

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Tesis

**Implementación de un sistema de gestión de calidad
aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la
gestión administrativa de la Empresa Naylamp
Ingenieros S.A.C**

Bruno Rolando Pacheco Rodríguez

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Lima, 2021

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi guía y compañía en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

DEDICATORIA

Dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siento muy agradecido, mis padres me han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies. Ellos son mis pilares de la vida, por el cual les dedico este trabajo de titulación. Gracias mamita Maritza y papito Héctor.

Asimismo, quiero dedicárselo a mis familiares que siempre me apoyaron con sus palabras y grandes consejos, creyendo en todo momento en mí. Finalmente, dedico este esfuerzo a mí querida hermana Fiorella por enseñarme con el ejemplo para poder continuar con mis objetivos trazados y poder culminar una etapa importante en mi vida, siendo inspiración para mí.

RESUMEN

En el desarrollo de este trabajo de tesis, se establecen los criterios para el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad que será aplicado en la empresa consultora de ingeniería vial Naylamp Ingenieros S. A. C. quien presenta diversos problemas de gestión administrativa restándole posibilidades de incrementar su participación de mercado, haciendo los procesos menos productivos.

Tiene como objetivo la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma internacional ISO 9001:2015 en la consultora referida. Con esta implementación se busca responder a las exigencias del entorno cambiante y competitivo mediante un enfoque en procesos de la organización, implementándose el sistema de gestión de calidad basado en la elaboración de procedimientos para gestionar los recursos, información documentada, operaciones, planificación, control y provisión del servicio, y evaluación del desempeño con el seguimiento y medición del sistema dentro de un proceso de mejora continua basado en el ciclo de Deming. El tipo de investigación es aplicada con alcance correlacional centrándose en los procesos de la empresa. La información considerada fue de fuentes primarias y secundarias.

Palabras clave: ISO, oportunidades de mejora, proceso, servicio, Sistema de Gestión de la Calidad.

ABSTRACT

In the development of this thesis work, the criteria for the design and implementation of a quality management system that will be applied in the road engineering consulting company Naylamp Ingenieros S. A. C. are established, which presents various administrative management problems subtracting possibilities of increasing their market share, making processes less productive.

Its objective is to propose the implementation of a quality management system according to the international standard ISO 9001: 2015 in the referred consulting firm. With this implementation, it seeks to respond to customer demands by increasing their level of satisfaction through an approach based on organizational processes, implementing the quality management system based on the development of procedures to manage resources, documented information, operations, planning, control and provision of the service, and performance evaluation with the monitoring and measurement of the system within a process of continuous improvement based on the Deming cycle. The type of research is applied with correlational scope, focusing on the company's processes. The information considered was from primary and secondary sources.

Keywords: improvement opportunities, ISO, process, Quality Mangement System, service.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice de figuras.....	x
Índice de tablas.....	xi
Introducción.....	xii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	14
1.1 Planteamiento y formulación del problema.....	14
1.1.1 Problema general.....	15
1.1.1.1 Problemas específicos.....	16
1.2 Objetivos.....	16
1.2.1 Objetivo general.....	16
1.2.1.1 Objetivos específicos.....	16
1.3 Justificación e importancia.....	16
1.3.1 Técnica.....	16
1.3.2 Social.....	16
1.3.3 Económica.....	17
1.4 Hipótesis y descripción de variables.....	17
1.4.1 Hipótesis general.....	17
1.4.1.1 Hipótesis específicas.....	17
1.4.2 Variable independiente.....	17
1.4.3 Variable dependiente.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes del problema.....	19
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.....	19
2.1.2 Antecedentes a nivel nacional.....	21
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1. Calidad.....	23
2.2.2. Sistema de Gestión de la Calidad.....	24

2.2.3. Calidad del producto.....	24
2.2.4. Calidad en el proceso.....	25
2.2.5. Gestión de calidad.....	25
2.2.6. Control de calidad.....	25
2.2.7. Mejora de la calidad.....	26
2.2.8. Las Normas ISO.....	26
2.2.9. Enfoque de la Norma ISO 9001.....	26
2.2.10 Las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.....	27
2.2.11 Implementación del SGC.....	27
2.2.12 Gestión administrativa.....	29
2.3 Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA.....	32
3.1 Método y alcance de la investigación.....	32
3.1.1 Método.....	32
3.1.2 Tipo de investigación.....	32
3.1.3 Alcance de investigación.....	32
3.2 Diseño de la investigación.....	33
3.3 Población y muestra.....	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.4.1 Lista de verificación.....	34
3.4.2 Encuesta.....	34
3.4.3 Cuestionarios.....	35
CAPÍTULO IV.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1 Resultados del tratamiento y análisis de la información.....	36
4.1.1 Diagnóstico de la empresa.....	36
4.1.1.1 Análisis de los interesados.....	36
4.1.1.2 Análisis de factores internos y externos.....	39
4.1.1.2.1 Análisis del entorno 5 fuerzas de Porter.....	39
4.1.1.2.2 Matriz EFE.....	41
4.1.1.2.3 Matriz EFI.....	42
4.1.1.2.4 Matriz PCI.....	43
4.1.1.2.5 Matriz FODA.....	45

4.1.2	Descripción de situación actual de las métricas de producción.....	46
4.1.3	Análisis de la encuesta de satisfacción de los clientes.....	49
4.1.4.	Análisis de los resultados de la situación actual.....	53
4.2	Implementación del sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015	54
4.2.1	Contexto de la organización (requisito 4)	54
4.2.2	Liderazgo (requisito 5).....	61
4.2.2.1	Liderazgo y compromiso de la dirección.....	61
4.2.2.2	Enfoque al cliente	61
4.2.2.3	Política de calidad.....	62
4.2.2.4	Roles, responsabilidad y autoridad en la organización.....	63
4.2.3	Planificación (requisito 6)	64
4.2.3.1	Acciones para tratar riesgos y oportunidades.....	64
4.2.3.2	Objetivos de la calidad	71
4.2.3.3	Planificación de los cambios.....	74
4.2.4	Apoyo (requisito 7)	75
4.2.4.1	Generalidades	75
4.2.4.2	Personas	75
4.2.4.3	Infraestructuras.....	76
4.2.4.4	Ambiente para la operación de los procesos y equipos	76
4.2.4.5	Conocimientos organizativos.....	76
4.2.4.6	Competencia	77
4.2.4.7	Toma de conciencia	78
4.2.4.8	Comunicación.....	88
4.2.4.9	Información documentada	92
4.2.4.9.1.	Control de la documentación	92
4.2.4.9.2.	Control de los registros	93
4.2.5	Operación (requisito 8).....	98
4.2.5.1	Planificación y control operacional	98
4.2.5.2	Determinación de requisitos para servicios	99
4.2.5.2.1	Comunicación con el cliente	99
4.2.5.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	101
4.2.5.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.....	102

4.2.5.3 Compras. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	102
4.2.5.4.1 Control de la prestación del servicio	107
4.2.5.4.2 Identificación y trazabilidad	109
4.2.5.4.3 Propiedad del cliente o proveedores externos ...	109
4.2.5.4.4 Preservación del servicio	109
4.2.5.4.5 Actividades posteriores a la entrega	110
4.2.5.4.6 Control de los cambios	110
4.2.5.5 Liberación y entrega de los servicios.....	110
4.2.5.6 Control de los elementos de salida del proceso y los servicios no conformes	114
4.2.6 Evaluación del desempeño (requisito 9).....	117
4.2.6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	117
4.2.6.1.1 Generalidades.....	117
4.2.6.1.2 Satisfacción del cliente.....	122
4.2.6.1.3 Análisis y evaluación.....	126
4.2.6.2 Auditoría interna	126
4.2.6.3.1 Entrada para la revisión	136
4.2.6.3.2 Salidas de la revisión	137
4.2.7 Mejora (requisito 10).....	137
4.2.7.1 No conformidades y acción correctiva	137
4.2.7.2 Mejora.....	142
4.3 Prueba de hipótesis	142
4.3.1 Verificación resultados de cumplimiento de implementación SGC .	142
4.3.2 Demostración de la hipótesis	144
4.3.2.1 Planteamiento de la hipótesis nula y alternativa	144
4.3.2.2 Determinación del nivel de significancia	144
4.3.2.3 Estadístico de prueba	144
4.3.2.4 Resultados de la hipótesis estadística	144
4.4 Discusión de resultados	145
Conclusiones.....	147
Referencias	149
Anexos.....	151

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis del entorno 5 fuerzas de Porter.....	40
Figura 2. Resultados de las métricas de calidad.	50
Figura 3. Resultados de las métricas de servicio.	51
Figura 4. Resultados de las métricas de eficacia.	52
Figura 5. Resultados de las métricas de entrega.	53
Figura 6. Ciclo Deming.	54
Figura 7. Organigrama estructura organizacional de Naylamp Ingenieros	58
Figura 8. Mapa de procesos del área administrativa de Naylamp Ingenieros ..	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de partes interesadas	37
Tabla 2. Matriz de evaluación de factores externos (EFE).....	41
Tabla 3. Matriz de evaluación de factores internos (EFI)	42
Tabla 4. Matriz para el análisis interno (PCI).....	43
Tabla 5. Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	45
Tabla 6. Resultados de la situación inicial del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	47
Tabla 7. Análisis de encuesta métrica de calidad.....	50
Tabla 8. Análisis de encuesta métrica de servicio.....	51
Tabla 9. Análisis de encuesta métrica de eficacia.....	52
Tabla 10. Análisis de encuesta métrica de entrega.....	53
Tabla 11. Identificación, análisis, evaluación y tratamiento del riesgo y oportunidades.....	65
Tabla 12. Objetivos de calidad	73
Tabla 13. Gestión de los recursos humanos	79
Tabla 14. Ingreso y salida del personal.....	84
Tabla 15. Gestión de la comunicación	89
Tabla 16. Información documentada	94
Tabla 17. Atención de quejas y reclamos.....	100
Tabla 18. Gestión de compras y proveedores.....	104
Tabla 19. Estudios de ingeniería	111
Tabla 20. Servicio no conforme.....	115
Tabla 21. Seguimiento y medición de procesos	119
Tabla 22. Gestión de la satisfacción del cliente.....	123
Tabla 23. Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad	128
Tabla 24. Revisión por la dirección	133
Tabla 25. Gestión de no conformidades y acciones correctivas.....	139
Tabla 26. Descripción de aspectos evaluados por auditoría externa	143
Tabla 27. Comparación de resultados antes y después de implementarse la Norma ISO 9001:2015.....	143

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, se ha evidenciado el rol fundamental que cumple un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en las empresas cuyo objetivo es satisfacer los requisitos del cliente, tanto legales como reglamentarios, ofreciendo un producto o servicio de calidad a través de establecer controles en cada uno de los procesos, asegurando el cumplimiento de los requisitos mínimos y promocionar una permanente búsqueda de la mejora. Al pertenecer a un mercado en constante cambio, donde el comercio mundial se ha vuelto más asequible para una diversidad de empresas de todo tipo, la versión de la norma internacional ISO 9001:2015 busca una mayor integración de la dirección empresarial con otros sistemas de gestión para poder adaptarse a este mundo cambiante y complejo en que las organizaciones operan. La norma ISO 9001:2015 sigue el enfoque basado en procesos en sinergia con un pensamiento basado en riesgos, se tiene en cuenta las expectativas que los clientes colocan en la empresa, se valora el contexto en el que la empresa se desenvuelve, hay mayor participación de la Alta Dirección que permite agregar mayor valor a las organizaciones, reconoce su integración con otros sistemas de gestión sin duplicidades y la documentación se caracteriza por ser flexible.

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de implementar en la empresa consultora Naylamp Ingenieros S. A. C. los procedimientos necesarios para desarrollar una adecuada gestión administrativa de tal forma que se puedan aprovechar sus fortalezas para realizar los procesos de una forma más dinámica, cumpliendo los requerimientos de los clientes, quienes serán los aliados en el incremento de la participación en el sector de construcción vial. Según Deming (1989) “existen dos formas de mejorar los procesos: cambiar las causas comunes que son sistemáticas y eliminar las causas especiales que provocan una variación no aleatoria dentro de los sistemas”, por ello, se realizó el análisis de los procesos internos a fin de determinar aquellos que ralentizan el desempeño de las áreas involucradas, luego, se verificaron los indicadores para realizar los procedimientos que delineen el desenvolvimiento de los procesos respetando los criterios de calidad que solicita la norma ISO.

El resultado de la investigación fue la implementación de un sistema de gestión de calidad que servirá como guía para el desarrollo óptimo de los procesos de gestión administrativa de la empresa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento y formulación del problema

En este mundo tan competitivo a nivel empresarial, las organizaciones necesitan realizar mayores esfuerzos para mantenerse activas en el mercado. Debido a ello, las organizaciones buscan estrategias para obtener una ventaja competitiva ante el mercado que favorezca sus productos o servicios que brindan a sus clientes. Ante este escenario, una de las opciones con mayor seguridad de obtener buenos resultados es adoptar sistemas de calidad que permitan organizar y coordinar los procesos de toda la organización para poder controlarlos. La implementación de la norma ISO 9001:2015 inicia con la determinación de riesgos, lineamientos estratégicos, desarrollando el enfoque a procesos y elaboración de documentos por cada procedimiento que comprenden actividades propias de la organización.

Naylamp Ingenieros S. A. C. es una consultora de ingeniería vial cuyos servicios desarrollados son los estudios de prefactibilidad en la elaboración de expedientes técnicos fundamentalmente a los sectores de infraestructura vial, de minería, hidráulico y de la construcción, constituyéndose en una de las empresas con mayor proyección a nivel nacional; manteniendo vigente el reto inicial: proporcionar a sus clientes servicios de alta calidad y eficiencia.

Debido a esta exigencia y al desarrollo de las actividades del día a día, se fueron identificando problemas relacionados con la gestión administrativa, entre ellos se tienen los procedimientos no especificados claramente, desconocimiento de las políticas de calidad, uso ineficiente de recursos, deficiencias en la comunicación con los clientes, deficiencias en el control del desarrollo de las actividades de servicios y deficiente planificación de las actividades de operación.

Al momento de realizar la presente investigación, se determinó que la empresa no contaba con un sistema de gestión de la calidad, que permitiesen tener un control adecuado, seguimiento y mejora de esos procesos, en contraste con sus principales competidores, quienes enfocan sus esfuerzos en la consolidación de los procesos con estándares de calidad.

También, se ha observado que la falta de implementación de un sistema de gestión de calidad, en muchas oportunidades ha significado un factor importante en el desarrollo de los procesos de contratación con empresas de construcción a nivel nacional durante los meses del año 2020 previos al inicio de la presente investigación.

La implementación de los sistemas de gestión de la calidad indica que las organizaciones desarrollan procesos enfocados en la calidad, incrementando la eficiencia de sus procesos, lo que se traduce en una mayor participación de mercado, por ser consideradas organizaciones comprometidas con el mejoramiento de procesos.

1.1 Formulación del problema

1.1.1 Problema general

¿Cómo aplicar las normas del Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C.?

1.1.1.1 Problemas específicos

- a. ¿Cómo se viene realizando la gestión administrativa en función al cumplimiento del sistema de gestión de la calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015?
- b. ¿Cómo comparar el cumplimiento de las normas del Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 antes y después de su implementación en la gestión administrativa?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C.

1.2.1.1 Objetivos específicos

- a. Realizar el diagnóstico situacional de los procesos de gestión administrativa que permita identificar el cumplimiento de las normas del Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015.
- b. Comparar el cumplimiento de las normas del Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 antes y después de su implementación en la gestión administrativa.

1.3 Justificación e importancia

1.3.1 Técnica

La implementación del sistema de gestión de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 se verá reflejada en la mejora de la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C. lo que permitirá identificar los factores que inciden en la mejora continua de los procesos de gestión administrativa generando su optimización, de forma que se pueda acceder a nuevas oportunidades de participación en el mercado

1.3.2 Social

La implementación del sistema de gestión de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 integra a las personas que son parte de la gestión administrativa

de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C. Por lo mismo, la propuesta de estudio realiza la importancia de poder gestionar las relaciones con todos los actores del área administrativa, en especial de aquellos trabajadores que están directamente relacionados con el servicio al cliente.

1.3.3 Económica

Al implementar el Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 la empresa tendrá mayores opciones de acceder a nuevos mercados, fidelizará a los clientes que tiene y obtendrá otros nuevos, logrando reconocimiento en el mercado del sector construcción, elevando sus utilidades.

1.4 Hipótesis y descripción de variables

1.4.1 Hipótesis general

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 permitirá mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp S. A. C.

1.4.1.1 Hipótesis específicas

- a. El diagnóstico situacional de los procesos de la gestión administrativa permitirá identificar el cumplimiento de las normas del Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015.
- b. Se comparará el cumplimiento de las normas del Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 antes y después de su implementación en la gestión administrativa.

1.4.2 Variable independiente

- **Norma ISO 9001:2015.** Esta norma promueve la adopción de un enfoque a procesos que permite desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad.
- **Dimensiones**
 - Requisitos de la documentación

- **Indicadores**

- Mapas de procesos
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Manual de calidad
- Procedimientos documentados y obligatorios

1.4.3 Variable dependiente

- **Gestión administrativa.** Un correcto desarrollo de la gestión administrativa contribuirá en la mejora de la eficacia y eficiencia en el interior de la organización.

- **Dimensiones**

- Procesos operativos y administrativos

- **Indicadores**

- Evaluación del desempeño de los empleados
- Mejora de procesos
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- Realización de los servicios
- Medición, análisis y mejora

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

- a) En el artículo científico titulado “*Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una universidad colombiana*” (1), se tuvo como objetivo establecer los criterios y estructuras para el diseño e implementación de un sistema de gestión, considerando la norma ISO 9001:2015 para una institución universitaria de educación superior de Colombia, la lógica del método partió de un análisis del estándar de calidad, por lo que se hizo necesario el análisis de las dimensiones, requisitos y herramientas de estructura operativa. Las conclusiones a las cuales se llegaron son que a partir de los estándares de calidad como la norma ISO 9001:2015 se puede responder a las necesidades y expectativas de los clientes y es determinante que se establezca la gestión del conocimiento asociado a todos los procesos, procedimientos e instructivos (1).
- b) En el artículo científico titulado “*Sistema de monitoreo para la implementación de la Norma ISO 9001:2015*” (2), se tuvo como objetivo diseñar un sistema de monitoreo a través de indicadores para evaluar la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la metodología utilizada fue de una investigación exploratoria y descriptiva, teniéndose como foco sus requisitos normativos basados en fuentes primarias y secundarias de información,

recurriendo a bases de datos con acceso online. Las principales conclusiones indican que es factible la elaboración e implementación de un panel de control utilizando gráficos de semaforización para evaluar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2015 en una organización (2).

- c) En el artículo científico titulado “*Sistemas de Gestión ISO 9001:2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación*” (3), se tuvo como objetivo demostrar la evolución del diseño, implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, requiere de manera necesaria el uso y aplicación de la ingeniería de la calidad y, por supuesto, de las herramientas técnicas y estadísticas con el fin de lograr una real eficiencia y no solo un proceso documental de cumplimiento de requisitos. Asimismo, se tuvieron como principales conclusiones que para el diseño e implementación se requiere, necesariamente, el uso y aplicación de la ingeniería de la calidad con el uso de las herramientas técnicas estadísticas, con el fin de lograr una real eficiencia y no solo un proceso documental (3).
- d) En la tesis de grado titulada “*Seguimiento a la gestión de riesgo en los procesos de comercialización, recursos financieros y físicos según la Norma ISO 31000:2011 e ISO 9001:2015 en la división de gestión administrativa y financiera de la Dian Seccional de impuestos y aduanas Neiva*” (4), tiene como objetivo realizar un diagnóstico de seguimiento y evaluación a la gestión del riesgo en los procesos de comercialización, recursos financieros y recursos físicos, por lo que, la metodología utilizada fue con un enfoque cualitativo-cuantitativo para la recolección de datos, concluyéndose que se identificaron y documentaron las acciones de mejora en función de los controles existentes en la matriz de riesgos; las áreas objeto del diagnóstico tienen desplegadas las matrices de riesgos como resultado de la medición; el resultado afirma que dichos controles funcionan correctamente y que los hallazgos identificados corresponden a aspectos menores relacionados con la revisión de procedimientos actuales, instrucciones que deben validar y estandarizarse para facilitar la mecánica de la ejecución de la actividad (4).

e) En el trabajo de grado titulado “*Documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Transportes A. R. S. A. S.*” (5), se tuvo como objetivo documentar un sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015, para lo cual se siguió como metodología el diagnóstico de la organización que buscó conocer las situaciones y problemas que se presentaban en esta, concluyéndose que se realizó el diagnóstico de la empresa transportes AR S. A. S mediante un seguimiento del funcionamiento interno y de los procesos, donde se identificaron las debilidades y fallas existentes que se corrigieron con la documentación del sistema de gestión de calidad (5).

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

a) En la tesis titulada “*Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el actual Sistema de Gestión de Calidad de Zofra Tacna – 2018*” (6), se tuvo como objetivo implementar la norma ISO 9001:2015 para el sistema de gestión de calidad de Zofra Tacna, concluyéndose que conocer la organización y su contexto conlleva necesariamente al análisis de aquellos factores externos sean estos políticos, legales, económicos, sociales o tecnológicos, así como los factores internos, sean estos el funcionamiento mismo de la organización, el desarrollo del producto, los recursos humanos, infraestructura, procesos, gobierno interno o resultados de gestión; este análisis del entorno va a permitir a la organización conocer los eventos que, de alguna forma, pudieran tener un efecto o impacto (positivo o negativo) en los objetivos estratégicos institucionales, así como en la planificación del sistema de gestión y por consiguiente su logro (6).

b) En la tesis titulada “*Implementación y certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 de las áreas de Talleres y Laboratorios, Centro de Documentación y Fondo Editorial de la UC*” (7), se tuvo como objetivo implementar, certificar y mantener los Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, se utilizó la metodología descriptiva con tipo de investigación básica, concluyéndose que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los 21 laboratorios y 11 talleres de la Universidad Continental favoreció significativamente, estandarizando y controlando los procesos

operativos o misionales, fortaleciendo la relación con los proveedores y formalizando los demás procedimientos de soporte para una óptima prestación del servicio. Asimismo, se evidenció la mejora de la satisfacción de las necesidades y expectativas, se robusteció la relación que existe con los clientes, usuarios y demás grupos de interés pertinentes (7).

c) En la tesis titulada *“Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficacia de los procesos del instituto Zegel IPAE”* (8), se tuvo como objetivo mejorar la eficacia de los procesos internos del instituto a través de la propuesta de implementación de un sistema de calidad, para ello se utilizó la siguiente metodología: diagnóstico de la situación actual, redacción del diagnóstico y cálculo del impacto económico, concluyéndose que los estándares futuros que se requerirían para lograr el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de forma adecuada mejoran la eficacia de los procesos del 65% al 80% (8).

d) En la tesis titulada *“Diagnóstico de las contrataciones y adquisiciones menores y propuesta de mejora basada en la Norma ISO 9001:2015, en el área de Logística de una entidad pública”* (9), se tuvo como objetivo proponer una mejora de los servicios de contrataciones y adquisiciones menores de la municipalidad provincial de Arequipa, siguiendo la siguiente metodología: descripción y análisis de la situación problemática para determinar el nivel actual de implementación del servicio, concluyéndose que se han elaborado los procedimientos y registros exigidos por la Norma ISO 9001:2015, procedimiento de contrataciones, adquisiciones menores y procedimiento de pago a proveedores, procedimientos para realizar las auditorías internas e identificar factores críticos, encuestas de medición de la percepción de los clientes sobre el servicio de contrataciones prestado, procedimientos para la toma decisiones, seguimiento de acciones correctivas y preventivas, programas de capacitación constante a los colaboradores, entre otros (9).

