamentarios, al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega requeridas con productos y servicios?
	NOTA Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones bajo disposiciones de garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento y servicios complementarios como reciclaje o disposición final.	
	<b>8.5.6 Control de cambios</b>	
8.5.6q1	La organización debe revisar y controlar los cambios no planificados esenciales para la producción o la prestación del servicio en la medida necesaria para asegurar la conformidad continua con los requisitos especificados.	¿Cómo revisa y controla los cambios no planificados para garantizar la conformidad continua con los requisitos especificados?
8.5.6q2	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la	¿Qué información documentada puede mostrarme que describa los

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 34 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	revisión de los cambios, el personal que autoriza el cambio y cualquier acción necesaria.	resultados de las revisiones de los cambios, el personal que autoriza el cambio y las acciones necesarias?
<b>8.6 Lanzamiento de productos y servicios</b>		
8.6q1	La organización debe implementar los arreglos planificados en las etapas apropiadas para verificar que se hayan cumplido los requisitos del producto y servicio. Se conservará la evidencia de conformidad con los criterios de aceptación.	Muéstreme cómo se han implementado los arreglos planificados en las etapas apropiadas para verificar que se hayan cumplido los requisitos de productos y servicios. Muéstrame qué pruebas guardas.
8.6q2	El despacho de productos y servicios al cliente no procederá hasta que se hayan completado satisfactoriamente los arreglos previstos para la verificación de la conformidad, a menos que una autoridad pertinente y, según corresponda, el cliente apruebe lo contrario. La información documentada debe proporcionar trazabilidad a las personas que autorizan el lanzamiento de productos y servicios para su entrega al cliente.	Muéstreme cómo se lleva a cabo el lanzamiento de productos y servicios hasta que se hayan completado satisfactoriamente los arreglos previstos para la verificación de la conformidad, a menos que lo apruebe una autoridad pertinente o el cliente, si corresponde. Muéstrame información documentada que demuestre la trazabilidad hasta la persona que autoriza el lanzamiento de productos y servicios.
<b>8.7 Control de salidas de procesos, productos y servicios no conformes</b>		
8.7q1	La organización debe asegurarse de que las salidas del proceso, los productos y los servicios que no se ajustan a los requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega no intencionados.	¿Cómo identifica y controla las salidas del proceso, los productos y los servicios que no se ajustan a los requisitos y previene su uso o entrega no intencionados?
8.7q2	La organización debe tomar la acción correctiva apropiada basada en la naturaleza de la no conformidad y su impacto en la	¿Qué acciones correctivas apropiadas se toman en función de la naturaleza de la no conformidad y su