2.2 Bases teóricas

Las bases teóricas referenciales comprenderán los conceptos, esquemas y definiciones que serán empleados en esta propuesta de implementación de un

sistema de gestión de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C.

2.2.1. Calidad

A través del tiempo, el concepto de calidad ha ido cambiando considerablemente con la mejora continua de los procesos. En sus inicios, la calidad era como un sistema que buscaba satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, y se ha ido prolongando hasta el soporte, manejo, entrenamiento y el servicio posventa.

Se presentan algunos términos y definiciones según organizaciones especializadas en calidad.

- Definición según la norma ISO 9000: “La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos necesarios”.
- Según Juran la calidad es “La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”. Él considera que la calidad como atributo de toda empresa, no debe ser relegada a las acciones de un departamento que sea creado con el fin de asegurarla. “Debe ser parte del proceso de elaboración o prestación de bienes o servicios, debiendo existir un serio compromiso de todo el personal para alcanzarla de manera preventiva. La consecución de la calidad no se delega, sino que todos tienen que ser protagonistas para alcanzarla” (10). Se deduce uno de los planteamientos valiosos de Juran: El ser humano es incorporado de manera vital y directa en el arte de lograr la calidad, en cuanto es parte de un proceso de autosupervisión individual y directa.
- Según Deming: “La calidad es la satisfacción del cliente y el debate hacia una mejora continua” (10). Los logros de Deming son reconocidos mundialmente y se ha logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la “calidad aumenta y, por lo tanto, bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al

consumidor, cuando los clientes obtienen productos de calidad las compañías logran aumentar sus ingresos y por tal su economía también crece” (10).

La calidad debe entenderse como un todo integral y de su interrelación surge lo que actualmente se denomina el control de calidad total, es importante entender que se logra la calidad al lograr la satisfacción del consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal manera que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad (11).

2.2.2. Sistema de Gestión de la Calidad

Tal como lo definen las distintas bibliografías, un Sistema de Gestión de la Calidad, es un conjunto de normas, interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de esta, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes (11). Según la ISO (Organización Internacional de Normalización):

Se entiende por gestión de la calidad el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad (11).

2.2.3. Calidad del producto

Es la percepción que tiene el cliente con respecto al producto en la cual se orienta en precisar las características técnicas que debe cumplir el producto, para la cual se estandariza los procesos de producción, cumpliendo con las exigencias del cliente.

Estos requisitos de calidad son determinados de acuerdo con los requerimientos del cliente. La empresa deberá explorar que su producto logre “más de lo requerido”, el cual es un plus extra con el cliente, logrando la máxima satisfacción de los clientes y su fidelización a corto plazo (10).

2.2.4. Calidad en el proceso

Es la técnica y características que se da a cada proceso de acuerdo a los requerimientos del cliente, y esto es medible en base a indicadores de gestión de acuerdo a la satisfacción de este. Para lograr mejoras y conseguir reducir tiempos y mejorar costos de fabricación (10).

2.2.5. Gestión de calidad

Aseguramiento de la calidad:

El aseguramiento de la calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada para que un producto o servicio tenga los requisitos dados para la calidad, los cuales deben estar sustentados en la satisfacción de las expectativas de los clientes. Es un sistema o conjunto organizado de procedimientos bien definidos y entrelazados armónicamente que requiere determinados recursos para funcionar, donde se asume que es más rentable prevenir los fallos de calidad que corregirlos o lamentarlos. Es así como se incorpora el concepto de la prevención a la gestión de la calidad, que se desarrolla en las empresas bajo la denominación de Aseguramiento de la Calidad. Las funciones que aseguran la calidad son los indicadores, el seguimiento de los procesos y subprocesos y actividades de retroalimentación de información. Estas tareas contribuirán a la prevención o corrección de errores y reprocesos en las etapas intermedias y salidas del proceso (10).

Un sistema de gestión de calidad está basado en el sentido común, se encuentra bien documentado, se asegura de ser consistente y produce mejoras en las prácticas del trabajo, incluyendo los productos y servicios que se crean, pero dicho sistema se debe establecer con bases adecuadas que sirvan para controlar los procesos directivos de las empresas (11).

2.2.6. Control de calidad

El control de calidad es la actividad que consiste en inspeccionar el producto y separar el que no es aceptable de acuerdo a determinados estándares. Son las herramientas de técnicas analíticas, para obtener, sustentar

y mejorar la calidad de un producto de acuerdo al cumplimiento de las especificaciones técnicas. Básicamente busca el análisis mediante la inspección, verificación y análisis de las características organolépticas, fisicoquímico, microbiológico y otros que aseguren la calidad del producto, desde el control de materia prima, etapas en proceso y controles al producto final (11).

2.2.7. Mejora de la calidad

Está orientada a mejorar su efectividad de procesos, buscar cumplir los objetivos, al menor costo posible para la organización, pero asegurando la calidad del producto o servicio. La mejor defensa de la calidad es el conocimiento previo que se tenga sobre la misión de la empresa, los objetivos, alternativas y consecuencias de un cambio y las formas o cursos de acción para lograr los objetivos o metas y no puede existir el peor enemigo de la calidad que la incertidumbre, el cambio injustificado y la programación sobre la marcha (11).

2.2.8. Las Normas ISO

Las siglas ISO, lejos de lo que muchos puedan pensar, no hacen referencia únicamente a las normas. ISO (*International Organization for Standardization*) es la mayor organización mundial desarrolladora de normas internacionales voluntarias. Esa organización nació en el año 1947 y, desde entonces, ha publicado más de 20.000 normas internacionales de muy variados sectores, centradas sobre todo en fabricación, comercio y comunicación en todo el mundo (11).

2.2.9. Enfoque de la Norma ISO 9001

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua.

- Pensamiento basado en el riesgo.
- Mejorar la confianza y la satisfacción del cliente.
- Mejorar las relaciones de las partes interesadas.
- Establecer una cultura proactiva de prevención.
- Enfoque por procesos. Asegurar la calidad de los productos y servicios.

2.2.10 Las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

Ahora se va a realizar una comparación entre ISO 9001:2008 vs. ISO 9001:2015. La norma tiene establecida una frecuencia de revisión de 5 años para mantener al día los contenidos y los requisitos, además de adaptarlos a las últimas tendencias.

Ya se ha publicado la nueva ISO 9001:2015, por lo que existen una serie de cambios.

La ISO 9001:2008 vs. ISO 9001:2015 tienen diferencias entre sí, por lo que se verá, en primer lugar, los cambios que trae la ISO 9001:2015 con ella, que son:

- Un nuevo esquema común para la organización y el contenido de la norma.
- Se elimina la necesidad que tiene de utilizar el manual de calidad y de representar a la dirección (la dirección debe participar en las auditorías).
- Se acentúan los términos “eficacia” y “riesgo”. Se pide que las empresas identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y las oportunidades que tienen que ser tratadas.
- Se introduce el concepto de gestión de cambio.
- Los registros y los documentos pasan a llamarse “información documentada”.
- Se realiza un refuerzo en el enfoque por procesos. Por lo que se amplía el concepto de cliente.
- Se elimina el concepto de acción preventiva.
- Se empuja a las organizaciones para que aproveche las oportunidades de mejora que le ofrece la nueva norma.

2.2.11 Implementación del SGC

La norma internacional ISO 9001:2015 publicada por la Secretaría Central de ISO presenta la siguiente estructura:

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
 - 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad
- 4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos
- 5. Liderazgo
 - 5.1. Liderazgo y compromiso
 - 5.2. Política
 - 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- 6. Planificación
 - 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - 6.3. Planificación de los cambios
- 7. Apoyo
 - 7.1. Recursos
 - 7.2. Competencia
 - 7.3. Toma de conciencia
 - 7.4. Comunicación
 - 7.5. Información documentada
- 8. Operación
 - 8.1. Planificación y control operacional
 - 8.2. Requisitos para los productos y servicios
 - 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
 - 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 8.5. Producción y provisión del servicio
 - 8.6. Liberación de los productos y servicios
 - 8.7. Control de las salidas no conformes
- 9. Evaluación del desempeño
 - 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.2. Auditoría interna
 - 9.3. Revisión por la dirección
- 10. Mejora
 - 10.1. Generalidades
 - 10.2. No conformidad y acción correctiva
 - 10.3. Mejora continua

2.2.12 Gestión administrativa

La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos (12).

Es necesario tener presente; que al inicio de toda actividad empresarial o la puesta en marcha de una empresa; de los procesos establecidos teóricamente, a su inicio, se debe contar con una planificación; y, como acto seguido la organización (12).

Organizada la empresa asume las acciones de la dirección; a fin de que ésta, coordine o interrelacione las actividades para alcanzar los objetivos propuestos en la planificación, sin descuidar el permanente control (12).

Frente a estas circunstancias, la planificación de actividades en la empresa permite a la Gerencia, tomar las decisiones en forma sistemática y ordenada; y, en cada instancia los propósitos que persigue la empresa; sea ésta, comercial, industrial o de prestación de servicios (12).

La finalidad que tiene cada institución empresarial; está sometida asimismo, con la planificación de la producción y las ventas, puntos neurálgicos de todo negocio y para ello, también se debe considerar los tiempos y sus cumplimientos (12).

2.3 Definición de términos básicos

Auditoría: “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría” (13) (p. 45).

Conformidad: cumplimiento de un requisito, satisfacción del cumplimiento de un requisito que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente (13).

Diseño: conjunto de procesos que transforman los requisitos del cliente para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto (13).

Estratégico: acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles (14).

Gestión de calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente” [13]

Implementación: es la ejecución o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan o modelo científico (14).

Insatisfacción de clientes: es cuando el cliente no está conforme con lo que acaba de adquirir, no cumple sus expectativas (10).

Mejora: acción o situación favorable, de progreso o perfeccionamiento de las cosas o las personas en su constitución, estado o desarrollo (10).

Norma: regla o un conjunto de estas, una ley, una pauta o un principio que se impone, se adopta y se debe seguir para realizar correctamente una acción o también para guiar, dirigir o ajustar la conducta o el comportamiento de los individuos (11).

Objetivo: el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones (10).

Organizacional: una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas (14).

Planificación: parte de la gestión de la calidad centrado en la definición de objetivos de calidad, operación y los medios necesarios para alcanzarlos (14).

Política de la calidad: directivas e intenciones generales de una organización relacionadas con la calidad, tal cual son oficialmente formuladas por la dirección (11).

Proceso: conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos (10).

Procesos internos: conjunto de actividades que se realizan por una persona o más con el fin de conseguir los objetivos de gestión (10).

Riesgo: probabilidad de que algo desagradable acontezca, afectando el correcto desempeño de una actividad (10).

Sistema integrado: conjunto de elementos relacionados o que interactúan y permiten implantar, alcanzar la política y los objetivos de una organización, en lo que se refiere a aspectos diversos como pueden ser los de calidad, medio ambiente, seguridad y salud u otras disciplinas (11).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Método y alcance de la investigación

3.1.1 Método

El método que se utilizó para la presente investigación titulada *“Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C.”* fue el método científico porque es una categoría o macroconcepto, que engloba principios, leyes, teorías y otros conceptos menores. Por tanto, sus elementos principales son: los principios filosóficos, leyes universales del materialismo dialéctico e histórico, las teorías científicas específicas de cada ciencia, las reglas metodológicas, los métodos especiales o las técnicas de investigación de cada ciencia (15).

3.1.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque el objetivo es aplicar el saber existente en la solución de un problema práctico (16).

3.1.3 Alcance de investigación

El alcance de la investigación será a nivel correlacional, ya que este tipo de estudio tiene la finalidad de evaluar la relación que existe entre los definiciones, categorías o variables, en este caso los estudios correlacionales miden el grado de relación o conexión que existe entre dos o más variables, es

decir, miden la relación de la variable y analizan la correlación tal cual como son, así como expresan las hipótesis sometidas a prueba (16).

3.2 Diseño de la investigación

Este proyecto de investigación es de diseño preexperimental, dado que a un grupo se le aplica una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al estímulo (16). Es una investigación que se centra en el análisis y descripción de las variables durante la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

3.3 Población y muestra

De acuerdo a la bibliografía consultada, se define la población (N) como el conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (17).

También se define la muestra como una parte o fragmento representativo de la población cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que, los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (17).

De acuerdo a las definiciones citadas, la población para el presente estudio está conformado por los 25 trabajadores que realizan la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C. que pertenecen a las 3 oficinas: proyectos, calidad y administración.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se definen a las técnicas e instrumentos de investigación como los procedimientos y herramientas mediante los cuales se recogieron datos e informaciones necesarias para probar o contrastar las hipótesis de investigación (18).

Las técnicas que se emplearon fueron, principalmente, la observación mediante la lista de verificación y encuesta, siendo su instrumento un conjunto

de cuestionarios. También, de forma complementaria, se realizó el uso de reportes, indicadores y procedimientos internos de la empresa.

El concepto de validez es un atributo de los instrumentos de investigación que consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables de estudio (17).

Asimismo, la confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo (17).

Para el desarrollo de este trabajo de tesis, se contó con la aprobación de un especialista certificado, auditor de ISO 9001:2015. (Véase anexo 7).

3.4.1 Lista de verificación

Es un instrumento que permite observar la presencia o ausencia de características o atributos en actividades que se deben realizar con relación a un proceso o procedimiento (16).

Para este estudio se utilizó la siguiente lista de verificación (véase anexo 3) de la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C., la cual fue rellena por el gerente de administración, los coordinadores de administración, finanzas y de calidad, el cual permitió establecer un diagnóstico inicial de los procesos, de tal manera que se pueda obtener información de la situación inicial de la organización en relación al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

3.4.2 Encuesta

Puede definirse como una técnica de investigación (véase anexo 4) para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo (17).

3.4.3 Cuestionarios

Se define un cuestionario como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (16). Para este estudio se utilizaron los siguientes cuestionarios (véase anexos 4 y 5) los cuales fueron utilizados para determinar el conocimiento y aplicación de los aspectos de la Norma ISO 9001:2015 y el nivel de satisfacción del cliente a fin de obtener información y su percepción con relación a los servicios que se prestan.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados del tratamiento y análisis de la información

4.1.1 Diagnóstico de la empresa

Para realizar el diagnóstico actual de la empresa se utilizaron las siguientes herramientas:

4.1.1.1 Análisis de los interesados

Naylamp Ingenieros S. A. C. determina las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, sus expectativas y los requisitos del sistema que son necesarios para su cumplimiento, para ello identifica a todas las personas u organizaciones que pueden afectar o ser afectadas por el Sistema de Gestión de Calidad, o de la continuidad del negocio y todos los requisitos legales aplicables a las actividades de la empresa. Se han identificado como partes interesadas:

Tabla 1.
Matriz de partes interesadas
Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

Tipo	Parte interesada	Descripción del requisito, necesidad de expectativas	Proceso en el sistema de gestión de la calidad	Responsable de seguimiento	Pertinente / no pertinente
Externo	Ministerios de Transportes y Comunicaciones MTC (Provias Nacional)	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los términos de referencia TDR. - Entrega a tiempo de los informes técnicos según especificaciones previas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de necesidades de los clientes y partes interesadas - Proceso de análisis de las especificaciones técnicas. - Proceso de elaboración de expediente técnico. 	- Gerente de Proyectos	Pertinente
Externo	Comunidades, centros poblados	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar la solidez en las interacciones con cada comunidad, mejorando el compromiso social, ejecutando trabajos con responsabilidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de estudio de especialidades técnicas. - Proceso de recursos humanos: plan de capacitación y formación. 	- Gerente de Proyectos	Pertinente
Interno	Empleados, recurso humano interno	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento profesional: aprendizaje y experiencia. - Remuneración acorde al mercado. - Acceso a los recursos necesarios para la ejecución de las actividades. - Buen ambiente de trabajo adecuado. - Recepción de información necesaria para la ejecución de sus actividades y medios para la retroalimentación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de los recursos humanos: plan de capacitación y formación. - Manual de organización y funciones. - Gestión de la infraestructura: disposición de los recursos y ambiente de trabajo adecuado. - Gestión de comunicación interna. 	- Recursos Humanos	Pertinente
Interno	Alta dirección, calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión. - Compromiso y dirección para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y los estándares internos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión de revisión por la dirección - Seguimiento mensual con reuniones planificadas 	- Gerente General	Pertinente

Externo	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuada identificación de sus necesidades - Calidad en la información recibida - Cumplimiento de plazos - Asesoramiento técnico en el desarrollo de sus consultas - Gestión de los errores detectados durante la ejecución del servicio. - Garantizar la calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las necesidades del cliente. - Control de calidad: lineamientos para la liberación de los servicios y gestión de los servicios no conformes. - Planificación de la prestación del servicio: garantizar y disponer los recursos necesarios para el cumplimiento del servicio. - Gestión de la satisfacción del cliente. 	- Gerente de Proyectos	Pertinente
Externo	Usuarios (empleados del cliente)	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a sus consultas y requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer los lineamientos para la comunicación con el usuario / cliente. - Establecer los lineamientos para la prestación de los servicios y las condiciones contratadas por cada cliente. 	- Gerente de Proyectos	No pertinente
Externo	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Pago oportuno por los productos / servicios provistos. - Establecimiento de relaciones de largo plazo y colaboración. - Mantener a proveedores con un alto estándar de confiabilidad de su servicio. - Seguimiento constante de proveedores calificados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer los lineamientos para la gestión de las compras. 	- Gerente de Administración y Finanzas	No pertinente
Externo	Competidores	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia leal - Formación de consorcios con el fin de salir victoriosos 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de comunicación 	- Gerente General	No pertinente
Interno	Accionistas, alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de la alianza contractual, crecimiento de la rentabilidad de la sociedad. - Reducción de los riesgos - Toma de decisión de manera conjunta y objetiva. - Afianzar lazos con los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener el sistema de gestión de la calidad. - Establecimiento de sistemática para medición de desempeño. - Evaluación de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la organización, el servicio. 	- Alta Dirección	No pertinente

			- Establecimiento de estrategias de mejora.		
Interno	Trabajadores internos nómina de trabajadores	- Cumplimiento de parte contractual, pagos, beneficios, etc., estabilidad laboral.	- Gestión de los recursos humanos	- Gerente de Administración y Finanzas	No pertinente

4.1.1.2 Análisis de factores internos y externos

4.1.1.2.1 Análisis del entorno 5 fuerzas de Porter

El objetivo de la herramienta es comprender la dinámica del mercado más cercano a la organización, lo que permite describir el microentorno de la organización. Tomando en cuenta este análisis, se han considerado los siguientes aspectos:

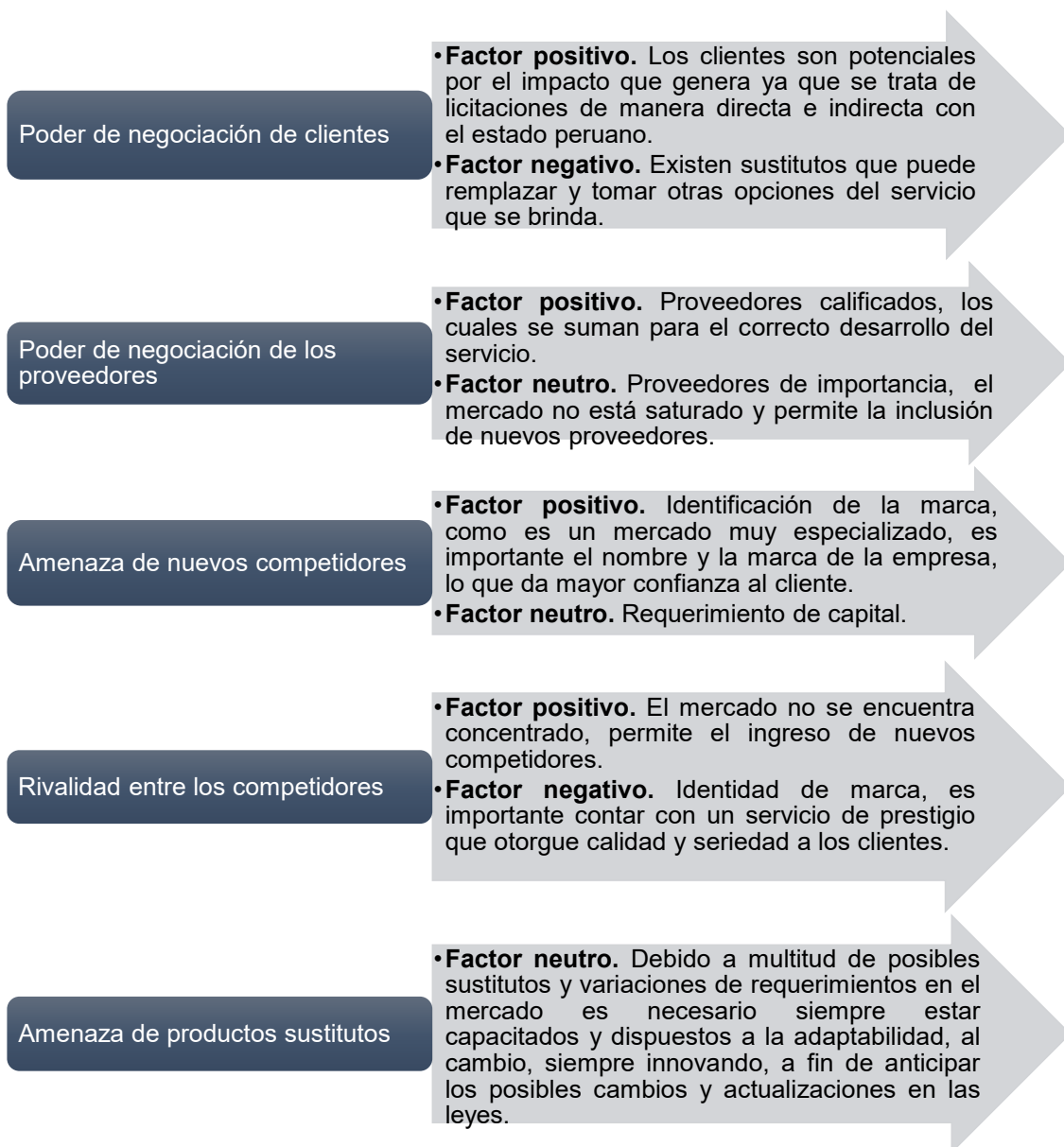


Figura 1. Análisis del entorno 5 fuerzas de Porter. Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

Conclusión estratégica. Se pudo evidenciar 4 fuerzas de factor positivo, 3 fuerzas de factor neutro y 2 de factor negativo, se puede determinar que el rubro de consultoría en Ingeniería Vial que propone Naylamp Ingenieros S. A. C. Es un sector con considerables factores positivos, por la visibilidad y estrategia que planea, lo que hace que la rentabilidad del negocio sea positiva.

4.1.1.2.2 Matriz EFE

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva.

Tabla 2.
Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

Factores	Peso	Calificación	Calificación ponderada
Amenazas	50%		
1. Cambios en las normativas	0.10	4	0.40
2. Reconocimiento en el mercado	0.05	3	0.15
3. Demanda del mercado para nuevos servicios	0.05	3	0.15
4. Nuevos competidores	0.05	2	0.10
5. Cambio de gobierno	0.10	3	0.30
6. Irregularidades en el desarrollo del servicio	0.10	3	0.30
7. Desconfianza en el servicio	0.05	4	0.20
Oportunidades	50%		
1. Demanda aspiracional creciente	0.10	3	0.30
2. Adquisición de nuevas tecnologías	0.05	4	0.20
3. Servicios constante.	0.15	3	0.45
4. Recurso humano calificado y joven	0.10	3	0.30
5. Alianzas estratégicas, consorcios	0.10	4	0.40
Totales	100%		3.25

Calificar entre 1 y 4	4	Muy importante
	3	Importante
	2	Poco importante
	1	Nada importante

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

Conclusión: cuando el índice total es mayor a 2.5 se considera que la empresa está en condiciones de afrontar el entorno de manera adecuada, utilizando las oportunidades para enfrentar las amenazas.

4.1.1.2.3 Matriz EFI

Este instrumento para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

Tabla 3.
Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Factores	Peso	Calificación	Calificación ponderada
Debilidades	50%		
1. Contratación de mano de obra poco especializada	0.10	2	0.20
2. Baja inversión en publicidad	0.05	1	0.15
3. Falta del plan global de crecimiento	0.10	2	0.20
4. Falta salas de capacitación propias	0.05	2	0.20
5. Socios presentan conflictos de intereses	0.10	1	0.10
6. Débil gestión logística	0.10	1	0.10

Fortalezas	Peso	Calificación	Calificación ponderada
Fortalezas	50%		
1. Talento humano calificado	0.10	4	0.40
2. Costos operativos bajos	0.05	3	0.15
3. Experiencia en el sector	0.10	4	0.40
4. Estructura jerárquica achatada	0.05	3	0.15
5. Capacidad técnica más plan social	0.05	3	0.15
6. Mantiene buenas relaciones con partes interesadas	0.10	4	0.40
7. Define planes de contingencia	0.05	3	0.15
Totales	100%		2.75

Calificar entre 1 y 4	4	Fortaleza mayor
	3	Fortaleza menor
	2	Debilidad mayor
	1	Debilidad menor

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

Conclusión: cuando el índice total es mayor a 2.5 se considera que la empresa está en condiciones de afrontar el ambiente interno de manera adecuada, utilizando las fortalezas para enfrentar las debilidades.

4.1.1.2.4 Matriz PCI

Para el análisis interno la empresa determina como herramienta de identificación y apoyo la matriz PCI.

Tabla 4.
Matriz para el análisis interno (PCI)

Factores	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
* Gerencial									
* Planificación						X			X
* Organización		X						X	
* Dirección									
* Problemas de comunicación entre inventario y el resto de los departamentos					X			X	
* Líderes dentro de la directiva	X						X		
* Buena comunicación entre niveles jerárquicos	X						X		
* Personal					X			X	
* Control						X			X
* Mercado									
* Calidad de marca	X						X		
* Fondos para publicidad	X						X		
* Tecnología e investigación									
* Fábricas proveedoras de los productos con tecnología a la vanguardia	X						X		
* Fondos para investigaciones de mercado	X						X		

* Finanzas									
* Elevación de costos por rotación de inventario				X			X		
* La rentabilidad sobre los activos está por debajo de la tasa pasiva del mercado					X				X
* Servicio									
* Mostrador de ventas variado, elegante y bien distribuido	X						X		
* Atención al cliente preventa y posventa excelente	X						X		

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

Simbología:

Sigla	Significado
A	Alta
M	Media
B	Bajo

4.1.1.2.5 Matriz FODA

Para el análisis situacional de la empresa.

Tabla 5.

Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

FODA			Fortalezas		Debilidades		
			F1	Amplia experiencia laboral	D1	Contratación de mano de obra no especializada	
			F2	Cartera con amplia red de contactos potenciales.	D2	No se aceptan más proyectos por cuidar la calidad del servicio	
			F3	Capacidad técnica + plan social	D3	Débil gestión logística	
			F4	Define planes de contingencia	D4	Poco reconocimiento individual	
			F5	Mantener una buena relación con sus partes interesadas	D5	Trabajo gerencial en relación de dependencia.	
Oportunidades							
Opo 1	O1	Tener equipos de última generación (nuevas tecnologías)	O1 – F1	Mejora la rapidez en el servicio siendo este confiable y de calidad			
Opo 2	O2	Formar consorcios	O2 – F2	Se forman alianzas estratégicas con empresas que son competencia directa, estabiliza la rentabilidad.	Opo 6	O1/O2 – D2	Se amplía la cantidad de servicios con consorcios que aporten un servicio de calidad
Opo 3	O3	Aprovechar la buena relación con los clientes	O3 – F5	Se promueve la estrategia por networking, generando nuevas relaciones.	Opo 7	O3 – D4	Impulsar la capacidad y talento individual mostrando el recurso humano interno a los clientes
Opo 4	O4	Capacidad de previsión de gastos por factores diversos	O4 – F3	Gestión de costos de calidad y preventivos, enfoque técnico planificado	Opo 8	O4 – D3	Permitirá impulsar un correcto seguimiento y control preventivo
Opo 5	O5	Conocer bien el SGC	O5 – F4	Permite generar una oportunidad y mejora continua, impulsa el desarrollo y la independencia en la toma de decisiones.	Opo 9	O5 – D5	Permitirá que la toma de decisión sea estructurada, siempre buscando la mejora continua
Amenazas							
Rie 42	A1	Desconfianza de las comunidades locales donde se desarrolla el servicio.	A1 – F1/F3	La experiencia en campo, junto con la experiencia técnica conlleva a tener buenas relaciones y generar un punto de equilibrio entre las comunidades.	Rie 47	A1 – D1	Estrategia de contratación por proyecto local, (comunidades en provincia), con el fin de generar confianza.

Rie 43	A2	Cambio climático	A2 – F4	Se logra prevenir y reducir todo tipo de acontecimiento natural.	Rie 48	A2/A5 – D4	Impulsar un reconocimiento individual enfocado en capacitaciones técnicas que impulsen la experiencia técnica
Rie 44	A3	Cambio de gobierno	A3 – F2	No es dependiente a licitaciones con el estado, se enfoca en clientes privados.	Rie 49	A3 – D5	La toma de decisión mancomunada direccionará para afianzar estrategias que guíen al cumplimiento de objetivos.
Rie 45	A4	Variación en el tipo de cambio	A4 – F5	Lo cual origina mantener los precios pactados desde un inicio.	Rie 50	A4 – D3	Mejorando e impulsado el desarrollo logístico beneficiará a los costos de calidad preventivos.
Rie 46	A5	Error en la lectura de terrenos	A5 – F3	La experiencia en el trabajo y capacidad técnica garantizan la calidad del trabajo a realizar.			

Tomada de Naylamp Ingenieros S.A.C.

4.1.2 Descripción de situación actual de las métricas de producción

Se realizó la evaluación interna de los 25 trabajadores a través de una encuesta que fue aplicada del 16 al 17 de enero del 2020 (véase anexo 4). La finalidad fue para obtener resultados del diagnóstico considerando los principales aspectos del cumplimiento de los requisitos solicitados en la Norma ISO 9001:2015, la cual dio la línea base para iniciar el proceso de implementación.

Los resultados de la aplicación de la encuesta se pueden ver en la siguiente tabla consolidada obteniéndose los siguientes resultados sobre la situación inicial del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Tabla 6. Resultados de la situación inicial del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

Requisito ISO 9001:2015	Porcentaje antes de implementación ISO 9001:2015
Requisito 4. Contexto de la organización	65%
Requisito 5. Liderazgo	58%
Requisito 6. Planificación para el sistema de gestión de calidad	62%
Requisito 7. Apoyo	63%
Requisito 8. Operación	84%
Requisito 9. Evaluación del desempeño	68%
Requisito 10. Mejora	67%
Porcentaje de cumplimiento total (promedio)	67%

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C., en función de los datos obtenidos de las áreas de gestión administrativa y calidad

De acuerdo con el diagnóstico que se realizó en la organización, se obtuvo un porcentaje del 67% de cumplimiento. A continuación, se detallan los hallazgos de cada requisito.

Requisito 4. Contexto de la organización

Porcentaje de cumplimiento: 65%

Durante la evaluación, la organización obtuvo como porcentaje de cumplimiento del 65%. Se evidencia que existen deficiencias en el alcance y gestión de la calidad, además de los procesos. Existe deficiencias en el conocimiento de los indicadores y su incidencia en los procesos, además que la frecuencia de las encuestas internas debe mejorar

Requisito 5. Liderazgo

Porcentaje de cumplimiento: 58%

Al evaluar este requisito, se obtuvo como porcentaje de cumplimiento del 58%. Realizando el análisis de este valor, se determinó que, si bien se tienen establecidos los criterios de calidad y atención con enfoque al cliente, lo que se tiene como deficiencia es la comunicación de las políticas de calidad de tal modo que los trabajadores interioricen y comprendan que el cliente es la razón de ser del negocio.

Requisito 6. Planificación para el sistema de gestión de calidad

Porcentaje de cumplimiento: 62%

Al evaluar este requisito, se obtuvo como porcentaje de cumplimiento del 62%, lo que indica que las principales deficiencias están en determinar adecuadamente los objetivos de calidad y la planificación necesaria para lograrlos y relacionarlos con los cambios que se desean establecer.

Requisito 7: Apoyo

Porcentaje de cumplimiento: 63%

Durante la evaluación de este requisito, se obtuvo como porcentaje de cumplimiento el 63%, siendo las principales deficiencias la toma de conciencia sobre el apoyo, que debe darse para mejorar la calidad del servicio; la comunicación entre los integrantes de las áreas e información documentada que sirvan como soporte para el registro de los cambios y *feedback* sobre decisiones tomadas.

Requisito 8: Operación

Porcentaje de cumplimiento: 84%

Se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 84%. Este porcentaje es debido a que a nivel operativo se cuenta con el personal idóneo y se tienen las nociones adecuadas sobre la planificación, controles, salidas, cambios, alcances sobre el diseño y desarrollo de los servicios, siendo aún necesario seguir mejorando para lograr un porcentaje más elevado.

Requisito 9: Evaluación del desempeño

Nivel de cumplimiento: 68%

Se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 68%. Este porcentaje es debido a que el área y encargados de calidad se encargan del seguimiento, medición constante y análisis de los servicios.

Sin embargo, aún es necesario mejorar el análisis y evaluación del desempeño y los procedimientos de la auditoría interna.

Requisito 10: Mejora

Porcentaje de cumplimiento: 70%

Se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 70%. Si bien es un porcentaje aceptable, aún es necesario realizar mejoras en dar solución más rápida de las no conformidades que se dan como parte de los procesos e incidir más en la mejora continua de las actividades.

4.1.3 Análisis de la encuesta de satisfacción de los clientes

Con la finalidad de obtener información sobre el nivel de satisfacción de los clientes, se realizó una encuesta de diagnóstico con la participación de los gerentes viales, jefes de proyecto e ingeniería de proyectos en 9 obras de infraestructura, en los cuales, la empresa prestó los servicios y que consta de 4 métricas principales, las cuales, a su vez, se dividen en componentes (véase anexo 4). Las encuestas respondidas por los jefes de proyectos e ingeniería se pueden observar en el apartado de anexos (véase anexo 11).

El consolidado de las encuestas que se mostrará a continuación fue desarrollada el mes de febrero del 2020, siendo los resultados obtenidos, los siguientes:

a. Métrica de calidad. Compuesta por tres preguntas que indagan sobre la prestación del servicio, cumplimiento de las condiciones de calidad y capacidad técnica del personal asignado.

Tabla 7.
Análisis de encuesta métrica de calidad

Item	Proyectos/Clientes	CALIDAD	
		Puntaje	Resultado
1	0116_COVISUR COASIA	4	Satisfecho
2	0117 CORREDOR VIAL ANDAHUAYLAS	4	Satisfecho
3	0216 COVISUR KM 34 AREQUIPA	5	Muy Satisfecho
4	0217 CASMA HUARAZ TINGO MARIA	3	Regular
5	0316 IIRSA NORTE 11 SECTORES	3	Regular
6	0416 PERFIL PTE SANTA ROSA	4	Satisfecho
7	0517 PUENTES DEL NORTE	3	Regular
8	0617 PUENTES PIURA GUAYAQUIL	5	Muy Satisfecho
9	0916 EDI VARIANTE PAUCARCOLLA - CARACOTO	3	Regular
9			

Tomada de *Naylamp Ingenieros S. A. C.*, en función de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción

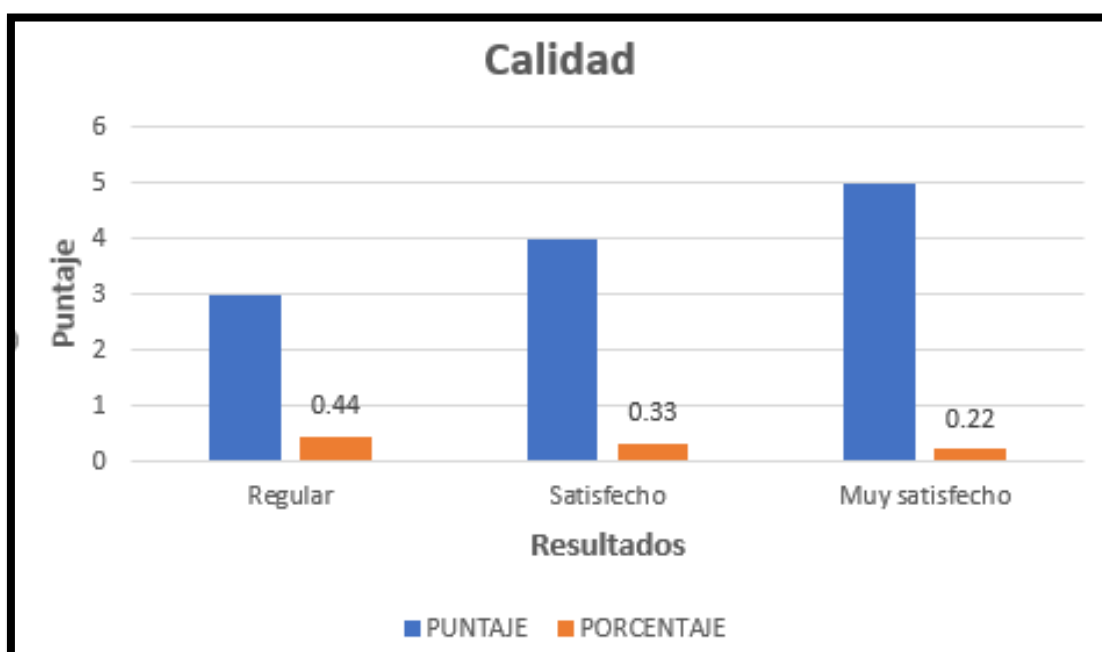


Figura 2. Resultados de las métricas de calidad. Tomada de *Naylamp Ingenieros S. A. C.*, en función de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción

Interpretación: de acuerdo con los datos de la figura 2 presentados, muestran que el mayor porcentaje, 44% de clientes, considera la calidad del servicio como regular, teniendo este un margen de mejora considerable.

b. Métrica de servicio. Compuesta por cuatro preguntas que indagan sobre el trato y comunicación personal, asistencia técnica ofrecida, comunicación entre la empresa y el cliente y seguimiento del servicio.

Tabla 8.
Análisis de encuesta métrica de servicio

Item	Proyectos/Clientes	SERVICIO	
		Puntaje	Resultado
1	0116_COVISUR COASIA	5	Muy Satisfecho
2	0117 CORREDOR VIAL ANDAHUAYLAS	5	Muy Satisfecho
3	0216 COVISUR KM 34 AREQUIPA	4	Satisfecho
4	0217 CASMA HUARAZ TINGO MARIA	4	Satisfecho
5	0316 IIRSA NORTE 11 SECTORES	4	Satisfecho
6	0416 PERFIL PTE SANTA ROSA	5	Muy Satisfecho
7	0517 PUENTES DEL NORTE	4	Satisfecho
8	0617 PUENTES PIURA GUAYAQUIL	4	Satisfecho
9	0916 EDI VARIANTE PAUCARCOLLA - CARACOTO	4	Satisfecho
9			

Tomada de *Naylamp Ingenieros S. A. C.*, en función de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción.

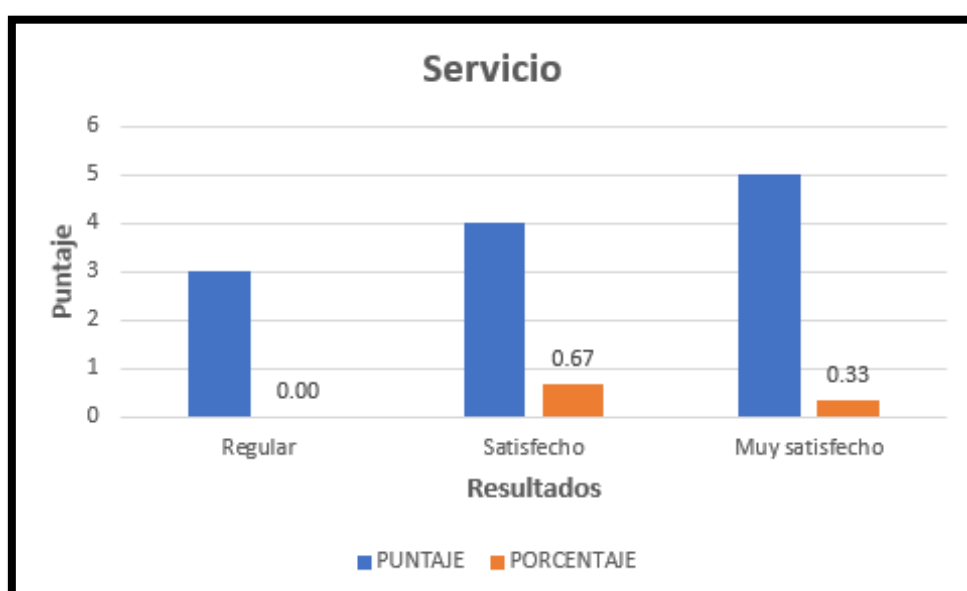


Figura 3. Resultados de las métricas de servicio. Tomada de *Naylamp Ingenieros S. A. C.*, en función de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción

Interpretación: de acuerdo con los datos de la figura 3 presentados, muestran que el mayor porcentaje, 67% de clientes, considera que el servicio satisface lo ofrecido. En esta métrica se observa que no se tienen clientes con satisfacción regular.

c. Métrica de eficacia. Compuesta por cuatro preguntas que indagan sobre la capacidad de resolución de problemas, tiempo de respuesta, medidas preventivas y planes de contingencia y respuestas a consultas y requerimientos.

Tabla 9.
Análisis de encuesta métrica de eficacia

Item	Proyectos/Clientes	EFICACIA	
		Puntaje	Resultado
1	0116_COVISUR COASIA	4	Satisfecho
2	0117 CORREDOR VIAL ANDAHUAYLAS	5	Muy Satisfecho
3	0216 COVISUR KM 34 AREQUIPA	5	Muy Satisfecho
4	0217 CASMA HUARAZ TINGO MARIA	3	Regular
5	0316 IIRSA NORTE 11 SECTORES	3	Regular
6	0416 PERFIL PTE SANTA ROSA	5	Muy Satisfecho
7	0517 PUENTES DEL NORTE	3	Regular
8	0617 PUENTES PIURA GUAYAQUIL	5	Muy Satisfecho
9	0916 EDI VARIANTE PAUCARCOLLA - CARACOTO	4	Satisfecho
9			

Tomada de *Naylamp Ingenieros S. A. C.*, en función de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción

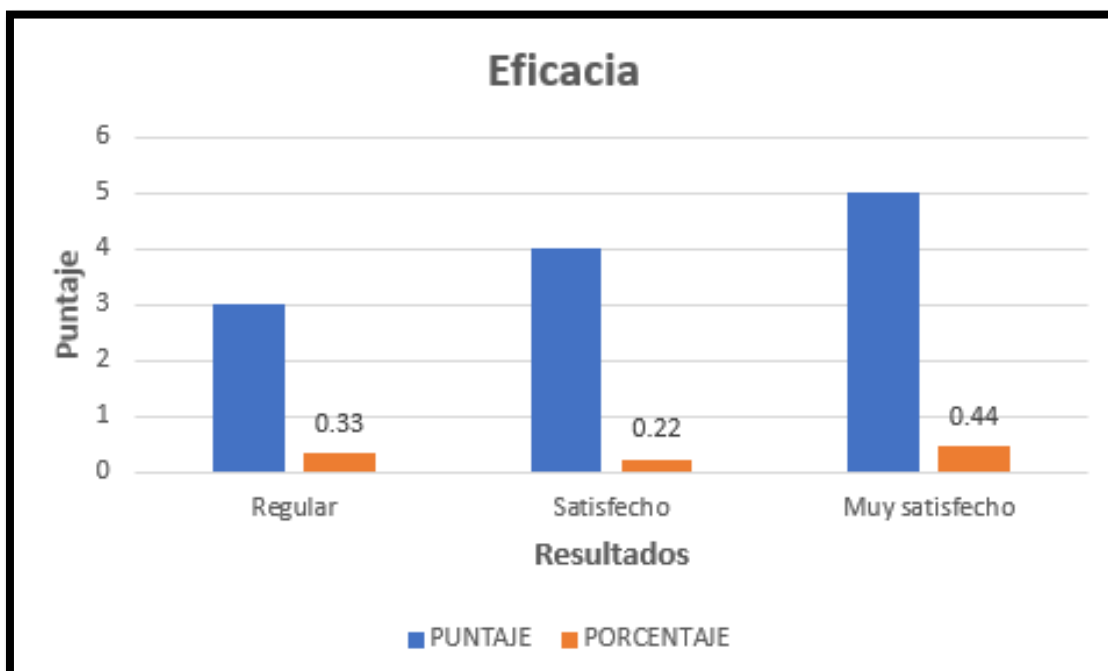


Figura 4. Resultados de las métricas de eficacia. Tomada de *Naylamp Ingenieros S. A. C.*, en función de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción

Interpretación: De acuerdo a los datos de la figura 4 presentados, muestran un porcentaje, 33% de clientes, que considera que la métrica de eficacia es regular, lo cual indica que existe un margen de mejora para que este porcentaje se reduzca o elimine.

d. Métrica de entrega. Compuesta por dos preguntas que indagan sobre la puntualidad en la entrega de informes o reportes, además de la flexibilidad y receptividad frente a urgencias.