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 35 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>conformidad de los productos y servicios. Esto también se aplica a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos o durante la prestación del servicio.</p>	<p>impacto en la conformidad de los productos y servicios? ¿Cómo se aplica esto a las no conformidades detectadas después del parto?</p>
8.7q3	<p>Según corresponda, la organización debe tratar las salidas, productos y servicios del proceso no conformes en una o más de las siguientes formas:</p> <p>a) corrección;</p> <p>b) segregación, contención, devolución o suspensión de la prestación de productos y servicios;</p> <p>c) informar al cliente;</p> <p>d) obtener autorización para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Úselo como es';</li> <li>- lanzamiento, continuación o reaprovisionamiento de los productos y servicios;</li> <li>- aceptación en concesión.</li> </ul>	<p>Cómo maneja las salidas de procesos, productos y servicios no conformes en términos de:</p> <p>Corrección;</p> <p>¿Segregación, contención, devolución o suspensión de la prestación de productos y servicios?</p> <p>¿Informar al cliente?</p> <p>¿Obteniendo autorización para su uso tal cual?</p> <p>¿Lanzamiento, continuación o reaprovisionamiento de los productos y servicios?</p> <p>Aceptación en concesión?</p>
8.7q4	<p>Cuando se corrijan las salidas, productos y servicios del proceso no conformes, se debe verificar la conformidad con los requisitos.</p>	<p>¿Cómo se verifica la conformidad cuando las salidas del proceso, los productos y los servicios se corrigen después de una no conformidad?</p>
8.7q5	<p>La organización debe retener información documentada de las acciones tomadas sobre salidas de procesos, productos y servicios no conformes, incluyendo cualquier concesión obtenida y sobre la persona o autoridad que tomó la decisión con respecto al tratamiento de la no conformidad.</p>	<p>Qué <b>información documentada</b></p> <p>¿Sigue siguiendo las acciones tomadas para abordar las no conformidades, incluidas las concesiones obtenidas y sobre la persona o autoridad que tomó la decisión sobre el tratamiento de las no conformidades?</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 36 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<b>9 Evaluación del desempeño</b>	
	<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	
	<b>9.1.1 General</b>	
9.1.1q1	<p>La organización debe determinar:</p> <p>a) qué se necesita monitorear y medir;</p> <p>b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según corresponda, para asegurar resultados válidos;</p> <p>c) cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición;</p> <p>d) cuándo deben analizarse y evaluarse los resultados del seguimiento y la medición.</p>	<p>Muéstrame cómo determinas:</p> <p>¿Qué se necesita monitorear y medir?</p> <p>¿Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para garantizar resultados válidos?</p> <p>¿Cuándo realizar el seguimiento y la medición?</p> <p>¿Cuándo se analizarán y evaluarán los resultados?</p>
9.1.1q2	<p>La organización debe asegurarse de que las actividades de seguimiento y medición se implementen de acuerdo con los requisitos determinados y debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de los resultados.</p>	<p>¿Qué información documentada puede mostrarme de que las actividades de seguimiento y medición se han implementado de acuerdo con los requisitos determinados?</p>
9.1.1q3	<p>La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Muéstrame cómo evalúa el desempeño de calidad y la efectividad del SGC.</p>
	<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	
9.1.2q1	<p>La organización debe monitorear las percepciones de los clientes sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.</p>	<p>¿Cómo supervisa la percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de los requisitos?</p>
9.1.2q2	<p>La organización debe obtener información relacionada con los puntos de vista de los clientes y las opiniones de la organización y sus productos y servicios.</p>	<p>¿Cómo obtiene información relacionada con los puntos de vista de los clientes y las opiniones sobre sus productos y servicios?</p>
9.1.2q3	<p>Se determinarán los métodos para obtener y utilizar esta información.</p>	<p>¿Qué métodos tiene para obtener y utilizar esta información?</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 37 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>NOTA La información relacionada con las opiniones de los clientes puede incluir encuestas de opinión o satisfacción del cliente, datos del cliente sobre la calidad de los productos o servicios entregados, análisis de participación de mercado, cumplidos, reclamos de garantía e informes de distribuidores.</p>	
	<p><b>9.1.3 Análisis y evaluación</b></p>	
9.1.3q1	<p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento, la medición y otras fuentes.</p>	<p>Entonces, ¿cómo analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento, la medición y otras fuentes?</p>
9.1.3q2	<p>El resultado del análisis y la evaluación se utilizará para:</p> <p>a) demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos;</p> <p>b) evaluar y mejorar la satisfacción del cliente;</p> <p>c) asegurar la conformidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>d) demostrar que la planificación se ha implementado con éxito;</p> <p>e) evaluar el desempeño de los procesos;</p> <p>f) evaluar el desempeño de los proveedores externos;</p> <p>g) determinar la necesidad u oportunidades de mejoras dentro del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Muéstreme cómo se utiliza el resultado del análisis y la evaluación para:</p> <p>¿Demuestra la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?</p> <p>¿Evaluar y mejorar la satisfacción del cliente?</p> <p>¿Garantizar la conformidad y la eficacia del SGC?</p> <p>¿Demuestra que la planificación se ha implementado con éxito?</p> <p>¿Evaluar el desempeño del proceso?</p> <p>¿Evaluar el desempeño de los proveedores externos?</p> <p>¿Determinar la necesidad u oportunidades de mejoras dentro del SGC?</p>
9.1.3q3	<p>Los resultados del análisis y la evaluación también se utilizarán para proporcionar aportes a la revisión por la dirección.</p>	<p>Muéstreme dónde se utilizan los resultados del análisis y la evaluación para proporcionar insumos para la revisión por la dirección.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 38 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