Tabla 10.
Análisis de encuesta métrica de entrega

Item	Proyectos/Clientes	ENTREGA	
		Puntaje	Resultado
1	0116_COVISUR COASIA	4	Satisfecho
2	0117 CORREDOR VIAL ANDAHUAYLAS	5	Muy Satisfecho
3	0216 COVISUR KM 34 AREQUIPA	4	Satisfecho
4	0217 CASMA HUARAZ TINGO MARIA	4	Satisfecho
5	0316 IIRSA NORTE 11 SECTORES	3	Regular
6	0416 PERFIL PTE SANTA ROSA	5	Muy Satisfecho
7	0517 PUENTES DEL NORTE	3	Regular
8	0617 PUENTES PIURA GUAYAQUIL	4	Satisfecho
9	0916 EDI VARIANTE PAUCARCOLLA - CARACOTO	3	Regular
9			

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C., en función de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción

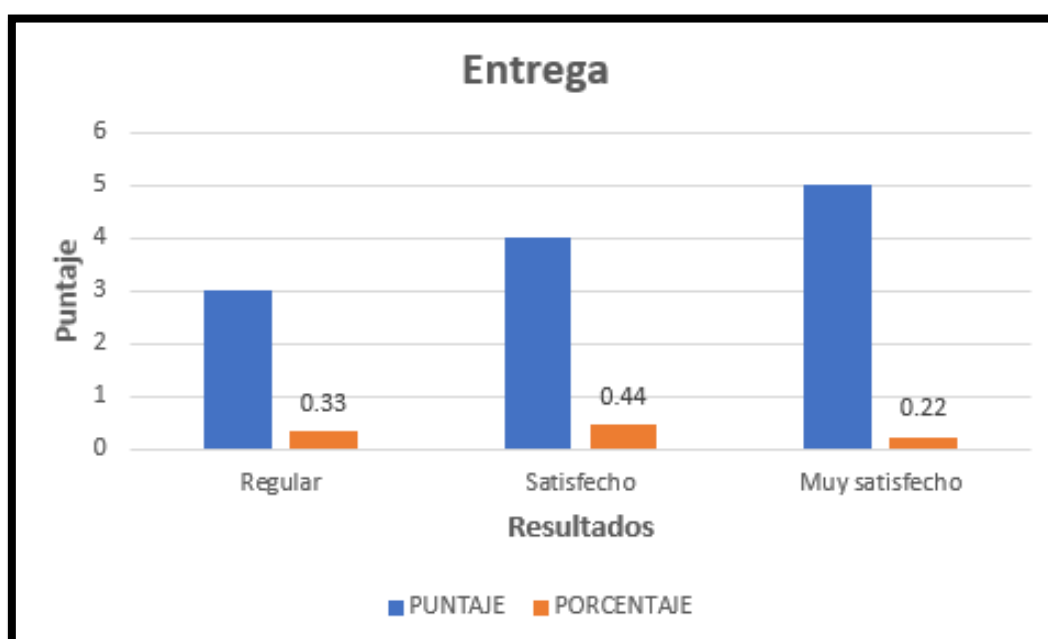


Figura 5. Resultados de las métricas de entrega. Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C., en función de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción

Interpretación: de acuerdo con los datos de la figura 5 presentados, muestran que el porcentaje, 33% de clientes, considera que la métrica de entrega es regular.

4.1.4. Análisis de los resultados de la situación actual

De acuerdo con los datos e información obtenidos de la situación actual de las métricas de producción y la encuesta de satisfacción al cliente, se obtiene:

- Con relación al cumplimiento de los requisitos que se solicitan en la Norma ISO 9001:2015, el porcentaje total de cumplimiento es del 67%, teniendo aún aspectos por mejorar para obtener un mayor porcentaje.
- Con relación a la satisfacción de los clientes, si bien se tienen porcentajes satisfactorios y muy satisfactorios, alrededor del 60% acumulado, este valor indica que se tiene margen de mejora.

4.2 Implementación del sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001: 2015, se utilizó el Ciclo de Deming, conforme se muestra.



Figura 6. Ciclo Deming. Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C., en función de la norma Internacional ISO 9001

4.2.1 Contexto de la organización (requisito 4)

a. Datos generales de la empresa

Nombre de la empresa: Naylamp Ingenieros S. A. C.

Rubro: consultoría de ingeniería vial

Servicio: estudios de prefactibilidad en la elaboración de expedientes técnicos en ingeniería vial.

Ubicación: Lima – Perú

Régimen: pequeña empresa

Número de trabajadores: 25 trabajadores

Naylamp Ingenieros S. A. C. es fundada el 5 de diciembre del 2008. Al inicio de sus actividades estaban relacionadas principalmente en la realización de servicios de estudio vial y topografía.

Pasados los años, dirige esta experiencia a los servicios de ingeniería y elaboración de expedientes técnicos y estudios completos de carreteras, fundamentalmente a los sectores de infraestructura vial, minería, hidráulica y de la construcción.

Actualmente se encuentra inscrita en el registro nacional de proveedores en el capítulo de proveedor de servicios y consultoría de obras.

Siempre innovando, con una actualización constante, profesionales calificados y la experiencia puesta en marcha, Naylamp Ingenieros S. A. C. se constituye en una de las empresas con mayor proyección a nivel nacional; manteniendo vigente el reto inicial: proporcionar a los clientes, servicios de alta calidad y eficiencia.

Alcance del servicio: estudios de ingeniería en obras viales: carreteras, caminos de acceso y puentes.

b. Alcance y aplicabilidad

Para demostrar la capacidad de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, además de los legales aplicables a las actividades, aumentar la satisfacción de tales clientes, mejorar constantemente los procesos de la gestión administrativa y conseguir la apertura a nuevos mercados que aseguren la viabilidad económica y rentabilidad organizacional, se decidió implementar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015. El cumplimiento de los requisitos de estas normas para el Sistema de Gestión de Calidad, se recogen en el presente documento y todos aquellos que se derivan de este.

El alcance y aplicación de esta implantación y su posterior certificación comprende: estudios de ingeniería en obras viales: carreteras, caminos de acceso y puentes.

c. Organización de la empresa

Misión

Se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes en los proyectos de infraestructura vial, tanto en el sector privado como público, en los campos de ingeniería, supervisión y gestión de proyectos civiles en el territorio peruano. Para lo anterior, se cuenta con tecnología adecuada a las características de cada proyecto, asegurando la calidad y cumplimiento de estándares dentro de los más altos preceptos de ética, contando con personal adecuadamente capacitado y motivado.

Visión

Naylamp Ingenieros S. A. C. en el futuro cercano estará posicionada como una de las mejores compañías de ingeniería de consulta en el Perú y desarrollará proyectos en países de Latinoamérica. Así mismo, ampliará su portafolio de negocios en las áreas de minería, saneamiento, irrigación y ambiental.

Perfil

Naylamp Ingenieros S. A. C. proporciona servicios de ingeniería y elaboración de expedientes técnicos, fundamentalmente, a los sectores de infraestructura vial, minería, hidráulica y de la construcción. Sus fundadores, socios estratégicos, profesionales vinculados y asesores otorgan a Naylamp Ingenieros S. A. C una amplia base de conocimiento y un sólido respaldo para la ejecución de diversos proyectos de ingeniería y consultoría.

Objetivos específicos

Los objetivos que persigue Naylamp Ingenieros S. A. C. son establecer las principales líneas de actuación a seguir en el corto y medio plazo con el fin de alcanzar la visión y cumplimiento de su misión, desarrollando y mejorando los principales servicios que brinda a sus clientes, incorporando a su portafolio nuevos servicios como señal de innovación continua y escucha constante a sus

clientes.

Se definirán cuáles son las prioridades para abordar y la forma de acometerlas. Por todo ello, el objetivo general dentro del plan estratégico es definir las líneas maestras de las actividades a realizar y los criterios de decisión a utilizar por los miembros de la empresa, durante el periodo de vigencia de este, para la consecución de la misión en el contexto en el que desarrolla su trabajo y avanzar hacia un modelo de excelencia.

d. Organigrama

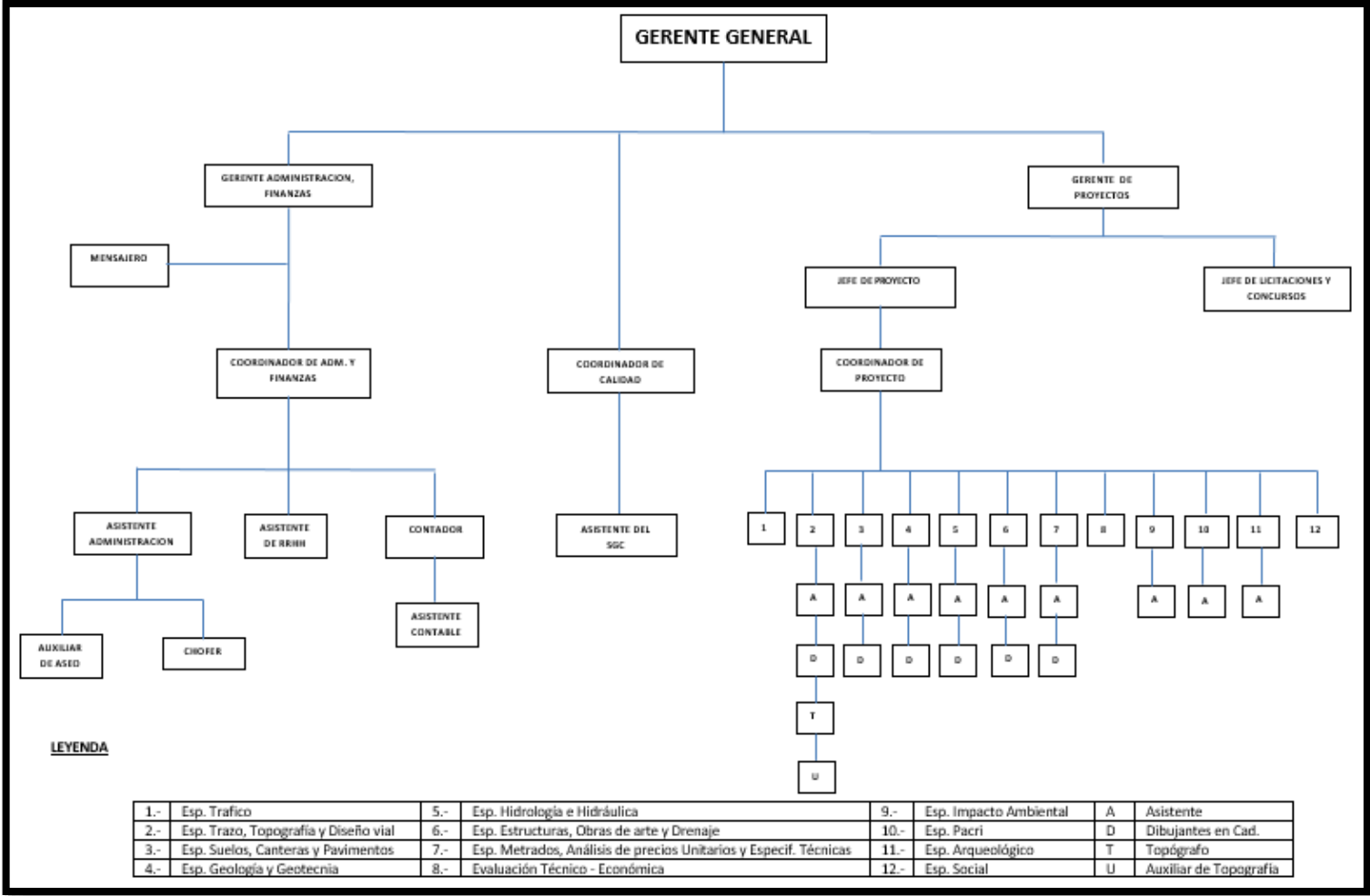


Figura 7. Organigrama estructura organizacional de Naylamp Ingenieros S. A. C. Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C., en función de los datos obtenidos de las áreas administrativas y de calidad

e. Funciones principales

En función al organigrama, se definen las funciones principales de cada una de las gerencias, representante de la dirección del SGC y coordinador del SGC.

- **Gerente de Administración y Finanzas:** optimizar los recursos de la empresa para aplicarlos adecuadamente, usando los fondos necesarios para la obtención de recursos que la compañía necesita para el desarrollo de los servicios que ofrece.
- **Gerente de Proyectos:** asegurar el desarrollo de los estudios de ingeniería de los proyectos de los servicios viales, en las especialidades de trazo y diseño geométrico, tráfico, geología y geotecnia, hidrología, hidráulica, obras de artes y drenajes, suelos y pavimentos, metrados y presupuestos, de acuerdo con la normatividad vigente.
- **Coordinador del SGC:** establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001.

f. Proceso productivo

Dentro de la empresa se tienen procesos definidos y divididos en procesos estratégicos, los cuales comprenden la dirección, procesos de servicio que empieza con las necesidades de los clientes, estudios además de costos y finalmente los procesos de apoyo comprendidos por administración, recursos humanos, laboratorio además de seguridad y salud en el trabajo, los cuales se presentan en el siguiente diagrama y se describen líneas abajo.

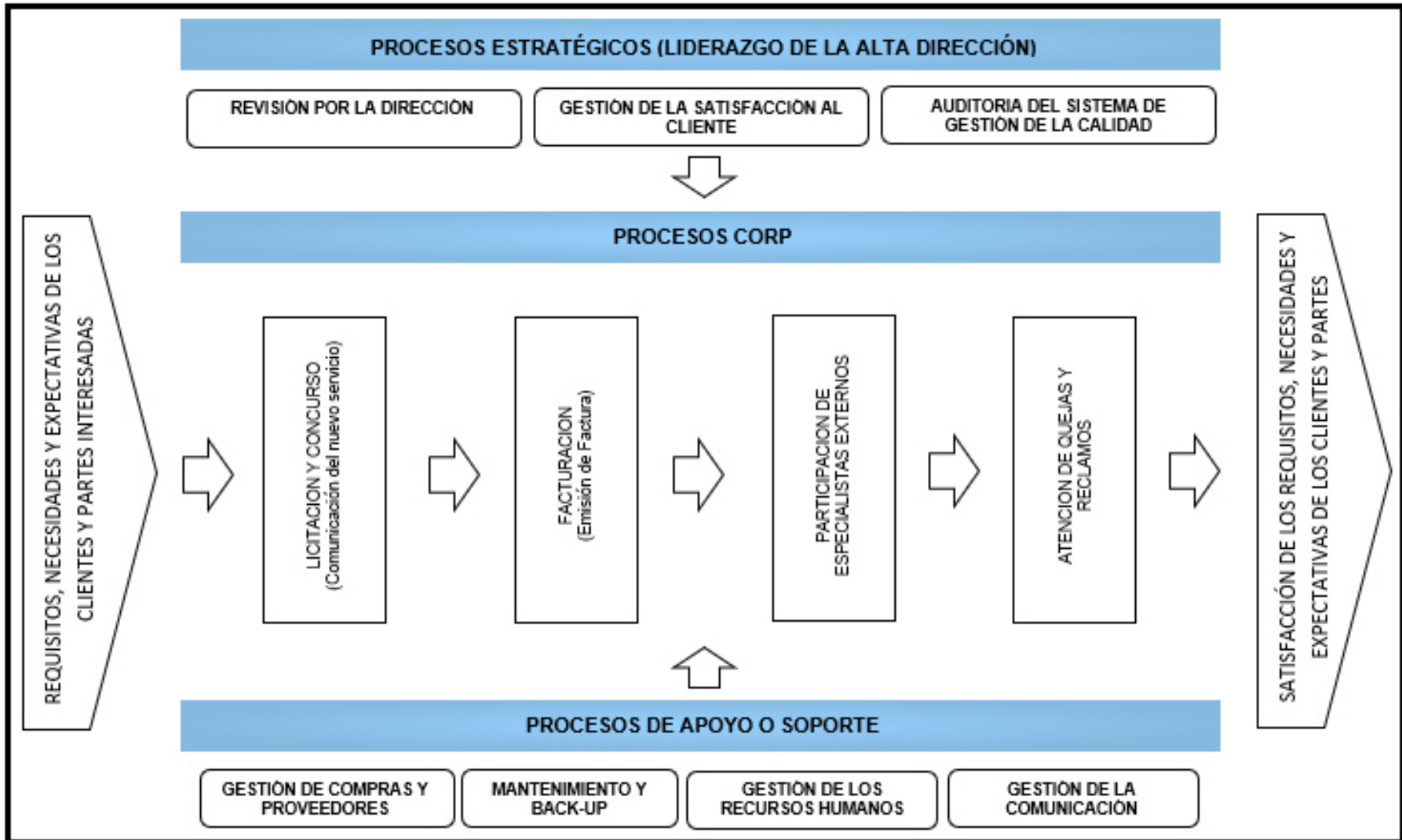


Figura 8. Mapa de procesos del área administrativa de Naylamp Ingenieros S. A. C. Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.2 Liderazgo (requisito 5)

4.2.2.1 Liderazgo y compromiso de la dirección

La Gerencia General de Naylamp Ingenieros S. A. C. será la máxima responsable en el desarrollo e implementación de su Sistema de Gestión de Calidad, y de que este mejore continuamente. Para asegurar esto:

- La Dirección comunicará a todos los empleados, mediante unos canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir con las necesidades de los clientes.
- Desarrollará una política y unos objetivos reales, medibles y coherentes con la realidad de la organización, las necesidades de las partes interesadas y las necesidades de seguridad de la información.
- Política y objetivos que son comunicados, entendidos y aplicados dentro de la organización.
- Será responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este SGC y revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.
- Promoverá la toma de conciencia del enfoque basado en procesos,
- Comunicará a la organización su compromiso con el presente SGC la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos SGC.
- Asegurará que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos.
- Involucrará, dirigirá y apoyará a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Promoverá la mejora continua.
- Apoyará otros roles pertinentes de la Gerencia, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

4.2.2.2 Enfoque al cliente

Naylamp Ingenieros S. A. C. ha diseñado el Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con este y la medida de su satisfacción.

Como evidencia de tal circunstancia Naylamp Ingenieros S. A. C. ha desarrollado e implantado:

- El procedimiento PD-GEP.04 Licitación y Concursos, para la detección y posterior gestión de las reclamaciones de clientes.
- El procedimiento PD-SGC.08 Gestión de Riesgos y Oportunidades de Mejora para tratar lo que pueda afectar a que el producto y servicio sea conforme.
- Para conocer la satisfacción de los clientes ha sido elaborado el procedimiento PD-GAF.01 Gestión de la Satisfacción del Cliente, documento que describe el método seguido para la medición del grado de satisfacción de sus clientes.

La gerencia de Naylamp Ingenieros S. A. C. garantiza la definición de dichos procesos de una forma adecuada, y busca la predisposición clara hacia el cliente en las diferentes actividades que se llevan a cabo. Para ello, da a conocer a todo el personal la repercusión de su actividad en los requisitos finales del servicio mediante reuniones periódicas de concientización.

4.2.2.3 Política de calidad

La política de calidad está expresada por la Gerencia General y archivada en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar que es adecuada a la organización y a su contexto, e incluye el compromiso de mejora continua.

Esta política es la base para establecer los objetivos de calidad, es entendida y comunicada a toda la organización y se revisa periódicamente a los estratégicos de Naylamp Ingenieros S. A. C. durante la revisión del sistema por la dirección. La política está disponible a todas las partes pertinentes y ha sido comunicada, para el entendimiento y aplicación en la organización. Los objetivos para controles individuales de seguridad o grupos de controles son propuestos por la autoridad competente y son aprobados por la Dirección, el establecimiento de objetivos se realizará atendiendo al procedimiento PD-SGC.06 Seguimiento y Medición de Procesos y se registrarán en el registro de objetivos. Todos los objetivos deben ser revisados al menos una vez al año.

Para lo anterior, Naylamp Ingenieros S. A. C. establece lo siguiente:

- Implementar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad para obtener servicios de excelencia.
- Mantener comunicación transparente con los clientes, medir y mejorar su nivel de satisfacción además de establecer relaciones de mutuo beneficio.
- Generar relaciones confiables de largo plazo con los proveedores, evaluando la calidad de sus productos y servicios.
- Promover un enfoque por procesos que permita garantizar el control adecuado de los procesos y así incrementar el índice de satisfacción de los clientes en el mercado.
- Capacitar, motivar y evaluar en forma permanente al recurso humano.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables a todas las actividades.
- Revisar, difundir y garantizar la aplicación de esta política de calidad en toda la organización.

4.2.2.4 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización

Las autoridades quedan definidas por la Gerencia General de Naylamp Ingenieros S. A. C., por medio del organigrama. Los roles y responsabilidades quedan definidos por la Gerencia General de Naylamp Ingenieros S. A. C, en el Manual de Organización y Funciones (véase el anexo 10), comunicado y archivado. Así tiene definidas las responsabilidades y competencias para todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide sobre la calidad del servicio prestado, como se explica en el Procedimiento PD-GAF.03 Gestión de los Recursos Humanos.

La Dirección reanuda la confianza y nuevamente designa a Bruno Pacheco Rodríguez como Coordinador de Calidad, para asumir la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Así mismo el Coordinador de Calidad es apoyado por las diferentes jefaturas y áreas de apoyo como de estrategia, con el fin de diseñar una correcta implementación y control del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 Planificación (requisito 6)

Naylamp Ingenieros S.A. C. lleva la planificación del sistema de gestión considerando el contexto y las expectativas de las partes interesadas de la organización, continuamente.

4.2.3.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades

Naylamp Ingenieros S. A. C. considera esencial identificar los posibles riesgos y elaborar una estrategia adecuada que le permita conocer el estado del sistema y adoptar las medidas necesarias para tratar los riesgos que pudieran derivarse.

Naylamp Ingenieros S. A. C. identifica los riesgos y oportunidades que son necesarios tratar con el fin de:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad pueda lograr sus resultados previstos.
- Prevenir o reducir efectos indeseados.
- Lograr la mejora continua.

Adicionalmente, Naylamp Ingenieros S. A. C. planifica:

- Las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades.

- La manera de:
 - Integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión.
 - Evaluar la eficacia de estas acciones.

Para ello, Naylamp Ingenieros S. A. C. dispone de la matriz de identificación, análisis, evaluación, tratamiento del riesgo y oportunidades que se muestra a continuación en la cual se realiza la descripción del riesgo hallado en función al proceso.

Tabla 11.

Identificación, análisis, evaluación y tratamiento del riesgo y oportunidades

	IDENTIFICACION, ANALISIS, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES
---	--

PROCESO	Operaciones	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN	Jefaturas de cada Área
OBJETIVO DEL PROCESO	Cumplimiento del Plan de Producción Semanal.		
PROCESO	Determinado por cada area dentro de la organización		
RESPONSABLE DE TRAMIENTO	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad		

IDENTIFICACION, ANALISIS DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES										EVALUACION DEL RIESGO				EVALUACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL			
N°	CODIGO DE RIESGO / OPORTUNIDAD	PROCESO	AMENAZA /OPORTUNIDADES	FORTALEZAS / DEBILIDADES	EFECTO	DUEÑO DEL RIESGO	CONTROLES ACTUALES	CALIFICACION		CALCULO DEL NIVEL DE RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CALIFICACION		CALCULO DEL NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	EVALUACION DEL RIESGO RESIDUAL
								PROBABILIDAD	IMPACTO					PROBABILIDAD	IMPACTO		
GERENCIA																	
1	RIE - 01	Revisión por la dirección	Falta de compromiso por ausencia de alta dirección.	En la empresa se promuebe el desarrollo personal, crecimiento profesional.	Generará independencia a la toma de desiciones, mismas que son oportunas.	Responsable del SGC	Constante seguimiento a cada proceso y cumplimiento de objetivos.	5	2	10	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Falta de compromiso por ausencia de alta dirección. como fortaleza En la empresa se promuebe el desarrollo personal, crecimiento profesional, teniendo como consecuencia Generará independencia a la toma de desiciones, mismas que son oportunas.	Riesgos Operativos	4	1	4	TOLERADO
2	RIE - 02	Revisión por la dirección	Error u omisión al momento de declarar elementos de entrada para la RxD.	A que no se tiene planificada una reunion con elementos de entrada claros.	Generará ausencia de datos para tomarlos en cuenta en una mejora continua.	Responsable del SGC	Planificar las reuniones para la revisión por la dirección	4	2	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Error u omisión al momento de declarar elementos de entrada para la RxD. debido A que no se tiene planificada una reunion con elementos de entrada claros, teniendo como consecuencia Generará ausencia de datos para tomarlos en cuenta en una mejora continua.	Riesgo Estratégico	3	1	3	NO SIGNIFICATIVO
3	RIE - 03	Revisión por la dirección	Información errada aplicada para el informe de Revisión por la dirección	No se tiene una abosoluta comprensión de los datos a considerar.	Informe errado donde no se pueden proponer oportunidades de mejora	Responsable del SGC	Revisar bajo evidencia la documentación como elemento de entrada	4	2	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Información errada aplicada para el informe de Revisión por la dirección debido a que No se tiene una abosoluta comprensión de los datos a considerar. teniendo como consecuencia Informe errado donde no se pueden proponer oportunidades de mejora	Riesgos Operativos	3	1	3	NO SIGNIFICATIVO
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS																	
4	RIE - 04	Gestión de la Satisfacción del Cliente	Perdida de clientes por insatisfacción en el servicio contratado	En la empresa se realiza un constante seguimiento de etapas al desarrollo del servicio	Genera respaldo a los clientes.	Cood. De Proyectos	Seguimiento constante, al desarrollo del servicio.	1	4	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Perdida de clientes por insatisfacción en el servicio contratado como fortaleza En la empresa se realiza un constante seguimiento de etapas al desarrollo del servicio teniendo como consecuencia Genera respaldo a los clientes.	Riesgos de Cumplimiento	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO
5	RIE - 05	Gestión de Compras y Proveedores	Contratación de proveedores sin cumplimiento del procedimiento.	La rotación de puesto ocasiona el incumplimiento al mismo	Falta de aseguramiento en la calidad del producto y/o servicio, además de aumento en los gastos	Gerente de Administración y Finanzas	Continua capacitación y verificación al cumplimiento	3	3	9	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Contratación de proveedores sin cumplimiento del procedimiento, debido a que La rotación de puesto ocasiona el incumplimiento al mismo teniendo como consecuencia Falta de aseguramiento en la calidad del producto y/o servicio, además de	Riesgos Operativos	2	2	4	TOLERADO
6	RIE - 06	Gestión de Compras y Proveedores	Falta de reevaluación de proveedores	El apuro y lo rutinario de las actividades diarias.	No se logra identificar el estado actual de cada proveedor	Gerente de Administración y Finanzas	Dar seguimiento constante y verificar la lista de proveedores calificados	3	4	12	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Falta de reevaluación de proveedores debido a que El apuro y lo rutinario de las actividades diarias, teniendo como consecuencia No se logra identificar el estado actual de cada proveedor	Riesgos Operativos	2	3	6	TOLERADO

7	RIE - 07	Gestión de Compras y Proveedores	Imparcialidad en la evaluación de los proveedores	En la empresa se tienen definidos valores que maximizan la objetividad del proceso	Se considera la mejor propuesta.	Gerente de Administración y Finanzas	Impartir de manera constante valores firmes en la empresa	1	4	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Imparcialidad en la evaluación de los proveedores como fortaleza En la empresa se tienen definidos valores que maximizan la objetividad del proceso teniendo como consecuencia Se considera la mejor propuesta.	Riesgos Financieros	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO
8	RIE - 08	Gestión de los Recursos Humanos	Ingreso de personal que no cumple con el perfil de puesto.	En la empresa se realiza una correcta aplicación del procedimiento	El personal ingresante es técnicamente competente.	Gerente de Administración y Finanzas	Verificación del proceso paso a paso	1	5	5	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Ingreso de personal que no cumple con el perfil de puesto, como fortaleza En la empresa se realiza una correcta aplicación del procedimiento teniendo como consecuencia El personal ingresante es técnicamente competente.	Riesgos de Cumplimiento	1	4	4	TOLERADO
9	RIE - 09	Gestión de los Recursos Humanos	Errores en el servicio pro falta de capacitación	En la empresa se lleva a cabo un plan de formación anual	Se mantiene un personal capacitado y técnicamente preparado	Gerente de Administración y Finanzas	Verificación del proceso paso a paso	2	5	10	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Errores en el servicio pro falta de capacitación como fortaleza En la empresa se lleva a cabo un plan de formación anual teniendo como consecuencia Se mantiene un personal capacitado y técnicamente preparado	Riesgos Operativos	1	4	4	TOLERADO
10	RIE - 10	Ingreso y Salida de Personal	Omisión de información en el proceso de inducción	El apuro y lo rutinario de las actividades diarias.	No se logra comprender el objetivo al cual apunta la empresa	Gerente de Administración y Finanzas	Verificar el registro sobre la inducción específica, siendo completamente validada	4	2	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Omisión de información en el proceso de inducción debido a que El apuro y lo rutinario de las actividades diarias, teniendo como consecuencia No se logra comprender el objetivo al cual apunta la empresa	Riesgos Operativos	3	1	3	NO SIGNIFICATIVO
11	RIE - 11	Ingreso y Salida de Personal	Procedo de cese de personal de manera incorrecta	En la empresa se lleva a cabo un procedimiento de cese, donde se guía por un check-list	Asegura una correcta trazabilidad al personal entrante	Gerente de Administración y Finanzas	Verificar el registro del personal de cese	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO	Riesgo NO SIGNIFICATIVO de que ocurra Procedo de cese de personal de manera incorrecta como fortaleza En la empresa se lleva a cabo un procedimiento de cese, donde se guía por un check-list teniendo como consecuencia Asegura una correcta trazabilidad al personal entrante	Riesgos Operativos	1	2	2	NO SIGNIFICATIVO
12	RIE - 12	Gestión de la Facturación	Ingresar datos incorrectamente al momento de facturar	El apuro y la poca concentración originado por el estrés laboral	Se realicen facturas equivocadas, generando perdida de tiempo para reemplazar por el correcto	Gerente de Administración y Finanzas	Llevar un registro de las facturas emitidas	4	2	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Ingresar datos incorrectamente al momento de facturar debido a que El apuro y la poca concentración originado por el estrés laboral teniendo como consecuencia Se realicen facturas equivocadas, generando perdida de tiempo para reemplazar por el correcto	Riesgos Operativos	3	1	3	NO SIGNIFICATIVO
13	RIE - 13	Gestión de la Facturación	Pagos a proveedores errados	El apuro y la poca concentración originado por el estrés laboral	Se abone de manera equivocada, genera retraso en la operaciones	Gerente de Administración y Finanzas	Se plantea realizar un comité de pagos para ejecutar los pagos de manera planificada	4	3	12	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Pagos a proveedores errados debido a que El apuro y la poca concentración originado por el estrés laboral teniendo como consecuencia Se abone de manera equivocada, genera retraso en la operaciones	Riesgos Operativos	3	2	6	TOLERADO
GERENCIA DE PROYECTOS																	
14	RIE - 14	Estudios de Ingeniería	No lograr la entrega del informe a tiempo	En la empresa se tienen buenas practicas de seguimiento al proyecto	Asegura la entrega en las fechas propuestas y estipuladas	Gerente de Proyectos	Seguimiento constante en la identificación y trazabilidad del proyecto	2	5	10	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra No lograr la entrega del informe a tiempo como fortaleza En la empresa se tienen buenas practicas de seguimiento al proyecto teniendo como consecuencia Asegura la entrega en las fechas propuestas y estipuladas	Riesgos de Cumplimiento	1	4	4	TOLERADO
15	RIE - 15	Participación de Especialistas Externos	Evaluación y seguimiento realizadas de manera poco objetivas	El apuro y costumbre del perfil tecnico, no logra visualizar otros aspectos de soporte.	Disminución de la calidad en la entrega de informes técnicos	Gerente de Proyectos	Dar seguimiento constante a la contratación externa	4	3	12	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Evaluación y seguimiento realizadas de manera poco objetivas debido a que El apuro y costumbre del perfil tecnico, no logra visualizar otros aspectos de soporte, teniendo como consecuencia Disminución de la calidad en la entrega de informes técnicos	Riesgos de Cumplimiento	3	3	9	MODERADO
16	RIE - 16	Elaboración de expediente técnico	Rutas críticas en el plan de trabajo no declaradas.	Demora en la elaboración de informes final por especialidad.	Incumplimiento con los plazos de entrega según T.D.R. al MITC	Gerente de Proyectos	Seguimiento y controlen el cumplimiento de la entrega de informes por especialidad.	4	3	12	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Rutas críticas en el plan de trabajo no declaradas, debido a que Demora en la elaboración de informes final por especialidad, teniendo como consecuencia Incumplimiento con los plazos de entrega según T.D.R. al MITC	Riesgos de Cumplimiento	3	2	6	TOLERADO

17	RIE - 17	Elaboración de expediente tecnico	Fallas en los equipos de computo, Fallas sistema de red interna - servidores Naylamp	Responsable proveedor critico, demora soporte en atender la emergencia.	Incumplimiento con los plazos de entrega según T.D.R. al MITC	Gerente de Proyectos	Seguimiento y cumplimiento de cronograma de mantenimientos a equipos de computo.	4	3	12	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Fallas en los equipos de computo, Fallas sistema de red interna - servidores Naylamp debido a que Responsable proveedor critico, demora soporte en atender la emergencia. teniendo como consecuencia Incumplimiento con los plazos de entrega según	Riesgos de Cumplimiento	3	3	9	MODERADO	
18	RIE - 18	Elaboración de expediente tecnico	Falta de abastecimiento de insumos (lufles de oficina)	No existe un control de los suministros comprados	Incumplimiento con los plazos de entrega según T.D.R. al MITC	Gerente de Proyectos	Seguimiento de productos comprados.	2	4	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Falta de abastecimiento de insumos (lufles de oficina) debido a que No existe un control de los suministros comprados teniendo como consecuencia Incumplimiento con los plazos de entrega según T.D.R. al MITC	Riesgos de Cumplimiento	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO	
19	RIE - 19	Elaboración de expediente tecnico	Se selección de una manera inadecuada a los proveedores criticos.	El personal es el inadecuado para realizar el proceso de selección de personal.	Expediente con observaciones, incumplimiento con los plazos de entrega según T.D.R. al MITC	Gerente de Proyectos	Designación de personal adecuado para el proceso de selección.	2	4	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Se selección de una manera inadecuada a los proveedores criticos, debido a que El personal es el inadecuado para realizar el proceso de selección de personal, teniendo como consecuencia Expediente con observaciones, Incumplimiento con los plazos de	Riesgos de Cumplimiento	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO	
20	RIE - 20	Diseño y Desarrollo	Codificación errada en el ingreso de data por el levantamiento topografico	Personal no capacitado en la estandarización de los procedimientos	Demora en la elaboración del diseño Geometrico	Gerente de Proyectos	Capacitación al nuevo personal	3	3	9	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Codificación errada en el ingreso de data por el levantamiento topografico debido a que Personal no capacitado en la estandarización de los procedimientos teniendo como consecuencia Demora en la elaboración del diseño Geometrico	Riesgos Operativos	2	2	4	TOLERADO	
21	RIE - 21	Diseño y Desarrollo	Poca experiencia tecnica para diagnostico del estudio P.S.I. e inventariado de (via)	Recurso Humano no experimentado para la ejecución del proceso.	Diseño equivocado incumplimiento de la entrega del diseo geometrico.	Gerente de Proyectos	Realizar un seguimiento al recurso humano en el desempeño.	2	4	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Poca experiencia tecnica para diagnostico del estudio P.S.I. e inventariado de (via) debido a que Recurso Humano no experimentado para la ejecución del proceso, teniendo como consecuencia Diseño equivocado incumplimiento de la entrega del diseo	Riesgos Operativos	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO	
22	RIE - 22	Diseño y Desarrollo	Selección inadecuada de proveedores	Personal inadecuado para realizar el proceso de selección de proveedores	Expediente con obserbaciones toma de datos incorrectos, demora de diseño	Gerente de Proyectos	Seguimiento de proveedores y evaluación de proveedores aprobados	4	3	12	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Selección inadecuada de proveedores debido a que Personal inadecuado para realizar el proceso de selección de proveedores teniendo como consecuencia Expediente con obserbaciones toma de datos incorrectos, demora de diseño	Riesgos Operativos	3	3	9	MODERADO	
23	RIE - 23	Licitación y Concurso	Impacto limitado en el mercado para captación de nuevos clientes	No se cuenta con un marketing digital, no se prioriza certificación de mas procesos.	Contratos reducidos y dependencia de clientes ya captados	Gerente de Proyectos	Impulsar marketing digital	3	4	12	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Impacto limitado en el mercado para captación de nuevos clientes debido a que No se cuenta con un marketing digital, no se prioriza certificación de mas procesos. teniendo como consecuencia Contratos reducidos y dependencia de clientes ya captados	Riesgo Estratégico	2	3	6	TOLERADO	
24	RIE - 24	Diseño y Desarrollo	No se considera en su totalidad los elementos de entrada sin validación	Fuente no confiable	La toma de referencia no tiene garantias	Gerente de Proyectos	Verificación y validación de los diseños y desarrollo	3	4	12	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra No se considera en su totalidad los elementos de entrada sin validación debido a que Fuente no confiable teniendo como consecuencia La toma de referencia no tiene garantias	Riesgos Operativos	2	3	6	TOLERADO	
25	RIE - 25	Atención de Quejas y Reclamos	Perdida de clientes por insatisfacción en el servicio contratado	En la empresa se realiza un constante seguimiento de etapas al desarrollo del servicio	Genera respaldo a los clientes.	Cood. De Proyectos	Seguimiento constante, al desarrollo del servicio.	1	4	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Perdida de clientes por insatisfacción en el servicio contratado como fortaleza En la empresa se realiza un constante seguimiento de etapas al desarrollo del servicio teniendo como consecuencia Genera respaldo a los clientes.	Riesgos Operativos	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																		
26	RIE - 26	Información documentada	Error en el desarrollo de los procesos	El apuro y la practicidad del trabajo diario ocasionan llevar a cometer el error	Toma de registros errados	Coordinador de Calidad	Constante verificación al cumplimiento de lo establecido en el SGC	3	3	9	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Error en el desarrollo de los procesos como fortaleza El apuro y la practicidad del trabajo diario ocasionan llevar a cometer el error teniendo como consecuencia Toma de registros errados	Riesgos de Cumplimiento	2	2	4	TOLERADO	

27	RIE - 27	Información documentada	Uso de documentos obsoletos	En la empresa se tiene una red interna con solo documentos actualizados	Garantiza el uso correcto de documentos actualizados	Coordinador de Calidad	Constante actualización de documentos y verificación	2	3	6	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Uso de documentos obsoletos como fortaleza En la empresa se tiene una red interna con solo documentos actualizados teniendo como consecuencia Garantiza el uso correcto de documentos actualizados	Riesgos de Cumplimiento	1	2	2	NO SIGNIFICATIVO
28	RIE - 28	Información documentada	Error en el registro de información documentada	El apuro y la practicidad del trabajo diario ocasionan llevar a cometer el error	Trazabilidad errada	Coordinador de Calidad	Constante verificación al cumplimiento de lo establecido en el SGC	2	3	6	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Error en el registro de información documentada debido a que El apuro y la practicidad del trabajo diario ocasionan llevar a cometer el error teniendo como consecuencia Trazabilidad errada	Riesgos Operativos	1	2	2	NO SIGNIFICATIVO
29	RIE - 29	Información documentada	Trazabilidad inadecuada de los documentos y registros	Falta de conocimientos e interpretación del procedimiento	No logra identificar los inicios de un documento	Coordinador de Calidad	Capacitación al personal sobre sus procedimientos	3	3	9	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Trazabilidad inadecuada de los documentos y registros debido a que Falta de conocimientos e interpretación del procedimiento teniendo como consecuencia No logra identificar los inicios de un documento	Riesgos Operativos	2	2	4	TOLERADO
30	RIE - 30	Auditorias del Sistema de Gestión	Perdida de objetividad por una selección inadecuada de auditores	El apuro lleva a pensar que el dueño del proceso puede ser objetivo	No se logra tener plena certeza de la objetividad del proceso	Coordinador de Calidad	Definir programa anual de auditorías considerando auditorias externas	3	3	9	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Perdida de objetividad por una selección inadecuada de auditores debido a que El apuro lleva a pensar que el dueño del proceso puede ser objetivo teniendo como consecuencia No se logra tener plena certeza de la objetividad del proceso	Riesgos Operativos	2	2	4	TOLERADO
31	RIE - 31	Auditorias del Sistema de Gestión	Proceso ineficiente por no llevar un plan de auditoría	En la empresa se define un formato que ordena el proceso	Correcto desarrollo de la auditoría	Coordinador de Calidad	Se logran respetar los plazos de ejecución de la auditoría	3	2	6	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Proceso ineficiente por no llevar un plan de auditoría como fortaleza En la empresa se define un formato que ordena el proceso teniendo como consecuencia Correcto desarrollo de la auditoría	Riesgos de Cumplimiento	2	1	2	NO SIGNIFICATIVO
32	RIE - 32	Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas	Falta de seguimiento de las acciones correctivas, cierre de No Conformidades	En la empresa se establece una RxD y reuniones mensuales de seguimiento	Asegura el correcto cierre eficaz de cada desviación detectada	Coordinador de Calidad	Se lleva a cabo un seguimiento al monitoreo de acciones correctivas	3	3	9	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Falta de seguimiento de las acciones correctivas, cierre de No Conformidades como fortaleza En la empresa se establece una RxD y reuniones mensuales de seguimiento teniendo como consecuencia Asegura el correcto cierre eficaz de cada desviación	Riesgos Operativos	2	2	4	TOLERADO
33	RIE - 33	Mantenimiento y Back-up	Falla de los equipos por falta de mantenimientos.	No se lleva a cabo el cronograma establecido por el trabajo diaria	Deterioro paulatino de los equipos de computo	Coordinador de Calidad	Definir los cronogramas de mantenimiento cuando la carga de trabajo sea reducido	4	2	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Falta de los equipos por falta de mantenimientos. debido a que No se lleva a cabo el cronograma establecido por el trabajo diaria teniendo como consecuencia Deterioro paulatino de los equipos de computo	Riesgos Operativos	3	1	3	NO SIGNIFICATIVO
34	RIE - 34	Mantenimiento y Back-up	Acceso no autorizado a los equipos, vulneración a información.	En la empresa se cuenta con persona capacitado para llevar a cabo el proceso	Garantiza el principio de confidencialidad	Coordinador de Calidad	Fomentar el valor ético	2	2	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Acceso no autorizado a los equipos, vulneración a información. como fortaleza En la empresa se cuenta con persona capacitado para llevar a cabo el proceso teniendo como consecuencia Garantiza el principio de confidencialidad	Riesgos Operativos	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO
35	RIE - 35	Seguimiento y Medición de Procesos	Ingreso errado de valores en el seguimiento de indicadores	En la empresa se lleva a cabo la verificación por evidencia de los registros	Garantiza la objetividad de la toma de data	Coordinador de Calidad	Entrevistas y verificación de muestra	2	2	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Ingreso errado de valores en el seguimiento de indicadores como fortaleza En la empresa se lleva a cabo la verificación por evidencia de los registros teniendo como consecuencia Garantiza la objetividad de la toma de data	Riesgos Operativos	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO
36	RIE - 36	Seguimiento y Medición de Procesos	Reducido seguimiento al sistema de Gestión	En la empresa se lleva a cabo seguimiento constante	Garantiza el cumplimiento de los objetivos	Coordinador de Calidad	Reuniones mensuales de verificación	2	2	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Reducido seguimiento al sistema de Gestión como fortaleza En la empresa se lleva a cabo seguimiento constante teniendo como consecuencia Garantiza el cumplimiento de los objetivos	Riesgos Operativos	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO

37	RIE - 37	Seguimiento y Medición de Procesos	Procesos no medidos por indicadores	En la empresa se identifican ficha de procesos por cada etapa del servicio	Garantiza el correcto mapeo de cada procesos	Coordinador de Calidad	Utilizar los recursos planteados en cada proceso	1	4	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Procesos no medidos por indicadores como fortaleza En la empresa se identifican ficha de procesos por cada etapa del servicio teniendo como consecuencia Garantiza el correcto mapeo de cada procesos	Riesgos Operativos	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO
38	RIE - 38	Gestión de la Comunicación	Canales de comunicación deficientes	En la empresa se cuenta con correo corporativo y periódico mural	Garantiza la difusión absoluta de la comunicación	Coordinador de Calidad	Utilizar los recursos estipulados por la empresa	2	4	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Canales de comunicación deficientes como fortaleza En la empresa se cuenta con correo corporativo y periódico mural teniendo como consecuencia Garantiza la difusión absoluta de la comunicación	Riesgos Operativos	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO
39	RIE - 39	Gestión de la Comunicación	Errores cometidos por el personal debido a falta de comunicación	En la empresa se tiene la buena practica de reunirse de manera mensual como seguimiento	Todo el personal este actualizado con la toma de desiciones	Coordinador de Calidad	No dejar de reunirse de manera mensual	2	4	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Errores cometidos por el personal debido a falta de comunicación como fortaleza En la empresa se tiene la buena practica de reunirse de manera mensual como seguimiento teniendo como consecuencia Todo el personal este actualizado con la toma de desiciones	Riesgos Operativos	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO
40	RIE - 40	Gestión de Riesgos y Oportunidades	Nula o escasa identificación de riesgos	En la empresa se tiene un procedimiento que establece la identificación de los mismos	Percepción escasa de la realidad de un estado crítico para la empresa	Coordinador de Calidad	Mantener actualizado la matriz de riesgos de gestión	3	3	9	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Nula o escasa identificación de riesgos como fortaleza En la empresa se tiene un procedimiento que establece la identificación de los mismos teniendo como consecuencia Percepción escasa de la realidad de un estado crítico para la empresa	Riesgos de Cumplimiento	2	2	4	TOLERADO
41	RIE - 41	Gestión de Riesgos y Oportunidades	Falta de seguimiento en el tratamiento de Riesgos importantes	Ocasiona que no se tenga claro la realidad del contexto organizacional	El impacto por no identificarlo puede perjudicar el servicio	Coordinador de Calidad	Realizar un seguimiento constante al procedimiento	2	5	10	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Falta de seguimiento en el tratamiento de Riesgos importantes como fortaleza Ocasiona que no se tenga claro la realidad del contexto organizacional teniendo como consecuencia El impacto por no identificarlo puede perjudicar el servicio	Riesgos de Cumplimiento	1	4	4	TOLERADO
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN																	
42	RIE - 42	Contexto de la Organización	Desconfianza de las comunidades locales donde se desarrolla el servicio	El la empresa aparte de la capacidad tecnica se tiene un buen plan social	Conlleva a tener buenas relaciones y puntos de equilibrio entre las comunidades.	Alta Dirección	Sensibilizar al personal en responsabilidad social, en reuniones previas	4	3	12	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Desconfianza de las comunidades locales donde se desarrolla el servicio como fortaleza El la empresa aparte de la capacidad tecnica se tiene un buen plan social teniendo como consecuencia Conlleva a tener buenas relaciones y puntos de equilibrio entre las	Riesgo Estratégico	3	2	6	TOLERADO
43	RIE - 43	Contexto de la Organización	Cambio Climatico	En la empresa se definen planes de contingencia, uso de recursos - equipos.	Se logra prevenir y reducir todo tipo de acontecimiento natural.	Alta Dirección	Planificación de actividades para cada proyecto, proveedores actualizados, y equipos calibrados	5	2	10	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Cambio Climatico como fortaleza En la empresa se definen planes de contingencia, uso de recursos - equipos, teniendo como consecuencia Se logra prevenir y reducir todo tipo de acontecimiento natural.	Riesgo Estratégico	4	1	4	TOLERADO
44	RIE - 44	Contexto de la Organización	Cambio de Gobierno	En la empresa se cuenta con una amplia red de contactos potenciales.	No se vuelve dependiente a licitaciones con el estado, se enfoca en clientes privados	Alta Dirección	Ofrecer un buen servicio, afianzar lazos con los clientes.	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO	Riesgo NO SIGNIFICATIVO de que ocurra Cambio de Gobierno como fortaleza En la empresa se cuenta con una amplia red de contactos potenciales, teniendo como consecuencia No se vuelve dependiente a licitaciones con el estado, se enfoca en clientes privados	Riesgo Estratégico	1	2	2	NO SIGNIFICATIVO
45	RIE - 45	Contexto de la Organización	Variaciones en el tipo de cambio	En la empresa se mantiene buenas relaciones con las partes interesadas	Lo cual origina mantener los precios pactados inicialmente.	Alta Dirección	Mantener actualizadas las evaluaciones con los proveedores, según criterios establecidos.	5	2	10	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Variaciones en el tipo de cambio como fortaleza En la empresa se mantiene buenas relaciones con las partes interesadas teniendo como consecuencia Lo cual origina mantener los precios pactados inicialmente.	Riesgo Estratégico	4	1	4	TOLERADO
46	RIE - 46	Contexto de la Organización	Error en la lectura de terrenos	En la empresa se cuenta con una amplia capacidad tecnica en conjunto con planes sociales.	Origina que la experiencia en el trabajo y la capacidad técnica garantiza la calidad.	Alta Dirección	Verificación del terreno antes de iniciar las actividades	2	4	8	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Error en la lectura de terrenos como fortaleza En la empresa se cuenta con una amplia capacidad tecnica en conjunto con planes sociales, teniendo como consecuencia Origina que la experiencia en el trabajo y la capacidad técnica garantiza la calidad.	Riesgo Estratégico	1	3	3	NO SIGNIFICATIVO

47	RIE - 47	Contexto de la Organización	Desconfianza de las comunidades locales donde se desarrolla el servicio	Contratación de mano de obra no especializada	Se forma una estrategia de contratación por proyecto local, con fin de generar confianza	Alta Dirección	De define una plara de trabajadores de la zona para cada proyecto, en campo	3	3	9	MODERADO	Riesgo MODERADO de que ocurra Desconfianza de las comunidades locales donde se desarrolla el servicio como fortaleza Contratación de mano de obra no especializada teniendo como consecuencia Se forma una estrategia de contratación por proyecto local, con fin de generar confianza	Riesgo Estratégico	2	2	4	TOLERADO
48	RIE - 48	Contexto de la Organización	Cambio climático / Error en la lectura de terrenos	Poco reconocimiento individual	Impulsar un reconocimiento del recurso enfocado en capacitaciones técnicas, cap. Técnica	Alta Dirección	Definir capacitaciones técnicas al recurso humano joven.	4	1	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Cambio climático / Error en la lectura de terrenos como fortaleza Poco reconocimiento individual teniendo como consecuencia Impulsar un reconocimiento del recurso enfocado en capacitaciones técnicas, cap. Técnica	Riesgo Estratégico	3	1	3	NO SIGNIFICATIVO
49	RIE - 49	Contexto de la Organización	Cambio de Gobierno	Trabajo gerencial en relación de dependencia.	La toma de decisión mancomunada, con fin de afianzar estrategias que guíen el cumplir los objetivos	Alta Dirección	Reuniones de planificación y toma de decisiones, plan estratégico	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO	Riesgo NO SIGNIFICATIVO de que ocurra Cambio de Gobierno como fortaleza Trabajo gerencial en relación de dependencia, teniendo como consecuencia La toma de decisión mancomunada, con fin de afianzar estrategias que guíen el cumplir los objetivos	Riesgo Estratégico	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO
50	RIE - 50	Contexto de la Organización	Variaciones en el tipo de cambio	Debil gestión logística	Mejorando e impulsando el desarrollando logístico beneficiara los costos de calidad	Alta Dirección	Reuniones mensuales donde se vea el desarrollo de cada area y sus procesos	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO	Riesgo NO SIGNIFICATIVO de que ocurra Variaciones en el tipo de cambio como fortaleza Debil gestión logística teniendo como consecuencia Mejorando e impulsando el desarrollando logístico beneficiara los costos de calidad	Riesgo Estratégico	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO
51	OPO - 01	Contexto de la Organización	Tener equipos de ultima generación	En la empresa se cuenta con una amplia experiencia laboral	Rapides en el servicio siendo este confiable y calidad	Alta Dirección	Los equipos pasan mantenimientos de calibración obligados cada seis meses										
52	OPO - 02	Contexto de la Organización	Forma consorcios	En la empresa se cuenta con una amplia red de contactos potenciales.	Se forman alianzas estrategicas con empresas que son competencia directa, > rentabilidad	Alta Dirección	Revisión de proyectos a licitar en OCSE y llamadas a aliados estrategicos										
53	OPO - 03	Contexto de la Organización	Aprovechar la buena relación con los clientes	En la empresa se mantiene buenas relaciones con las partes interesadas	Estrategia networking, generando nuevas relaciones	Alta Dirección	Se plantea definir un plan estrategico impulsando alcance en internet										
54	OPO - 04	Contexto de la Organización	Capacidad de prevision de gastos por factores diversos	En la empresa se cuenta con una amplia capacidad tecnica en conjunto con planes sociales.	Se mejora la gestion de costos de calidad y preventivos, enfoque tecnico planificado	Alta Dirección	Verificación constante de cada etapa del servicio										
55	OPO - 05	Contexto de la Organización	Conocer el Sistema de Gestión de Calidad	En la empresa se definen planes de contingencia.	Todo ello permite generar una oportunidad de mejora, impulsa la decisión independiente	Alta Dirección	Capacitaciones y participación de trabajadores										
56	OPO - 06	Contexto de la Organización	Tener equipos de ultima generación / Formar consorcios	No se aceptan mas proyectos por cuidar la calidad del servicio	Se amplia la cantidad de servicios con consorcios que aporten un servicio de calidad	Alta Dirección	Revisión de proyectos a licitar en OCSE y llamadas a aliados estrategicos										

57	OPO - 07	Contexto de la Organización	Aprovechar la buena relación con los clientes	Poco reconocimiento individual	Impulsar la capacidad y talento individual mostrando el recurso humano interno a nuestros clientes	Alta Dirección	Enviar a campo a el recurso humano joven										
58	OPO - 08	Contexto de la Organización	Capacidad de prevision de gastos por factores diversos	Debil gestión logistica	Permitirá impulsar un correcto seguimiento y control preventivo	Alta Dirección	Reuniones mensuales que definan los avances por areas y actividades										
59	OPO - 09	Contexto de la Organización	Conocer el Sistema de Gestión de Calidad	Trabajo gerencial en relacion de dependencia.	Permitirá que la toma de decisión sea estructurado, siempre buscando la mejora continua	Alta Dirección	La toma de decision se guiara en los estructurado previamente										
PARTES INTERESADAS																	
56	RIE - 51	PARTES INTERESADA	El no cumplimiento de los terminos de referencia TDR,	En la empresa se cuenta con procedimiento que garantiza el seguimiento al servicio	Se logra prevenir todo tipo de entrega a destiempo	Gerente de Proyectos	Se desarrollan reuniones mensuales que permitan dar seguimiento	3	2	6	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra El no cumplimiento de los terminos de referencia TDR, como fortaleza En la empresa se cuenta con procedimiento que garantiza el seguimiento al servicio teniendo como consecuencia Se logra prevenir todo tipo de entrega a destiempo	Riesgo Estratégico	2	1	2	NO SIGNIFICATIVO
57	RIE - 52	PARTES INTERESADA	Solidez en las interacciones con cada comunicad	En la empresa se llevan a cabo capacitaciones en las comunidades	Permite que las comunidades entiendan la importancia de cada proyecto	Gerente de Proyectos	Se impulsa las capacitaciones por el trabajador especializado	2	2	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Solidez en las interacciones con cada comunicad como fortaleza En la empresa se llevan a cabo capacitaciones en las comunidades teniendo como consecuencia Permite que las comunidades entiendan la importancia de cada proyecto	Riesgo Estratégico	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO
58	RIE - 53	PARTES INTERESADA	Crecimiento profesional impulsando desarrollo de jovenes talento	La empresa impulsa el desarrollo del recurso humano joven	Permite generar capacidad tecnica y nuevas propuestas de talentos	Recursos Humanos	Se permite la participacion del recurso humano joven	2	2	4	TOLERADO	Riesgo TOLERADO de que ocurra Crecimiento profesional impulsando desarrollo de jovenes talento como fortaleza La empresa impulsa el desarrollo del recurso humano joven teniendo como consecuencia Permite generar capacidad tecnica y nuevas propuestas de talentos	Riesgo Estratégico	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO
59	RIE - 54	PARTES INTERESADA	Compromiso para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Planificación y asignacion de recursos adecuados	Permite tener un reconocimiento clave de lo que sucede en la empresa	Alta Dirección	Reuniones mensuales de seguimiento continuo	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO	Riesgo NO SIGNIFICATIVO de que ocurra Compromiso para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. como fortaleza Planificación y asignacion de recursos adecuados teniendo como consecuencia Permite tener un reconocimiento clave de lo que sucede en la	Riesgo Estratégico	1	1	1	NO SIGNIFICATIVO

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.3.2 Objetivos de la calidad

Naylamp Ingenieros S. A. C. es una empresa especializada en el campo de la ingeniería vial a nivel nacional, tanto en el sector público como privado. Desarrolla consultoría de ingeniería, principalmente para proyectos en los sectores de infraestructura vial, minería, hidráulico y de la construcción, de esta manera establece altos estándares de calidad en sus servicios determinando:

- Lo que se va a hacer.
- Los recursos que se necesitan.
- Los responsables.
- Plazos de finalización.
- Mecanismos de evaluación de los resultados.

Se dispone de objetivos documentados que cumplen con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 12.
Objetivos de calidad

Ítem	Política de calidad	Objetivo específico	N.º	Plan de acción
Objetivo de calidad	Mantener comunicación transparente con los clientes.	Lograr la satisfacción del cliente con una percepción de puntuación <i>satisfecho</i> en las encuestas	1	Revisar los requisitos del cliente (contratos, ordenes de trabajo o servicio), garantizando lo solicitado por el cliente.
			2	Elaborar un plan de trabajo con tiempos específicos y definir los responsables para cada etapa de trabajo.
			3	Realizar seguimiento constante al cliente con el fin de reforzar los vínculos de comunicación.
			4	Enviar la encuesta de satisfacción al cliente para medir el desempeño del servicio.
	El buen desempeño del Sistema de Gestión	Lograr la comprensión del personal mediante el cumplimiento de objetivo por proceso	1	Dar seguimiento constante al personal de Naylamp Ingenieros S. A. C para dar apoyo a sus consultas.
			2	Mantener al personal capacitado en la comprensión de tener un sistema de gestión de la calidad.
			3	Verificar el cumplimiento de indicadores por proceso.
			4	Capacitar al personal, sensibilización del personal referente a la calidad.
	Mejorar la competencia de los colaboradores a través del cumplimiento del plan de formación anual.	Cumplir con el plan de formación, mejorando la capacidad del recurso humano	1	Preparar el plan de formación para el año 2017 – 2018.
			2	Dar a conocer el plan para su aprobación.
			3	Ejecutar el plan de formación anual haciendo referente a todas las áreas involucradas.
	Capacitar, motivar y evaluar garantizando la competencia y formación permanente.	Mejorar el índice de evaluaciones de desempeño en todo el personal de Naylamp Ingenieros S. A. C.	1	Reuniones mensuales para revisar el desempeño de los servicios.
			2	Capacitar al personal, sensibilización del personal referente al servicio.
			3	Dar conocimiento de la matriz FODA para verificar la percepción colectiva.
			4	Cumplimiento de los criterios establecidos en el reglamento interno de la empresa.
			5	Verificar el cumplimiento de registro (información documentada) facilitando la trazabilidad de la documentación.
El buen desempeño del Sistema de Gestión de la	Implementar y lograr la certificación del	1	Mantener informado al personal sobre el alcance de sus servicios de Naylamp Ingenieros S. A. C.	
		2	Capacitación constante sobre el uso de la red interna.	

	Calidad planificando, ejecutando, revisando y mejorando.	Sistema de Gestión de Calidad	3	Cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa a todo nivel.
			4	Difusión y comunicación constante de los avances obtenidos referente a la implementación del sistema integrado de gestión.
			5	Reuniones mensuales en seguimiento de los procesos definidos en el mapa de procesos establecido por la empresa.
	Generar relaciones confiables de largo plazo con los proveedores	Mantener y mejorar a proveedores en base a la calidad de sus productos y servicios.	1	Seguimiento y reevaluación de los proveedores.
		Cumplir con el programa de simulacros.	3	Sensibilizar al todo el personal en una cultura de prevención respecto a temas de seguridad y salud ocupacional.

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C., en función de los datos obtenidos de las áreas de gestión administrativa y calidad

4.2.3.3 Planificación de los cambios

La organización dispone de una sistemática para la gestión de los cambios, de manera que estos se realicen de manera planificada y sistemática. Para ello, se tiene en consideración:

- El propósito del cambio y cualquiera de sus potenciales consecuencias.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
- La revisión de los análisis de riesgos.

Esta planificación de los cambios, Naylamp Ingenieros S.A.C., los trata y evalúa durante la revisión por la Dirección, recogiendo la información necesaria en el informe de revisión por la dirección.

4.2.4 Apoyo (requisito 7)

4.2.4.1 Generalidades

Naylamp Ingenieros S. A. C. tiene identificados y proporciona los recursos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y mejorarlo, y para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que soporta los servicios, actividades objeto de este sistema.

4.2.4.2 Personas

Para el desarrollo de la política de calidad, y de las funciones y responsabilidades definidas, Naylamp Ingenieros S. A. C. identifica las necesidades de recursos, de acuerdo a la planificación. Esto incluye la asignación de personal calificado y necesario para la implementación eficaz para la realización de toda actividad recogida en el Sistema de Gestión de la Calidad. Uno de los aspectos analizados durante la revisión del sistema por la Dirección, está relacionado con el contexto interno, más en concreto con el conocimiento. La organización muestra evidencia de la evaluación interna del conocimiento que atesora su personal, por medio del informe de revisión del sistema por la dirección.

Naylamp Ingenieros S. A. C., mediante el procedimiento PD-GAF.03 Gestión de los Recursos Humanos:

- Tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad del servicio.
- Ha determinado los requisitos mínimos de formación, habilidades y experiencia apropiadas para asegurar la competencia de todos sus empleados que afecta a su desempeño en la calidad del servicio. Para complementar estos requisitos se ha implementado el MOF (véase el anexo 10)
- La organización garantiza la satisfacción de las necesidades de cualificación del personal, proporcionando formación, y concienciación de la importancia de las actividades que realizan y su relación con la seguridad de la información.

- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- Mantiene los registros adecuados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

La sensibilización del personal en materia de calidad es un complemento indispensable a la hora de realizar actividades de formación. Las tareas de sensibilización tienen por objeto concienciar a todo el personal implicado en actividades que afecten a la calidad de su trabajo dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.4.3 Infraestructuras

La organización posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad del servicio. Infraestructuras que se encuentran ubicadas en: Jirón Venus N.º 897 Cercado de Lima.

4.2.4.4 Ambiente para la operación de los procesos y equipos

Naylamp Ingenieros S. A. C. determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios. Para ello, pone a disposición de todos los trabajadores los medios, infraestructura y equipos de medición, equipos de cómputo y equipos de apoyo logístico necesarios a los cuales se les realiza el mantenimiento periódico a fin de evitar fallas que puedan afectar los procesos como puede verse en el cronograma adjunto (véase el anexo 13)

4.2.4.5 Conocimientos organizativos

Naylamp Ingenieros S. A. C. determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida necesaria. Para ello, la organización lleva a cabo la planificación de la capacitación necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios, con carácter anual y coincidiendo con la Reunión de Revisión del Sistema por la Dirección; de esta actividad se muestra evidencia por medio del informe de revisión del sistema por la dirección.

4.2.4.6 Competencia

Naylamp Ingenieros S. A. C.:

- Determina la competencia necesaria, de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta a su desempeño de la calidad.

- Determina la competencia real que atesora el personal tanto en los procesos de selección, como cuando se asignan otras responsabilidades diferentes al personal. Se considera la formación, educación o experiencia en el puesto a ocupar.

- Se toman las acciones necesarias para adquirir y desarrollar la competencia necesaria del personal, no solo mediante el plan de formación, sino potenciando las habilidades personales y de desenvolvimiento en el trabajo, a través de redistribución de tareas, formaciones especializadas; este tipo de acciones refuerzan entre otras capacidades relativas a:
 - Comunicación personal
 - Capacidad para trabajar en equipo
 - Proactividad
 - Gestión del tiempo
 - Alineamiento con la estrategia
 - Conocimiento del contexto y del cliente.

- Se asegura de que estas personas sean competentes, llevando un seguimiento y evaluación mediante la observación y el seguimiento de la eficacia de las actividades y aptitudes personales por parte de jefe directo de cada integrante, de cómo se ponen en práctica dichas competencias y registrando las incidencias observadas para adecuar mejor los medios a las necesidades de competencia detectadas.

- Se conserva la información documentada necesaria, como evidencia de dicha competencia.

Todo ello de acuerdo a lo documentado en el procedimiento PD-GAF.03 Gestión de los Recursos Humanos y los formatos correspondientes.

4.2.4.7 Toma de conciencia

Naylamp Ingenieros S. A. C. procura acciones de toma de conciencia, para el personal (propio y subcontratado) con la intención de sensibilizarlos en materia de:

- Política de calidad
- Objetivos de calidad, pertinentes
- Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- Las implicaciones de no cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

Todo ello de acuerdo a lo documentado en el procedimiento PD-GAF.03 Gestión de los Recursos Humanos.

PD-GAF.03 Gestión de los Recursos Humanos, que contiene misión, objetivos, finalidad del proceso, actividades realizadas, recursos, información documentada aplicable, actividades, descripción y responsables. Las capacitaciones realizadas al personal se registran conforme a la fecha de desarrollo de esta (véase el anexo 12)

Tabla 13.
Gestión de los recursos humanos

Nombre del procedimiento	Gestión de los Recursos Humanos	Propietario del proceso	Asistente de Recursos Humanos
Misión, objetivos y finalidad del proceso		Actividades realizadas en el proceso	
<p>Acorde a los requisitos 7.1, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Misión: atraer, retener y motivar al personal idóneo para la empresa.</p> <p>Objetivo: contribuir al desarrollo organizacional mediante un eficiente y eficaz manejo del personal.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de personal • Proceso de reclutamiento • Incorporación y formación de personal • Explicación de funciones y responsabilidades • Determinación de necesidades de formación • Planificación de la formación • Ejecución del plan de formación • Evaluación y seguimiento del plan de formación • Cese de personal • Proceso disciplinario 	
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de nuevo personal • Necesidades formativas • Comunicación de cese de personal 		<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de un nuevo personal • Cese de personal 	
Recursos			
Puestos implicados		Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Recursos Humanos • Área de Administración • Gerente General • Nómina • Coordinador de Calidad 		<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Útiles de oficina • Correo corporativo • Sistema de comunicación telefónica, celular e internet 	

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
Inicio	Solicitud de búsqueda, requerimiento de personal nuevo	<p>Se solicita la búsqueda de un nuevo personal vía correo electrónico.</p> <p>En caso se requiera la búsqueda de un personal para cubrir un puesto de trabajo, el solicitante deberá emitir un correo al Asistente de RR. HH. solicitando un nuevo personal, adjuntando la Ficha de Requerimiento de Personal. El Asistente de RR. HH. verificará que el perfil de puesto llenado en la Ficha de Requerimiento de Personal encaja con el perfil de puesto declarado. Para la aprobación de la solicitud de búsqueda de un nuevo personal, se deberá contar con la conformidad del gerente de área solicitante, Gerente General y Asistente de RR. HH., lo cual se realizará por medio de la firma de la Ficha de Requerimiento de Personal.</p> <p>Para la definición de los requisitos de cada puesto de trabajo se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos para la correcta ejecución de las tareas asignadas. • Requisitos legales, técnicos, del cliente o aceptados voluntariamente. 	Gerentes de área / Asistente de Recursos Humanos
1	Búsqueda de personal	<p>Inicialmente se realizará una convocatoria interna para el puesto vacante tomando en cuenta lo declarado en el formato Bases del Proceso de Selección Interno. En caso de que la convocatoria interna finalice sin un candidato adecuado para el puesto vacante, se procederá a una convocatoria externa a través de Internet, publicando el requerimiento de personal en las siguientes cuentas de reclutamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bumeran • Indeed • Aptitus, etc. 	Asistente de Recursos Humanos / Gerentes de área
2	Convocatoria de reclutamiento	<p>Se seleccionan los CV que cumplan con las habilidades, aptitudes y destrezas especificadas en el perfil del puesto de trabajo o la Ficha de Requerimiento de Personal. Luego, se realiza una comunicación telefónica citando al candidato preseleccionado para una entrevista en las oficinas de la empresa, esto quedará registrado en La Guía de Entrevista.</p> <p>La entrevista realizada consta de las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con el Asistente de Recursos Humanos • Entrevista con el Gerente de área o Supervisor <p>Si el candidato es seleccionado, se procede a citarlo para el inicio de sus labores.</p> <p>Si el puesto de trabajo es para chofer de la empresa, se coordinará con gerencia para la evaluación práctica de manejo utilizando una de las movilidades de la empresa y registrando la evaluación en el formato Evaluación de Choferes Postulantes esto mismo se adjuntará en el <i>file</i> del postulante.</p>	Asistente de Recursos Humanos / Gerentes de área / Supervisores