<b>9.2 Auditoría interna</b>		
<b>9.2.1</b>		
9.2.1q1	<p>La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de la calidad;</p> <p>a) se ajusta a:</p> <p>1) los propios requisitos de la organización para su sistema de gestión de la calidad;</p> <p>2) los requisitos de esta Norma Internacional;</p> <p>b) se implementa y mantiene de manera efectiva.</p>	<p>¿Se realizan auditorías internas a intervalos planificados?</p> <p>¿Determinan si el SGC cumple con los requisitos de ISO 9001 y con los demás requisitos establecidos por la Organización? (Revise los registros para demostrar la conformidad)</p> <p>¿Determinan si el SGC se implementa y mantiene de manera efectiva? (Revisar registros)</p>
<b>9.2.2</b>		
9.2.2q1	<p>La organización debe:</p> <p>a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa o programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la presentación de informes, que deberán tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, la retroalimentación del cliente, los cambios impactando en la organización y los resultados de auditorías previas;</p> <p>b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;</p> <p>c) seleccionar auditores y realizar auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;</p>	<p>¿Puede mostrarme un programa de auditoría que tenga en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos, los comentarios de los clientes, los cambios que afectan a la organización y los resultados de auditorías anteriores?</p> <p>¿Dónde están los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría?</p> <p>¿Puede demostrar que la selección de auditores y la realización de auditorías son objetivas e imparciales y que los auditores no auditan su propio trabajo?</p> <p>¿Cómo se informan los resultados de la auditoría a la dirección pertinente?</p> <p>¿Puede demostrar que las correcciones y las acciones</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 39 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	<p>d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;</p> <p>e) tomar las correcciones y las acciones correctivas necesarias sin demoras indebidas;</p> <p>f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.</p>	<p>correctivas necesarias se toman sin demoras indebidas?</p> <p>¿Puede mostrarme información documentada del programa de auditoría y los resultados de la auditoría?</p>
	NOTA Consulte la norma ISO 19011 como guía.	
	<b>9.3 Revisión por la dirección</b>	
	<b>9.3.1</b>	
9.3.1q1	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.	¿Cuál es la frecuencia con la que la alta dirección revisa el SGC de la organización? ¿Cómo se considera adecuado, adecuado y eficaz el SGC?
9.3.1q2	<p>La revisión por la dirección se planificará y llevará a cabo teniendo en cuenta:</p> <p>a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección anteriores;</p> <p>b) cambios en asuntos externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad, incluida su dirección estratégica;</p> <p>c) información sobre el desempeño de la calidad, incluidas tendencias e indicadores para:</p> <p>1) no conformidades y acciones correctivas;</p> <p>2) resultados de seguimiento y medición;</p> <p>3) resultados de la auditoría;</p> <p>4) satisfacción del cliente;</p> <p>5) cuestiones relativas a proveedores externos y otras partes interesadas pertinentes;</p>	<p>¿Qué tipo de información se revisa en las revisiones por la dirección?</p> <p>Estos deben incluir:</p> <p>estado de acciones de revisiones anteriores;</p> <p>cambios en asuntos internos / externos relevantes para el SGC;</p> <p>problemas que afectan la estrategia;</p> <p>KPI para no conformidades y acciones correctivas;</p> <p>seguimiento y medición de resultados;</p> <p>resultados de auditoría;</p> <p>la satisfacción del cliente;</p> <p>cuestiones relativas a proveedores externos;</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 40 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	6) adecuación de los recursos necesarios para mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz; 7) desempeño del proceso y conformidad de productos y servicios; d) la efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (ver cláusula 6.1); e) nuevas oportunidades potenciales de mejora continua.	cuestiones relativas a otras partes relevantes; adecuación de los recursos y eficacia del SGC; desempeño del proceso; conformidad de productos y servicios; acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades y su efectividad; nuevas oportunidades potenciales de mejora continua.
	<b>9.3.2</b>	
9.3.2q1	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones y acciones relacionadas con: a) oportunidades de mejora continua; b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluidas las necesidades de recursos.	Muéstreme que las revisiones por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con: Oportunidades de mejora continua; La necesidad de cambios en el SGC, incluidas las necesidades de recursos.
9.3.2q2	La organización debe retener información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	Muéstreme qué información documentada tiene como evidencia de las revisiones por la dirección.
	<b>10 Mejora</b>	
	<b>10.1 General</b>	
10.1q1	La organización debe determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.	¿Cómo determina y selecciona oportunidades de mejora? ¿Qué acciones necesarias ha implementado para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente?
10.1q2	Esto incluirá, según corresponda:	Muéstreme cómo tienes:

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 41 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	a) mejorar los procesos para prevenir no conformidades; b) mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos conocidos y previstos; c) mejorar los resultados del sistema de gestión de la calidad.	Procesos mejorados para prevenir no conformidades; Productos y servicios mejorados para cumplir con los requisitos conocidos y previstos; Resultados mejorados del SGC.
	NOTA La mejora puede efectuarse de forma reactiva (por ejemplo, acción correctiva), incremental (por ejemplo, mejora continua), mediante cambios escalonados (por ejemplo, avance), creativamente (por ejemplo, innovación) o mediante reorganización (por ejemplo, transformación).	
	<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>	
	<b>10.2.1</b>	
<b>10.2.1q1</b>	Cuando ocurre una no conformidad, incluidas las que surgen de quejas, la organización debe: a) reaccionar ante la no conformidad y, según corresponda: 1) tomar medidas para controlarlo y corregirlo; 2) lidiar con las consecuencias; b) evaluar la necesidad de acción para eliminar la (s) causa (s) de la no conformidad, a fin de que no se repita ni ocurra en otro lugar, mediante: 1) revisión de la no conformidad; 2) determinar las causas de la no conformidad; 3) determinar si existen no conformidades similares, o podrían ocurrir potencialmente; c) implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la efectividad de cualquier acción correctiva tomada;	Cuando ocurran no conformidades, enséñeme cómo; Reacciona; Actúe para controlarlo y corregirlo; Enfréntate a las consecuencias; Evalúe la necesidad de actuar para eliminar la causa de modo que no se repita ni se produzca en otro lugar mediante: Revisión de la no conformidad; Determinar la causa de la no conformidad; Determinar si existen no conformidades similares o podrían ocurrir potencialmente; Se implementan las acciones necesarias; Revisar la efectividad de las acciones correctivas tomadas, si las hay;

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 42 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

	e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.	Realice los cambios necesarios en el SGC.
<b>10.2.1q2</b>	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	Muéstreme cómo las acciones de corrección fueron apropiadas para los efectos de las no conformidades encontradas.
	<p>NOTA 1 En algunos casos, puede ser imposible eliminar la causa de una no conformidad.</p> <p>NOTA 2 La acción correctiva puede reducir la probabilidad de recurrencia a un nivel aceptable.</p>	
	<b>10.2.2</b>	
<b>10.2.2q1</b>	La organización debe retener información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada; b) los resultados de cualquier acción correctiva.	¿Qué información documentada puede mostrarme como evidencia de:  La naturaleza de las no conformidades y las acciones posteriores tomadas;  Los resultados de cualquier acción correctiva.
	<b>10.3 Mejora continua</b>	
<b>10.3q1</b>	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Demuestre que mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC.
<b>10.3q2</b>	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y los resultados de la revisión por la dirección, para confirmar si hay áreas de bajo rendimiento u oportunidades que deben abordarse como parte de la mejora continua.	Demostrar que los resultados del análisis y la evaluación y los resultados de la revisión por la dirección se consideran para confirmar si hay áreas de bajo rendimiento u oportunidades que se abordarán como parte de la mejora continua.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</b> <b>DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS</b>	Código: <b>SGI-PDGA-01</b>
		Página: 43 de 43
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

<b>10.3q3</b>	Cuando corresponda, la organización debe seleccionar y utilizar las herramientas y metodologías aplicables para investigar las causas del bajo rendimiento y para respaldar la mejora continua.	¿Qué herramientas y metodologías aplicables para la investigación de las causas del bajo rendimiento y para apoyar la mejora continua se seleccionan?
---------------	---	---

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Cargo:</b>	Asesor de Calidad		
<b>Nombre:</b>	Jefferson Chalacan		
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	2021-07-01		

#### ***4.2.5. Etapa 5: Instrucción técnica “Elaboración de la documentación”***

La aplicación de la norma ISO 9001:2015 permite a una organización elegir la forma en que documenta su sistema de gestión de la calidad. Esto permite que cada organización individual determine la cantidad correcta de información documentada necesaria para demostrar la planificación, operación y control efectivos de sus procesos y la implementación y mejora continua de la efectividad de su sistema de calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	Código: <b>SGI-PED-01</b>
		Página: 1 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

#### LISTA DE VERSIONES

Versión	Fecha de vigencia	Motivo de las revisiones del documento	Páginas elaboradas o modificadas
Versión: 001	2021-08-01	Implementación inicial	

#### HISTORIAL DE DISTRIBUCIÓN

Personas Autorizadas	Copia #	Emitido	Firma
Gerente General	001	2021-08-15	
Gerente de Ventas	002	2021-08-15	
Contabilidad	003	2021-08-15	
Servicio al Cliente	004	2021-08-15	

#### ÍNDICE

1.	OBJETIVOS.....	02
	1.1. GENERAL.....	02
	1.2. ESPECÍFICOS.....	02
2.	ALCANCE.....	02
3.	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	02
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	03
5.	PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES.....	03

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	Código: <b>SGI-PED-01</b>
		Página: 2 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. GENERAL**

Documentar la información que se puede utilizar para comunicar un mensaje, proporcionar evidencia de lo que fue realmente se ha planificado o se ha compartido el conocimiento en el Sistema de Gestión.