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
3	Incorporación y formación de personal	Los lineamientos para la incorporación y formación de un nuevo personal se describen en el procedimiento PD-GAF.04 - Ingreso y Salida de Personal .	Asistente de Recursos Humanos
4	Explicación de funciones y responsabilidades	Se deberá explicar al personal los detalles del perfil de puesto, de acuerdo a lo indicado el MOF entregado durante su proceso de inducción, garantizando la comprensión y entendimiento de la información para la correcta ejecución de sus funciones.	Gerentes de área

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
5	Determinación de necesidades de formación	<p>Las necesidades de formación pueden ser identificadas por medio de las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los propios colaboradores de la empresa consideran necesario recibir formación en áreas concretas, en cuyo caso solicitará dicha formación al Gerente de área, y este informará la necesidad de impartir dicha formación. • La Dirección, el Coordinador de Calidad, el Asistente de Recursos Humanos, o los Gerentes de área pueden considerar de interés que los colaboradores reciban formación en temas concretos debido a varios factores, como pueden ser: legales, estratégicos, por petición de clientes, operatividad, entre otros. <p>Todas las necesidades de formación identificadas deben canalizarse a través del Asistente de Recursos Humanos, vía correo electrónico, quien en coordinación con la Gerencia General determinará la necesidad y viabilidad para la ejecución de dichas formaciones, estas necesidades identificadas se registrarán en el formato de Ficha de Necesidades de Capacitación</p>	Asistente de Recursos Humanos / Gerentes de área / Gerente General
6	Planificación de la formación	A raíz de las necesidades de formación detectadas, se realiza la planificación de las capacitaciones cuya necesidad y viabilidad sean aprobadas por la Gerencia General, estas se deben entregar y planificar de manera anual, las cuales deberán registrarse en el Plan Anual de Capacitación .	Asistente de Recursos Humanos / Área de Administración

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
7	Ejecución del plan de formación	<p>Las acciones de formación se irán llevando a cabo conforme las fechas establecidas en el Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Las acciones de formación serán evidenciadas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Participantes, en el que se registran los participantes, fecha, descripción de la formación, instructor, evaluación. • Certificados, constancias o similares emitidos. • Informes de formación, emitidos por el instructor interno o externo. (En caso sea requerido). <p>Las acciones de formación deben ser registradas en la ficha de personal de cada integrante.</p>	Asistente de Recursos Humanos
8	Evaluación y seguimiento del plan de formación	<p>Los resultados de la evaluación de las formaciones realizadas serán analizados por el Asistente de Recursos Humanos y el Coordinador de Calidad, a fin de determinar si la acción formativa ha sido efectiva (más del 80% de evaluaciones de participantes aprobadas) y se han adquirido las competencias deseadas o, por el contrario, no se observan evidencias de mejora del desempeño. Los resultados serán registrados en el formato de Evaluación de la Capacitación. Tras una evaluación negativa de la acción formativa, se deben investigar las causas, y registrarlo según lo establecido en el PD-SGC.03 Gestión de no Conformidades y Acciones Correctivas.</p>	Asistente Recursos Humanos/ Coordinador de Calidad
9	Evaluación de desempeño del personal	<p>La evaluación de desempeño a los trabajadores se llevará a cabo de manera anual dando cumplimiento al formato Evaluación de Desempeño siendo las jefaturas de cada área quienes evalúen al personal, una vez concluido el proceso de evaluación el jefe evaluador procederá a enviar vía e-mail sus conclusiones o sugerencias al Asistente de Recursos Humanos.</p>	Asistente Recursos Humanos / Jefaturas, gerencias
10	Cese de personal	<p>Los lineamientos para la incorporación y formación de un nuevo personal se describen en el procedimiento PD-GAF.04 - Ingreso y Salida de Personal.</p>	Asistente Recursos Humanos

Actividades		Descripción	Responsable
Orden	Actividad		
11	Proceso disciplinario	<p>La Dirección deberá valorar, en caso de que haya evidencias claras de que se ha procedido a vulnerar la política de seguridad de la entidad o las normas de seguridad aceptadas por parte del trabajador de manera previa, el abrir una falta leve, grave o muy grave en función de lo indicado en el Reglamento Interno de Trabajo.</p> <p>En caso de que la Dirección determine que se ha cometido una infracción grave contra la política de seguridad de la entidad, deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al área de Sistemas, si procede, la interrupción temporal de los privilegios de acceso del trabajador en cuestión. • Poner en conocimiento del Asistente de Recursos Humanos estos hechos y valorar juntos el traspasar los Servicios Legales de la entidad, en función de los contratos y la legalidad vigente. <p>En caso se estime procedente el cese laboral del personal, el Gerente General deberá transmitir la orden al Asistente de Recursos Humanos. Dicho proceso deberá llevarse a cabo siguiendo los lineamientos para la incorporación y formación de un nuevo personal descritos en el procedimiento PD-GAF.04 - Ingreso y Salida de Personal.</p>	Gerente General/Gerentes de área/Asistente de Recursos Humanos

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

PD-GAF.04 – Ingreso y Salida del Personal que contiene misión, objetivos, finalidad del proceso, actividades realizadas, recursos, información documentada aplicable, actividades, descripción y responsables.

Tabla 14.
Ingreso y salida del personal

Nombre del procedimiento		Ingreso y Salida de Personal	Propietario del proceso	Asistente de Recursos Humanos
Misión, objetivos y finalidad del proceso			Actividades realizadas en el proceso	
<p>Establecer las cuestiones a considerar antes, durante y tras la finalización del empleo o cambio del puesto de trabajo, de tal manera que se garanticen las consideraciones del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</p> <p>Objetivo: brindar una orientación adecuada al personal que ingresa y cesa de la empresa, de manera que tenga conocimiento de todos sus deberes y derechos establecidos por ley.</p> <p>Misión: realizar un proceso de ingreso y cese de personal de manera ordenada y de acuerdo a lo establecido por ley, a fin de mantener un registro adecuado para la empresa.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de ingreso de personal • Proceso de inducción • Formalización de ingreso de personal • Aprobación de carta de renuncia • Entrega de puesto, información y activos • Aprobación de la liquidación • Emisión de liquidación • Formalización de salida de personal 	
Entradas			Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de ingreso de personal • Carta de renuncia 			<ul style="list-style-type: none"> • Personal preparado para inicio de actividades. • Personal desvinculado de la empresa. 	
Recursos				
Puestos implicados			Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Recursos Humanos • Área de Administración • Administrador de Red • Gerente de área • Coordinador de Calidad 			<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Útiles de oficina • Soporte de sistemas • Sistema de comunicación telefónica, celular e internet 	
Información documentada aplicable				
Documentación	Registros		Indicadores	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento PD-GAF.03 - Gestión de los Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Personal • Check list de Documentos en Legajo Personal • Ficha de Verificación Inductiva • Contrato de Trabajo • Carta de Renuncia • Check List de Salida de Personal 		<p>(N.º total de personal cesado / N.º total de personal) *100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Omisión de información durante el proceso de inducción. • Proceso de cese de personal incorrecto.

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
Inicio 1	Notificación de ingreso de personal	<p>El encargado de Recursos Humanos notifica, vía correo electrónico, fecha y hora de ingreso del personal al Gerente de área que solicitó la búsqueda de personal, el área de Administración y el Coordinador de Calidad para realizar el proceso de inducción.</p> <p>Adicionalmente, se envía un correo electrónico al Asistente de Recursos Humanos y área de Administración con el detalle del monitor, CPU, teclado, mouse, entre otras herramientas necesarias para la ejecución de las labores que realizará el nuevo personal.</p>	Asistente de Recursos Humanos/ Área de Administración/ Coordinador de Calidad
1	Proceso de inducción	<p>La inducción general se realiza el día de la fecha de ingreso del trabajador. Para ello, los expositores marcan los puntos explicados en la Ficha de Verificación Inductiva consignando la firma del trabajador en señal de conformidad.</p> <p>1. Presentación de la organización: Esta presentación se lleva a cabo mediante una presentación en Power Point, la cual cuenta con la siguiente información de la empresa: todo esto quedará registrado en la Ficha de Verificación Inductiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación Naylamp Ingenieros S. A. C. • Breve descripción de la empresa • Misión, visión y valores de Naylamp Ingenieros S. A. C. • Organigrama de la empresa • Política de Gestión de Calidad • Políticas y lineamientos de la empresa y del puesto de trabajo (CTS, vacaciones, permisos, horario de trabajo, código de vestimenta, ética y uso del Intranet) • Importancia de un Sistema de Gestión de Calidad • Seguridad y Salud en el Trabajo <p>2. Entrega de documentación Se hace entrega de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento interno de trabajo • Ficha de datos personales • Código de vestimenta • Convenio de confidencialidad • Entrega de herramientas de trabajo • Ficha social 	Asistente de Recursos Humanos/ Coordinador de Calidad

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
		<ul style="list-style-type: none"> • MOF <p>Los datos del trabajador deberán de ser actualizados cada dos años esto quedará registrado en la Ficha de Actualización de Datos Personales</p> <p>Asimismo, se hace entrega del usuario y contraseña de acceso a los sistemas que requiera el puesto de trabajo. Toda la documentación entregada por la empresa y recibida del colaborador deberá ser registrada en el Check List de Documentos en Legajo Personal.</p>	
Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
2	Proceso de inducción	<p>3. Presentación formal: Se realiza una presentación y bienvenida del personal, con un recorrido por las instalaciones de la empresa y las diferentes áreas de servicio.</p> <p>Una vez culminada la inducción, el Asistente de Recursos Humanos es responsable de recabar la Ficha de Verificación Inductiva, debidamente llenada y firmada.</p>	Asistente de Recursos Humanos/ Coordinador de Calidad
3	Inducción específica	<p>En caso requiera de inducción específica según el puesto de trabajo y las actividades que tenga que realizar el asistente de Recursos Humanos coordina con gerencia para gestionar una inducción específica a un tema, de esta manera se asignarán los responsables de quienes ejecutarán dicha inducción, se registrará en el formato Programa de Inducción Específica</p> <p>Una vez culminada la inducción, el responsable de recabar la información deberá registrar todos los documentos debidamente firmados y llenados a fin de archivarlos en el legajo personal del trabajador.</p>	Asistente de Recursos Humanos
Fin 1	Formalización de ingreso de personal	<p>La formalización de ingreso de personal consta de lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se envía un correo de bienvenida al personal. 2. Se registra su huella en el sistema de control de asistencia. 3. Se registra al personal en el T-Registro. 4. Se apertura el <i>file</i> del nuevo trabajador adjuntando toda la documentación relacionada al ingreso del nuevo personal y su desarrollo dentro de la empresa. 5. Se inicia la preparación del contrato de trabajo y se gestionan las firmas respectivas. Del ser el caso, se prepara una carta de designación de cargo de confianza. 6. Dependiendo del cargo se gestiona la entrega de <i>fotocheck</i>, uniforme, EPP. 	Asistente de Recursos Humanos

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
Inicio 2	Notificación de salida de un personal	Cuando un personal hace entrega de su carta de renuncia al Asistente de Recursos Humanos, este debe haber notificado previamente su decisión al Gerente del área.	Personal
1	Aprobación de carta de renuncia	<p>La aprobación de la carta de renuncia procederá de dos distintas maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la fecha de cese indicada en la carta de renuncia cumple con los 30 días de anticipación establecidos por ley, la aprobación es inmediata. • Si se solicita en la carta de renuncia la exoneración de los 30 días de anticipación establecidos por ley para el cese del cargo, se deberá contar con la aprobación del Gerente de área. En caso el Gerente de área requiera que el personal cumpla con los 30 días establecidos por ley, se notificará al personal de manera escrita. <p>En caso se rechace la carta de renuncia, el personal podrá conversar con el Gerente de área para acordar su fecha de cese, entregando una nueva carta de renuncia para la aprobación correspondiente.</p>	Asistente de Recursos Humanos
2	Entrega de puesto, información y activos	<p>El Gerente de área deberá coordinar con el personal la información necesaria, relacionada a su trabajo, para el cese de su cargo (lista de pendientes, status de cuentas manejadas, entre otros).</p> <p>El área de Sistemas, una semana previa a la salida del personal, verificará el <i>back up</i> de la información manejada por el personal.</p> <p>Se solicitará al personal la entrega de las herramientas de trabajo que figuran en el convenio de manejo de herramientas de trabajo firmado en su ingreso, el cual será registrado en el Check List de Salida de Personal, que será firmado por el Gerente de área y por el trabajador.</p>	Asistente de Recursos Humanos/Gerente de área
3	Aprobación de la liquidación	Se realiza el cálculo de la liquidación del personal para la aprobación del área de Administración, la cual deberá ser firmada por el Gerente de Administración.	Asistente de Recursos Humanos
4	Emisión de liquidación	<p>Se procede a la emisión de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cheque de liquidación o transferencia. • Carta de liberación de CTS • Certificado de trabajo <p>La documentación es entregada al Asistente de Recursos Humanos para las coordinaciones con el excolaborador.</p>	Área de Administración
Fin 2	Formalización de la salida de personal	<p>Se cita al excolaborador para la entrega de su liquidación y documentos correspondientes.</p> <p>Se entrega una copia de la liquidación firmada por el excolaborador, en señal de conformidad, al área de Administración para el archivo correspondiente.</p>	Asistente de Recursos Humanos

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.4.8 Comunicación

Naylamp Ingenieros S. A. C., determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema integrado de gestión, que incluyen:

- el contenido de la comunicación,
- cuándo comunicar,
- a quién comunicar,
- cómo comunicar,
- quién comunica.

Dentro de la comunicación interna, Naylamp Ingenieros S. A. C., considera fundamental que se trasmita a todo el personal el compromiso de la Gerencia con el sistema, la opinión de los clientes, definición de los niveles de riesgos, resultados de las auditorías, y que se creen las condiciones necesarias para una comunicación fluida y eficaz entre los distintos responsables que intervienen en un proceso. Todo ello de acuerdo a lo documentado en el procedimiento PD-SGC.07 Gestión de la Comunicación

Tabla 15.
Gestión de la comunicación

Nombre del proceso	Gestión de la comunicación	Propietario del proceso	Coordinador de Calidad.
Misión, objetivos y finalidad del proceso		Actividades realizadas en el proceso	
<p>Acorde al capítulo 7.4 de las normas ISO 9001:2015, así como en este proceso se definirán los canales de comunicación internos y externos establecidos por Naylamp Ingenieros S. A. C.</p> <p>Mantener al personal interno/externo informado acerca de los asuntos y decisiones relativas al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Comunicación externa 	
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de mejorar la gestión de la comunicación de carácter interno/externo a través de una planificación ordenada y adaptada a la organización. 		<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación • Información transmitida 	
Recursos afectados			
Puestos implicados		Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Calidad • Gerente General • Asistente de Recursos Humanos • Todo el personal 		<ul style="list-style-type: none"> • Red interna • Página Web • Correo electrónico • Periódico mural 	
Información documentada aplicable			
Documentos	Registros	Indicadores	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Política de Calidad • Procedimientos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de reunión • Correos electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> • $(N.^\circ \text{ total de comunicados enviados a los trabajadores} / N.^\circ \text{ total de trabajadores}) * 100\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación deficientes. • Errores del personal debido a falta de información.

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
1	Canales de comunicación interna	<p>Naylamp Ingenieros S. A. C. dispone de un sistema de red interna la cual permite la comunicación interna entre todos y cada uno de los usuarios de esta, además de una página web para mantener comunicación externa con partes interesadas.</p> <p>Así mismo, la organización tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para fomentar la comunicación dentro de la organización, algunos ejemplos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email corporativo • Buzón de sugerencias • Periódico mural • Reuniones, foros habilitados para la toma de decisiones o la comunicación de estas. <p>Algunos temas por incluir dentro de las comunicaciones internas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La política de calidad • Objetivos, metas para el cumplimiento del plan estratégico • Preparación y respuesta ante emergencias. • Resultados de monitoreo, inspecciones, auditorias y revisiones por la Dirección. • Funciones y responsabilidades del personal • Estado y cumplimiento de los servicios activos • Respuestas a consultas 	Asistente de Recursos Humanos / Coordinador de Calidad
2	Comunicación externa	<p>Naylamp Ingenieros S. A. C. determina las comunicaciones externas que debe desarrollar a las partes interesadas, pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo, Naylamp Ingenieros S. A. C. tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para fomentar la comunicación entre la organización y las partes interesadas:</p> <p>Comunicación con clientes: el equipo a cargo de cada cuenta son los que están directamente en contacto con los clientes, por lo que son los más indicados para el lanzamiento de determinadas comunicaciones, así como recibir las mismas. Las vías de comunicación con el cliente son: vía email, <i>brochure</i>, carpetas informativas, telefónica (son gestionadas a través de la central), presencial (cuando es requerido por el cliente o el servicio).</p> <p>Las comunicaciones realizadas con el cliente son gestionadas por el responsable del proyecto de cada grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Corporativa: se cuenta con una página web corporativa, la misma que es actualizada periódicamente. En dicha página se muestra la información de la empresa, los servicios prestados, así como los datos para contacto para informes (email: 	Gerencias Operativas / Gerente General

		<p>ventas@naylampingenieros.pe / teléfono: 2883228 y campos para envío de comunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales: se cuenta con una cuenta de Facebook con el nombre: Naylamp Ingenieros S. A. C. <p>Los puestos de trabajo que tienen comunicación con el cliente son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista / secretaria: información general, derivación a responsable de acuerdo a necesidad del cliente. • Gerencias operativas: prestación del servicio. • Gerente General / Gerente de Proyectos: clientes potenciales, firma contratos, información de servicios, atención quejas y reclamos. • Gerente Administración y Finanzas: gestiones de cobros a clientes. (Cuentas Activas). • Gerente General: gestiones comerciales, verificación prestación del servicio. <p>Para otras comunicaciones externas se debe tener en consideración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestiones con autoridades y entidades regulatorias: Gerencia Administración y Finanzas. • Comunicaciones formales de moderado impacto: Gerencia Administración y Finanzas. • Comunicaciones formales de alto impacto: Gerencia General. 	
3	Participación y Consulta	<p>La participación y consulta a los trabajadores se llevará a cabo, en la adopción de las decisiones relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El reconocimiento de los representantes de los trabajadores a fin de que ellos estén sensibilizados y comprometidos con el sistema. El reconocimiento de sus representantes por parte del empleador. <p>Los trabajadores son consultados ante los cambios realizados en las operaciones, procesos y organización del trabajo que repercute en el desarrollo normal del servicio.</p> <p>La participación y consulta al personal en materia de seguridad utilizará las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas - Reuniones del Comité (con voz, pero sin voto) <p>Reuniones para determinar algún cambio existente en la ejecución del servicio.</p>	Coordinador de Calidad

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.4.9 Información documentada

La información documentada para el sistema de gestión de Naylamp Ingenieros S. A. C. comprende, la requerida como tal por las Normas ISO 9001:2015 y la considerada como necesaria por Naylamp Ingenieros S. A. C., para asegurar la eficacia del sistema.

La documentación del sistema de gestión de la Calidad de Naylamp Ingenieros S. A. C. incluye:

- Una declaración documentada de la política de calidad, y de los objetivos.
- Un manual del sistema de gestión de la calidad.
- Los procedimientos documentados necesarios.

Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema.

- Los registros necesarios para demostrar la conformidad.

El manual del sistema de gestión de la calidad establecido por Naylamp Ingenieros S. A. C. incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Una referencia a los procedimientos documentados y algunas descripciones de cómo la organización se adapta a las normas.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

4.2.4.9.1. Control de la documentación

Naylamp Ingenieros S. A. C. controla todos los documentos necesarios para el sistema en el procedimiento documentado PD-SGC.01 Información Documentada.

En este procedimiento se definen los controles necesarios para:

- Los documentos son aprobados y emitidos dando conformidad al mismo.

- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso y que se defina el acceso adecuado.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- Identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros.

4.2.4.9.2. Control de los registros

Naylamp Ingenieros S. A. C. establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

Estos registros son legibles, están identificados, son recuperables, se protegen, se define el tiempo de conservación, lugar de conservación y se controlan. Son mantenidos en soporte papel e informático.

Para garantizar todo esto se ha determinado el procedimiento documentado PD-SGC.01 Información Documentada.