### **1.2. ESPECÍFICOS**

Los principales objetivos de la información documentada de la empresa serán:

- a) Comunicar la información. Como herramienta de transmisión y comunicación de información. El tipo y la extensión de la información documentada dependerán de la naturaleza de los productos de la organización y procesos, el grado de formalidad de los sistemas de comunicación y el nivel de habilidades comunicativas dentro de la organización, y la cultura organizacional.
- b) Evidenciar la conformidad. Provisión de evidencia de que lo que se planeó realmente se hizo.
- c) Intercambiar conocimientos.
- d) Difundir y preservar las experiencias de la organización.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todas las personas / departamentos involucrados en el proceso de ventas, especialmente al Gerente de Ventas, Representantes de Servicio al Cliente y Contabilidad.

## **3. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los siguientes documentos, en su totalidad o en parte, están referenciados normativamente en este documento y son indispensables para su aplicación. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento de referencia (incluidas las enmiendas).

ISO 9001: 2015, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

## **4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para los propósitos de este documento, se aplican los términos y definiciones dados en ISO 9000: 2015.

## **5. PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES**

La información documentada se puede utilizar para comunicar un mensaje, proporcionar evidencia de lo que fue realmente se ha planificado, o se ha compartido el conocimiento.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	Código: <b>SGI-PED-01</b>
		Página: 3 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

Se debe enfatizar que, de acuerdo con ISO 9001: 2015 cláusula 7.5.3 Control de los requisitos de información documentada, los documentos pueden estar en cualquier forma o tipo de medio, y la definición de "documento" en ISO 9000: 2015 cláusula 3.8.5 da los siguientes ejemplos:

- a) Papel
- b) Magnético
- c) Disco de computadora electrónico u óptico
- d) Fotografía
- e) Muestra maestra

Los sistemas de gestión de la calidad y sus procesos requieren que una organización mantenga información documentada en la medida necesaria para respaldar la operación de los procesos y retenga información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se están llevando a cabo según lo planeado. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Información documentada requerida por esta norma internacional;
- b) Información documentada determinada por la organización como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad

De acuerdo a la norma ISO 9001: 2015:

- a) GRUPCEIN debe mantener la información documentada a los efectos de establecer un SGC (documentos transversales de alto nivel). Éstas incluyen:
  - El alcance del sistema de gestión de la calidad (cláusula 4.3).
  - Información documentada necesaria para apoyar el funcionamiento de los procesos (cláusula 4.4).
  - La política de calidad (cláusula 5.).
  - Los objetivos de calidad (cláusula 6.2).
  - Esta información documentada está sujeta a los requisitos de la cláusula 7.5.
- b) Información documentada mantenida por la organización con el propósito de comunicar la información necesaria para el funcionamiento de la organización (documentos específicos de bajo nivel).
- c) Aunque ISO 9001: 2015 no requiere específicamente ninguno de ellos, ejemplos de documentos que pueden agregar valor a un SGC pueden incluir:
  - Graficas organizacionales

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	Código: <b>SGI-PED-01</b>
		Página: 4 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- Mapas de procesos, diagramas de flujo de procesos y / o descripciones de procesos
  - Procedimientos
  - Instrucciones de trabajo y / o prueba
  - Especificaciones
  - Documentos que contienen comunicaciones internas
  - Programas de producción
  - Listas de proveedores aprobados
  - Planes de prueba e inspección
  - Planes de calidad
  - Manuales de calidad
  - Planes estratégicos
  - Formularios
- d) La organización debe conservar la información documentada con el fin de proporcionar evidencia del resultado logrado (registros). Éstas incluyen:
- Información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo según lo previsto (cláusula 4.4).
  - Evidencia de aptitud para el propósito de monitorear y medir recursos (cláusula 7.1.5.1).
  - Evidencia de la base utilizada para la calibración de los recursos de monitoreo y medición (cuando no existen estándares internacionales o nacionales) (cláusula 7.1.5.2).
  - Evidencia de la competencia de la (s) persona (s) que realizan el trabajo bajo el control de la organización. que afecta el rendimiento y la eficacia del SGC (cláusula 7.2).
  - Resultados de la revisión y nuevos requisitos para los productos y servicios (cláusula 8.2.3).
  - Registros necesarios para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo cumplidos (cláusula 8.3.2)
  - Registros sobre insumos de diseño y desarrollo (cláusula 8.3.3).
  - Registros de las actividades de los controles de diseño y desarrollo (cláusula 8.3.4).

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	Código: <b>SGI-PED-01</b>
		Página: 5 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

- Registros de resultados de diseño y desarrollo (cláusula 8.3.5).
- Cambios de diseño y desarrollo, incluidos los resultados de la revisión y la autorización de los cambios y acciones necesarias (cláusula 8.3.6).
- Registros de la evaluación, selección, monitoreo del desempeño y reevaluación de proveedores externos y cualquier acción que surja de estas actividades (cláusula 8.4.1)
- Evidencia de la identificación única de los productos cuando la trazabilidad es un requisito (cláusula 8.5.2).
- Registros de la propiedad del cliente o del proveedor externo que se pierde, daña o se considera inadecuada para su uso y de su comunicación con el propietario (cláusula 8.5.3).
- Resultados de la revisión de cambios para la producción o prestación de servicios, las personas autorizando el cambio, y las acciones necesarias tomadas (cláusula 8.5.6).
- Registros de la liberación autorizada de productos y servicios para su entrega al cliente, incluidos los criterios de aceptación y la trazabilidad a la persona o personas que autorizan (cláusula 8.6).
- Registros de las no conformidades, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas y la identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad. (cláusula 8.7).
- Resultados de la evaluación del desempeño y la efectividad del SGC (cláusula 9.1.1)
- Evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría (cláusula 9.2.2).
- Evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección (cláusula 9.3.3).
- Evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada (cláusula 10.2.2) .;
- Resultados de cualquier acción correctiva (cláusula 10.2.2).

GRUPCEIN tiene la libertad de desarrollar otros registros que puedan ser necesarios para demostrar la conformidad de sus procesos, productos y servicios y el sistema de gestión de la calidad. Cuando existan, todos estos registros también están sujetos a los requisitos de la cláusula 7.5.

	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	Código: <b>SGI-PED-01</b>
		Página: 6 de 6
		Versión: 001
		Vigente a partir de: 2021-08-01

GRUPCEIN buscará la implementar de un sistema de gestión de calidad y, con el fin de cumplir con los requisitos ISO 9001: 2015, establecerá los siguientes procedimientos:

- Determinar los procesos necesarios para la implementación efectiva del sistema de manejo de calidad
- Determinar las interacciones entre estos procesos.
- Documentando los procesos en la medida necesaria para asegurar su funcionamiento y control efectivos.
- El análisis de los procesos debe ser la fuerza impulsora para definir la cantidad de información documentada necesaria para el sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Cargo:</b>	Asesor de Calidad		
<b>Nombre:</b>	Jefferson Chalacan		
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	2021-07-01		

## CONCLUSIONES

Al ser el área de atención y satisfacción al cliente en la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda. un aspecto crucial de su gestión empresarial, sus procesos deben estar en continua revisión y mejoramiento, por lo que se debe adoptar un enfoque sistemático con el fin de identificar, analizar y lograr mejoras, con el objetivo de optimizar y cumplir con nuevas cuotas o estándares de calidad. Cuando las habilidades de mejora de procesos se utilizan de manera efectiva, se obtiene una mejor calidad en la satisfacción y lealtad del cliente, alcanzando una mayor productividad y la obtención de un nivel de rentabilidad más beneficioso para la empresa. Los clientes satisfechos con los estándares de servicio obtenidos, garantizará un retorno a la empresa para la adquisición de más o nuevos productos y servicios, en base a un adecuado nivel de confiabilidad, eficiencia y garantía. La aplicación de una norma ISO 9001:2015 requiere que la organización defina y siga un sistema de gestión de la calidad que sea apropiado y eficaz, al mismo tiempo que les exige que identifiquen áreas de mejora y tomen medidas para lograr esas mejoras. Como resultado, generalmente se entiende que una organización que reclama la certificación ISO 9001 es una organización con productos y servicios que cumplen con los estándares de calidad.

La presente investigación fue descriptiva cuantitativa con un enfoque deductivo no experimental, que permitió que los datos recopilados sean de alta calidad y reales. Como fuentes primarias se consideró, en primer lugar, la encuesta para la recopilación de datos de una muestra seleccionada de 57 clientes de la empresa. Por otro lado, la caracterización de los procesos del área de atención y satisfacción al cliente en la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN CIA.LTDA., se realizó mediante la aplicación de la herramienta 5 W's y 1 H que permitió la identificación de los factores y condiciones de mejora.

Partiendo de un diagnóstico general acerca de cómo se encuentra la empresa con respecto a la evaluación de la norma y sus requerimientos, y, evaluando los factores internos para identificar las causas de los frecuentes problemas de atención al cliente; se plantearon mejoras mediante el diseño de un sistema Gestión de Calidad tomando en consideración las recomendaciones de la norma ISO 9001:2015 para el área de atención y satisfacción al cliente de la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda.

## **RECOMENDACIONES**

La aplicación de la norma de ISO 9001:2015 garantizará que los productos y servicios que brinda el Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., cumplan con los estándares de calidad correctos para los clientes con lo que se logrará alcanzar la máxima satisfacción y que la empresa pueda ampliar su cartera de clientes, para alcanzar una mayor y mejor rentabilidad.

Debido al impacto que puede presentarse en la organización por la aplicación de la norma de ISO 9001:2015, es importante brindar a los miembros de la empresa una formación adecuada sobre la calidad, lo que permitirá que todos los empleados asuman una nueva cultura orientada a brindar la máxima satisfacción al cliente.

La norma ISO 9001 ofrece un modelo de sistema de gestión de la calidad para obtener y cumplir los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción, por lo tanto, los resultados obtenidos en la presente investigación podrían convertirse en una valiosa herramienta para que la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda., pueda alcanzar una certificación que permita a la organización ser más competitiva en el mercado en el que se desenvuelve.

Considerando que la presente investigación estuvo orientada al diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el área de atención y satisfacción al cliente, las máximas autoridades de la empresa deberían considerar la posibilidad de estructurar un plan para que todos los niveles de la organización ingresen en el sistema de gestión para alcanzar una certificación internacional.

## **GLOSARIO**

**ASME:** American Society of Mechanical Engineers

**GRUPCEIN:** Centro Eléctrico Industrial

**ISO 9001:2015:** Establece los criterios para un sistema de gestión de la calidad

**ISO 10000:** proporciona una guía para determinar las necesidades y expectativas del cliente, mejorar la comunicación con el cliente y reducir las quejas de los clientes

**INEN:** Instituto Ecuatoriano de Normalización

**5 W's y 1 H:** Análisis que apoya la identificación de los factores y condiciones que provocan problemas en los procesos de trabajo

## **BIBLIOGRAFÍA**

**AMERICAN SOCIETY OF MECHANICAL ENGINEERS ASME**, 2016. *Normas ASME en Castellano*. Sexta Edic. México.

**ARIZA, F.; & ARIZA, J.** Información y atención al cliente. McGraw Hill (ed.). 1era ed. 2017. P. 156.

**BERMÚDEZ, Lilia; & RODRÍGUEZ, Luis.** *Investigación en la gestión empresarial*. 1era ed. Bogotá, 2016.

**BUENO, Raymundo; et al.** *Elementos básicos de Administración*. 8va ed. Madrid. 2018.

**BURBANO, Laurita; & LÓPEZ, Máximo.** *Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma NTC ISO 9001 versión 2015 para la empresa Industrias y Servicios Serthek S.A.S. de Cota Cundinamarca*. Universidad de La Salle. 2018.

**BURCKHARDT, Víctor; et al.** *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015*. 1era ed. Valencia. 2018. ISBN 978-84-945424-8-0.

**CARRO, Roberto; & GONZÁLEZ, Daniel.** *Administración de la calidad total*. 3era ed. Mar del Plata. 2017.

**CARVAJAL, Gema; et al.** *Gestión por procesos: un principio de la gestión de calidad*. 1era ed. Manta. 2017.

**CEIN CENTRO ELÉCTRICO INDUSTRIAL**, 2021. Información empresarial. *CEIN*. 2021.

**CHAVARRÍA, Hugo; & SPÚLVEDA, Sergio.** *Factores económicos de la competitividad*. 2da ed. Colorado. 2015.

**CHINCHILLA, Cristhian.** Gestión empresarial e innovación. *Uca Profesional*. 2016. vol. 1, n°. 1, (2015), pp. 1–45.

**CUATRECASAS, Lluís; & GONZÁLEZ, Jesús.** *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. 5ta ed. Barcelona. 2017. ISBN 978-84-16904-79-2.

**DICADO, Darío; & PIBAQUE, Ronny.** *Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 en la Dirección de Operaciones en la FTTG*. Universidad de Guayaquil. 2017.

**FEDERICO, Marco.** *Introducción a la gestión y administración de las organizaciones*. 2da ed. Buenos Aires. 2016. ISBN 978-987-29188-6-6.

**GABÍN, María; et al.** *Empresa y Administración*. 1era ed. Madrid. 2015.

**GERKEN, Jair.** *La aplicación de la investigación científica*. 1era ed. Boston. 2016.

**GONZÁLEZ, Nora; et al.** *Gestión empresarial: oportunidades de mejora en los negocios*. 1era ed. México. 2015. ISBN 000-000-000-000-0.

**GONZÁLEZ, Oscar; & ARCINIEGAS, Jaime.** *Sistemas de gestión de la calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. 1era ed. México. 2017.

**HARO, Juan; et al.** Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*. vol. 27, n°. 3 (2018), pp. 210–234.

**HERNÁNDEZ, Arturo; et al.** *Metodología de la Investigación*. Primera Ed. Alicante. 2018.

**INEN**, 2015. *Norma NTE INEN 2879*. Quito.

**INEN**, 2021. *Normas INEN de control de calidad*. Quito.

**JANY, José.** *Investigación integral de mercados*. 3era ed. Bogotá. 2016.

**LEÓN, María; & BELENGUER, Enrique.** *Proyectos de instalaciones eléctricas*. 2da ed. Barcelona. 2021.

**MALDONADO, José.** *Gestión de procesos*. 2da ed. México. 2018.

**MARTÍNEZ, Aurora; & CEGARRA, Juan.** *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. México. 2015.

**RAMÍREZ, Carlos; & RAMÍREZ, María del Pilar.** *Fundamentos de Administración*. 4ta ed. Bogotá. 2016.

**RODRÍGUEZ, Crtishian; & PÉREZ, Jefferson.** *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima*. Universidad Cooperativa de Colombia. 2020.

**RODRÍGUEZ, Francisco; & GÓMEZ, Luis.** *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. 1era ed. Caracas. 2015.

**TEMBLEQUE, Ricardo.** *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* Universidad Politécnica de Cartagena. 2016.

**TIGANI, Daniel.** *Excelencia en servicio*. 1era ed. Buenos Aires. 2016.



## ANEXO B: FORMATO DE LA ENCUESTA



### ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El objetivo de la presente encuesta es conocer el nivel de satisfacción del área de atención y satisfacción al cliente de la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda.

#### Datos informativos:

Cliente/Empresa: \_\_\_\_\_

Actividad Económica: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

Frecuencia de visita: Diario \_\_\_ Semanal \_\_\_ Mensual \_\_\_ Semestral \_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

Fecha de la encuesta: \_\_\_\_\_

#### Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

**1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente 4, = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. Señale NS/NC si no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada.**

Ord.	Pregunta	1	2	3	4	5	N/S N/C
1.	¿Cuándo llegó a la empresa existió facilidad de acceso a los puntos de atención?						
2.	¿La empresa le brindó información adecuada y necesaria sobre los requerimientos que usted presentó?						
3.	¿Los acuerdos que brinda la empresa para prestar el servicio se acoplaron a sus requerimientos?						
4.	¿Los espacios de atención al cliente estuvieron limpios, ventilados y el nivel de ruido fue el adecuado?						
5.	¿La atención que se le prestó fue oportuna y a tiempo?						
6.	¿Cuándo se acercó al punto de atención encontró personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?						
7.	¿Los tiempos de prestación del servicio fueron puntuales, adecuados y respetados?						

<b>Ord.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>N/S N/C</b>
<b>8.</b>	¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fue amable, inmediata, clara y receptiva?						
<b>9.</b>	¿Cuándo presentó una duda, queja o requerimiento, está fue resuelta de manera inmediata y cumplió sus expectativas?						
<b>10.</b>	¿Encontró facilidades para localizar y acceder a la página web?						
<b>11.</b>	¿Cuál fue el nivel de claridad de la información publicada en la página web?						
<b>12.</b>	¿La información disponible en la web fue la adecuada y le ayudó a cumplir sus requerimientos?						
<b>13.</b>	¿La calidad del servicio prestado por la empresa cumplió con sus expectativas?						
<b>14.</b>	¿El costo del servicio prestado por la empresa cumplió con sus expectativas?						
<b>15.</b>	¿El cumplimiento de plazos de entrega del servicio prestado por la empresa cumplió con sus expectativas?						
<b>16.</b>	¿Se le brindaron suficientes alternativas para el pago del servicio?						
<b>17.</b>	¿El servicio llenó las expectativas por las cuáles usted escogió nuestra empresa?						

Gracias por su atención