Tabla 16.
Información documentada

Nombre del proceso		Información Documentada	Propietario del proceso	Coordinador de Calidad
Misión, objetivos y finalidad del proceso			Actividades realizadas en el proceso	
<p>Acorde al capítulo 7.5 de la norma ISO 9001:2015, incluir la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Asegurar que la evidencia objetiva de los procesos y actividades del SGC, registros, se encuentren debidamente identificados, almacenados, protegidos, recuperables, retenidos, legibles, recuperables y disponibles.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Codificación • Elaboración • Revisión • Aprobación, conservación • Distribución • Uso • Documentación externa, interna. • Archivos informáticos 	
Entradas			Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de control de la información documentada. 			<ul style="list-style-type: none"> • Control y distribución de la información documentada del SGC. • Revisión y actualización de información documentada. 	
Recursos afectados				
Puestos implicados			Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Calidad • Gerente General • Coordinador de Administración y Finanzas • Gerente de Proyectos 			<ul style="list-style-type: none"> • Software • Equipos de cómputo • Sistemas de comunicación telefónica, celular, internet, correo corporativo • Logístico Oficina 	
Actividades				
Orden	Actividad	Descripción		Responsable
Inicio	Elementos de entrada	<p>Procedimiento de gestión. Son los documentos que especifican el funcionamiento general de los procesos de las normas del SGC y definen además sus responsabilidades, las relaciones con otros procesos del sistema, sus entradas y salidas de información y los indicadores que servirán para medir la buena marcha de estos.</p> <p>Los procedimientos contienen la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de proceso/ Nombre del proceso principal 		Coordinador de Calidad

		<ul style="list-style-type: none"> • Misión, objetivo y finalidad del proceso • Actividades realizadas en el proceso • Proveedores, clientes, salidas, entradas • Recursos (RR. HH. e infraestructura) • Información documental aplicable (procedimiento y manuales, registros, indicadores, y riesgos) • Subproceso • Descripción de actividades • Elaborado, revisado y aprobado <p>Se establecerá en la Lista maestra de documentos internos, listado de fichas de proceso que es manejado por Naylamp Ingenieros S. A. C., en el que figurará la versión y la fecha de aprobación. La sigla de identificación por área se describe en el siguiente cuadro:</p> <table border="1" data-bbox="555 630 1424 890"> <thead> <tr> <th>Área</th> <th>Sigla</th> <th>Área</th> <th>Sigla</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerencia General</td> <td>GG</td> <td>Sistema de Gestión de Calidad</td> <td>SGC</td> </tr> <tr> <td>Gerente de Proyectos</td> <td>GEP</td> <td>Gerente de Adm. Y Finanzas</td> <td>GAF</td> </tr> </tbody> </table>	Área	Sigla	Área	Sigla	Gerencia General	GG	Sistema de Gestión de Calidad	SGC	Gerente de Proyectos	GEP	Gerente de Adm. Y Finanzas	GAF	
Área	Sigla	Área	Sigla												
Gerencia General	GG	Sistema de Gestión de Calidad	SGC												
Gerente de Proyectos	GEP	Gerente de Adm. Y Finanzas	GAF												
2	Control de Documentos	<p>La identificación y creación de todo documento como Información Documentada (Procedimientos PD, Formatos FR, Instructivos IT) es identificado con un encabezado (Logo de Naylamp Ingenieros S. A. C., Nombre del documento, versión) Código: la codificación de los documentos se define con la siguiente estructura.</p> <p style="text-align: center;">AA-BBB.CC</p> <p>AA: primera serie alfabética que está compuesta la información de dos letras que indican el tipo de documento (Ej. PD - Procedimiento, FR - Formato, IT - Instructivo, etc.) BBB: segunda serie alfanumérica que está compuesta de tres caracteres que indican el origen, área del documento. CC: tercera serie numérica compuesta de dos dígitos que indican la numeración correlativa de clasificación de documento.</p>	Dueños de Procesos / Coordinador de Calidad												

		<p>Versión: consta de dos caracteres numéricos que indican en forma correlativa el número de ediciones, versiones del documento producto de alguna modificación.</p> <p>Fecha: consta de caracteres numéricos con el siguiente formato “dd.mm.aaaa”. Indica la fecha a partir de la cual el documento entra en vigencia.</p>	
3	Redacción de la Documentación	<p>Debe de ser directa, explícita y resumido todo lo posible. La estructura que se empleará para el texto de la documentación será:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para encabezado del documento: margen izquierdo, logo de Naylamp Ingenieros S. A. C., margen derecho Código y nombre del procedimiento letra tipo: Tahona 10 en mayúsculas y en negrita. • Para títulos y subtítulos: contenidos ambos del documento letra tipo: Garamond 11 en mayúsculas los títulos y ambos en negrita. • Para texto: letra tipo: Garamond 11 en minúsculas normal. 	Dueños de Procesos / Coordinador de Calidad
4	Creación o Modificación de Documentos Internos	<p>El personal de Naylamp Ingenieros S. A. C. identifica y puede solicitar la creación o modificación de un documento interno, le hará llegar la solicitud al Coordinador de Calidad que el mismo evaluará.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si procede la solicitud de cambio el procedimiento continúa. • Si no procede: se comunica al personal por qué no procede el ingreso del documento en cuestión al Sistema de Gestión de Calidad. 	Solicitante / Coordinador de Calidad
5	Elaboración y Aprobación de Documentos Internos	<p>Se elaborará el nuevo documento o se realizará las modificaciones a uno existente juntamente con los dueños del proceso involucrado cumpliendo las pautas establecidas en Control y redacción de documentos. Se revisa y aprueba en la última página del documento en señal de conformidad, todo documento solicitado por el cliente debe de ser autorizado por el Coordinador de Calidad.</p>	Solicitante / Dueño de Proceso / Coordinador de Calidad
6	Distribución y Difusión de Documentos Internos	<p>Se definirá si el Documento aprobado es necesario tenerlo en físico, si es así, se deben establecer los destinatarios del documento a entregar a través del formato “Distribución de Documentos Controlados” estas procederán con copias controladas y cargo de recepción por parte del destinatario.</p> <p>Nota: las copias de documentos controlados se identifican con un sello circular de color azul “Copia Controlada” en la parte inferior izquierda de todas las páginas del documento.</p>	Coordinador de Calidad
7	Actualización y Control de Cambios	<p>Se debe controlar la difusión de los documentos cuando sea necesario como mínimos una vez al año y actualizarlos cuando estos requieran, asegurar que el usuario cuente con las versiones vigentes, previniendo el uso de documentos obsoletos.</p> <p>Cuando los documentos sean actualizados se identificarán con un sello azul rectangular con la inscripción “Versión Actualizada” quedando la versión anterior para su identificación con un sello de color rojo con la</p>	Coordinador de Calidad

		inscripción "Documento Obsoleto", ambos sellos identificarán el estado de cada documento y se tendrá que sellar todas las hojas de este en la parte inferior izquierda.	
8	Documentos Externos	Se identificarán los documentos externos que serán incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como el responsable de su actualización e implementación mediante el formato " Lista Maestra de Documentos Externos ". Distribuir copias controladas del documento externo a los destinatarios de acuerdo con los especialistas en la " Lista Maestra de Documentos Externos "	Coordinador de Calidad
9	Conservación y Disposición de documentos	Para la conservación de la información documentada, debe revisarse cuando sea necesario como mínimo una vez al año, para luego disponer a actualizarlos cuando así se requiera. Controlar la disposición de estos documentos, asegurando que el usuario cuente con las versiones vigentes, previniendo el uso de documentos obsoletos. En la nueva edición de cada documento se identificarán los cambios en la primera hoja del documento "Control de Cambios"	Coordinador de Calidad
10	Control de Registros	Generar los registros durante las realizaciones de las actividades establecidas en los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad, estos deben estar debidamente identificados en la lista maestra de Registros, en caso no se encuentre identificado en la lista Maestra de Registros se procederá a comunicar al Coordinador de Calidad para la actualización de la lista. Se archivarán los registros generados durante 2 años según indique la Lista Maestra.	Coordinador de Calidad
11	Acceso a Registros	El acceso a cada registro se encuentra definido en la Lista Maestra de Registros estos se clasifican en: <ul style="list-style-type: none"> • Archivos vigentes: lugar donde se mantienen los registros inmediatamente después de ser generados, el mismo puede estar expresado de manera físico o electrónica. • Archivo histórico: lugar donde se mantienen los registros luego de transcurrir el tiempo de conservación establecido para cada archivo vigente. 	Coordinador de Calidad
FIN	Copia de seguridad (Back Up)	Para seguridad de los documentos digitales del Sistema de Gestión de la Calidad, el Coordinador de Calidad de Naylamp Ingenieros S. A. C., deberá coordinar la generación de una copia de seguridad (<i>Back-Up</i>), de manera mensual en un disco externo, medio magnético (DVD o CD) esto queda expresado y se cumple los parámetros establecidos en el procedimiento PD-SGC.05 Mantenimiento y <i>Back-Up</i>	Coordinador de Calidad

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.5 Operación (requisito 8)

4.2.5.1 Planificación y control operacional

Naylamp Ingenieros S. A. C. tiene planificados y desarrollados los procesos necesarios para la prestación de los servicios y cumplir con los requisitos aplicables a sus actividades y para implantar las acciones derivadas del proceso de apreciación de riesgos. Esta planificación es coherente con los demás procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante esta planificación se ha tenido en cuenta:

- La política de calidad y los objetivos de calidad.
- Los requisitos del cliente y los que Naylamp Ingenieros S. A. C. se ha marcado, así como los del servicio.
- La gestión de compras.
- Las apreciaciones de riesgos realizadas.
- Los cambios planificados y las consecuencias de los cambios no previstos.
- La necesidad de establecer procesos y documentos, así como los recursos humanos y materiales necesarios.
- Las etapas y actividades de control, verificación y seguimiento, así como los criterios de aceptación y los responsables de llevarlas a cabo.
- Los cambios que puedan surgir durante el transcurso de la actividad para adaptarlos a la planificación y si no se puede, Naylamp Ingenieros S. A. C. comprobará cómo han afectado dichos cambios a la planificación de los procesos para controlar las consecuencias.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los servicios cumplen los requisitos aplicables establecidos.
- Los procesos contratados externamente garantizando que estén controlados.

Así mismo Naylamp Ingenieros S. A. C. mantendrá la información documentada para garantizar que los procesos se han desarrollado según como estaba planificado.

La alta gerencia de Naylamp Ingenieros S. A. C. controlará cualquier cambio que se pudiera producir en la organización, así como revisar las

consecuencias de aquellos cambios no previstos y llevará a cabo las medidas oportunas para mitigar los efectos adversos en el caso de ser necesario.

Así mismo, la empresa controlará todos aquellos procesos que son contratados externamente.

Naylamp Ingenieros S. A. C. dispone de una sistemática para la gestión de los cambios, de manera que estos se realicen de manera planificada y sistemática. Para ello, se tiene en consideración:

- El propósito del cambio y cualquiera de sus potenciales consecuencias.
- La integridad del sistema de gestión.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Esta planificación de los cambios, Naylamp Ingenieros S. A. C. los trata y evalúa durante la revisión por la Dirección.

4.2.5.2 Determinación de requisitos para servicios

4.2.5.2.1 Comunicación con el cliente

Naylamp Ingenieros S. A. C. determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, a través de las diferentes áreas que conforman la organización.

El contenido de la comunicación contiene información relativa a:

- La información sobre los servicios ofrecidos Naylamp Ingenieros S. A. C.
- Las consultas, ventas, cotizaciones, contratos, incluyendo las adendas a los mismos.
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas y reclamos.
- La manipulación o el tratamiento de las propiedades del cliente, si es aplicable.
- Acciones de contingencia.

Tabla 17.

Atención de quejas y reclamos

Nombre del proceso / subproceso		Atención de Quejas y Reclamos		Propietario del proceso		Gerente de Proyectos	
Misión, objetivos y finalidad del proceso				Actividades realizadas en el proceso			
Acorde al capítulo 8.2.1 de la norma ISO 9001:2015, el presente procedimiento establece los pasos a seguir para la atención eficaz ante una queja o reclamo del cliente.				<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de la queja o reclamos. • Registro de la queja o reclamo detectada. • Plan de tratamiento. • Informe de solución. 			
Entradas				Salidas			
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de queja o reclamo 				<ul style="list-style-type: none"> • Informe de solución. 			
Recursos							
Puestos implicados				Infraestructura			
<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General • Coordinador de Calidad • Personal de la organización • Gerentes de área 				<ul style="list-style-type: none"> • Las necesarias para dar solución a las quejas y reclamos. 			
Información documentada aplicable							
Documentos		Registros		Indicadores		Riesgos	
<ul style="list-style-type: none"> • Sección 5 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad. • PR-SGC.03 - Gestión de No conformidades y Acción correctiva 		<ul style="list-style-type: none"> • Atención de Quejas y Reclamos 		(N.º total de quejas y reclamos resueltos / N.º Total de quejas y reclamos existentes) *100%		<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida del cliente, discontinuidad de los servicios. 	
Actividades							
Orden	Actividad	Descripción					Responsable
Inicio	Comunicación	Cuando en el desarrollo del servicio se produzca por parte del cliente una queja o reclamos se deberá de comunicar a la gerencia del área, la existencia de toda queja o reclamo proveniente de los clientes. Esta tendrá que ser tomada en las declaraciones del cliente.					Todo el personal

1	Registro	Registrar la queja o reclamo del cliente en el formato Atención de quejas, reclamos o sugerencias.	Responsable del SIG
2	Tratamiento	Coordinar con la o las personas involucradas para establecer el tratamiento de la queja o reclamo y de esta manera brindar la solución inmediata a la misma cumpliendo los parámetros establecidos en el procedimiento PR-SGC.03_Gestion de No Conformidades y AC	Responsable del SIG / involucrados
3	Fin	Dado el plan de tratamiento a la queja o reclamo detectada se procede a preparar un informe de las acciones para la atención de la queja o reclamo	Gerente involucrado

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.5.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

En este capítulo se definen las directrices para la correcta identificación de los requisitos de los clientes, a fin de asegurar que los mismos pueden ser satisfechos, y en caso negativo se resuelven las discrepancias y se acuerdan soluciones. Se aplica a todos los servicios solicitados a Naylamp Ingenieros S. A. C.

La organización determina:

- Los requisitos especificados por el cliente (incluidos los potenciales), incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente (incluidos los potenciales), pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

La organización dispone de una ficha de proceso documentada en el que se describen las actividades relacionadas con la identificación de los requisitos de cliente asociados al servicio.

4.2.5.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

La organización revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de aceptar y comprometerse a la prestación del servicio con el cliente, para asegurar que:

- Es posible cumplir con las especificaciones del cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Están definidos los requisitos de los servicios (los no establecidos por el cliente, pero necesarios y los legales y reglamentarios adicionales).
- Están resueltas las diferencias de los requisitos de los servicios contratados.

Naylamp Ingenieros S. A. C. dispone de un procedimiento documentado, en el que se describen las actividades relacionadas con la revisión de los requisitos de cliente asociados a los servicios.

4.2.5.3 Compras. control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Naylamp Ingenieros S. A. C se asegura de que el producto / servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto / servicio adquirido, depende del impacto del producto / servicio sobre el servicio final.

La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Están establecidos los criterios para la selección, evaluación y reevaluación. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

Naylamp Ingenieros S. A. C ha documentado el procedimiento **PD-GAF.02 Gestión de Compras y Proveedores** para indicar no solo los requisitos de compra de producto, sino también la subcontratación de servicios o procesos

y cómo se lleva a cabo la verificación de las compras. Como subproceso se ha definido la gestión del Sistema de Evaluación de Proveedores, lograr una correcta gestión de la evaluación - reevaluación de los proveedores.

Tabla 18.

Gestión de compras y proveedores

Nombre del proceso		Gestión de Compras y Proveedores	Propietario del proceso	Gerente de Administración y Finanzas
Misión, objetivos y finalidad del proceso			Actividades realizadas en el proceso	
<p>Acorde al capítulo 8.4, 8.4.1 de la norma ISO 9001:2015, gestionar el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p> <p>Aplica a todos los productos y servicios comprados; al otorgamiento de accesos a proveedores a los sistemas de información de la organización, así como a los procesos de externalización de la gestión y control de parte o de todos los sistemas de información, entornos de redes y terminales.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y transmisión de necesidades de compra o servicio. • Evaluación de proveedor. • Realización de compra. • Recepción de pedido y verificación. • Contacto con nuevo proveedor • Reevaluación de proveedores 	
Entradas			Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades de compra. 			<ul style="list-style-type: none"> • Recepción producto / servicio prestado. • Requisitos de seguridad proveedores. 	
Recursos afectados				
Perfiles Implicados			Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Calidad • Gerente de Administración / Responsable de la Compra • Gerentes de áreas solicitantes / Responsable del Servicio 			<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de la empresa. • Sistemas de comunicación. • Activos de Naylamp Ingenieros S. A. C. 	
Actividades				
Orden	Actividad	Descripción		Responsable
Inicio	Identificación de la necesidad de compra de un producto y/o servicio	Cualquier trabajador de la organización, puede identificar la necesidad de algún recurso, resultado de su actividad permanente, este a su vez puede generar el pedido o requerimiento mediante el formato Requerimiento de Productos o Servicios en el mismo se completa las necesidades o especificaciones del recurso solicitado, este es enviado al administrador.		Personal / Coordinador de Administración y Finanzas

1	Verificación de la necesidad conforme al proveedor	<p>Se verifica el requerimiento solicitado y determinar la aprobación de este, de ser aprobado el requerimiento se procede a la verificación en la Lista de Proveedores Calificados identificando cuál pueda proveer del requerimiento, en caso la solicitud de requerimiento sea rechazada se procede a emitir un correo en respuesta comunicando el rechazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no se encuentra en la Lista de Proveedores Calificados y la solicitud de requerimiento fue aprobada, se procede con la evaluación y selección, de ser un nuevo proveedor para ingresarlo a la lista de proveedores calificados, adicional realiza una verificación en el sistema tributario legal. • Si existen más de un proveedor registrado en la Lista de Proveedores Calificados y se verifica que proporcionan las mejores condiciones del mercado se les solicitará emitir una propuesta – cotización en base al requerimiento solicitado de esta manera proceder con el formato cuadro comparativo y seleccionar al de mejor tendencia. • Si existe un solo proveedor registrado en la Lista de Proveedores Calificados y se verifica que proporcionan las mejores condiciones del mercado, se emite la orden de compra o servicio. 	Coordinador de Administración y Finanzas
2	Evaluación de propuesta	<p>Con la información respecto a las propuestas – cotizaciones emitidas por los proveedores calificados se procede a preparar un Cuadro Comparativo de Cotizaciones y de esta manera seleccionar al proveedor, más adecuado según: calidad, respaldo histórico de la empresa, tiempo en el mercado, recomendaciones o que tenga stock del producto, una vez revisado el cuadro comparativo se procede a emitir la orden de compra o servicio.</p>	Coordinador de Administración y Finanzas
3	Evaluación y Reevaluación de Proveedores	<p>La organización lleva a cabo un sistema de evaluación y reevaluación de proveedores conforme a criterios, los mismos que determinarán la fecha de reevaluación del proveedor.</p>	Gerente de Administración
4	Realización de Compras	<p>En Naylamp Ingenieros S. A. C. se pueden distinguir dos tipos de sistemáticas para la realización de compras, dependiendo del grado de importancia y coste de estas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grandes compras. Pueden corresponder con compras de infraestructuras para la organización (vehículos, maquinaria, servicios, etc.), las que tienen un monto mayor a S/1000.00. Estas compras son aprobadas por la Gerencia General. • Compras menores. Corresponden con pequeñas compras realizadas por el analista de administración bajo la aprobación de la gerencia de administración, generalmente de consumibles, material, etc. 	Gerente de Administración

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
4	Realización de Compras	<p>Independientemente de la tipología de la compra, el personal de la organización que realiza el pedido contacta con un proveedor de los que figura en la lista de proveedores calificados.</p> <p>La confirmación y gestiones de compra con el proveedor son gestionadas vía correo. Las compras realizadas son registradas en el Listado de Compras por el responsable de estas.</p>	Gerente de Administración
5	Recepción de pedido y verificación	<p>Las compras son verificadas de la siguiente manera:</p> <p>Productos: Los productos son verificados en base a las especificaciones de la Orden de Compra, emitida por el Coordinador de Administración y por el solicitante; en el caso de artículos de cómputo / sistemas, se solicitará al área de soporte la verificación de los productos comprados. En la guía de remisión o documento alterna con que el proveedor entregue el producto, el responsable de la compra firmará dando el visto bueno y garantizando que el producto ha sido verificado por los integrantes indicados.</p> <p>Los productos aprobados son entregados de manera inmediata al solicitante, de modo que no se mantengan equipos, materiales en almacenamiento. Los materiales de uso general tales como papel e insumos de limpieza son gestionados por el área de administración desde el momento de la solicitud del pedido hasta la distribución de este.</p> <p>Servicios: Los servicios serán gestionados y verificados por el solicitante, quien será el responsable de dar el visto bueno de la correcta recepción de los servicios prestados, conforme a lo indicado en la Orden de Servicio respectiva.</p>	Coordinador de Administración y Finanzas
6	Identificación de los proveedores que acceden a la empresa	Todos los proveedores que acceden a las instalaciones de la empresa deben ser registrados en la recepción donde se solicitarán los datos de la persona y empresa; así como el integrante de Naylamp Ingenieros S. A. C. responsable del control de dicho proveedor.	Gerente de Administración / Recepción
7	Contacto con nuevo proveedor / Evaluación de Proveedores	En Naylamp Ingenieros S. A. C. se evalúa y selecciona a los proveedores de acuerdo a su impacto en el servicio prestado evaluando su capacidad para suministrar los productos o servicios, de acuerdo a los requisitos especificados y para la prestación del servicio. Así, se tienen definidos unos criterios para la evaluación y reevaluación de proveedores y subcontratistas, y se guardan registros de estas acciones y de otras relacionadas.	Coordinador de Calidad

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
		<p>La organización lleva a cabo un sistema en base a criterios de evaluación y selección de proveedores según indica el formato con el mismo nombre.</p> <p>Por ello, y cada vez que se inicie relación con un nuevo proveedor, para aquellos proveedores se deberá proceder con el proceso de evaluación y selección del proveedor.</p>	
8	Reevaluación de proveedores	<p>Los proveedores de Naylamp Ingenieros S. A. C. son sometidos a una reevaluación periódica, cumpliendo lo definido en el formato Criterios de Seguimiento y Reevaluación de Proveedores con la intención de confirmar que dichas organizaciones mantienen intacta su capacidad para proporcionar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de Naylamp Ingenieros S. A. C. Los resultados obtenidos del formato Criterios de Seguimiento y Reevaluación de Proveedores serán tomados para llevar a cabo el seguimiento de aquellos proveedores cuya puntuación sea regular mediante el uso del formato Seguimiento de Proveedores.</p>	Coordinador de Calidad
Fin	Registro de Proveedores	<p>El responsable del sistema dará seguimiento a la actualización del formato Lista de Proveedores Calificados en el que se anotarán los datos de los proveedores, resultados de los proveedores, entre otros y que servirán como información al momento de realizar la compra. Además, se realizará un Control de los Productos Comprados mediante el uso del formato del mismo nombre.</p>	Administración / Coordinador de Calidad

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.5.4 Prestación del servicio

4.2.5.4.1 Control de la prestación del servicio

La organización planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:

- Las especificaciones que definan de forma completa el servicio final.
- Los procedimientos que definan los procesos, cuando sea necesario.
- La utilización de los equipos e infraestructura adecuados.
- La competencia, y cuando sea aplicable, la cualificación requerida de las personas.
- La ejecución de las acciones de control planificadas.
- La ejecución de acciones de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Con carácter general, todos los trabajos desarrollados en la organización durante su ejecución, y siempre antes de su entrega al cliente, son revisados por los responsables correspondientes.

Naylamp Ingenieros S. A. C valida aquellos procesos de prestación del servicio donde los resultados no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que se haya prestado el servicio. La validación muestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización ha establecido las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando es aplicable:

- Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- El uso de métodos y documentos específicos (guías, manuales etc....).
- Los requisitos de los registros.

De acuerdo al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización ha establecido las disposiciones adecuadas para la validación de los procesos de prestación del servicio:

- Cualificación del personal de acuerdo a **PD-GAF.03 Gestión de los Recursos Humanos**.
- Infraestructura adecuada; eficazmente mantenida de acuerdo al procedimiento documentado.

- Documentos, instrucciones, manuales, que permitan guiar al personal en la ejecución de sus actividades.

Naylamp Ingenieros S. A. C. tiene planificada y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, actividades de revisión, etc. Para ello, la organización ha establecido procedimientos documentados en los que se describen las actividades relacionadas con el seguimiento y medición de la actividad, así como de las actividades de liberación y entrega del servicio:

4.2.5.4.2 Identificación y trazabilidad

Naylamp Ingenieros S. A. C., cuando es apropiado, identifica el servicio en sus diferentes fases de realización, para asegurar que el resultado final sea conforme por medios adecuados.

Se identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

4.2.5.4.3 Propiedad del cliente o proveedores externos

En el día a día de Naylamp Ingenieros S. A. C. es frecuente disponer de diversa documentación de los clientes o de los proveedores externos. Esta es mantenida y custodiada de manera eficaz por el personal responsable del expediente durante el periodo de gestión de estos, para que, con posterioridad, sea archivada en el archivo general de la organización. Si por alguna razón se produce algún deterioro o pérdida, se registra la incidencia, se comunica al cliente / proveedor, y se toman las medidas oportunas para corregirla y que no vuelva a ocurrir, de acuerdo a lo documentado.

4.2.5.4.4 Preservación del servicio

Naylamp Ingenieros S. A. C. preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de las informaciones del servicio, así como de la documentación gestionada.

4.2.5.4.5 Actividades posteriores a la entrega

Naylamp Ingenieros S. A. C. cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios.

La organización tiene en consideración:

- Los riesgos asociados con los servicios ofrecidos
- La naturaleza de los servicios
- Retroalimentación de clientes
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables al desarrollo del servicio

4.2.5.4.6 Control de los cambios

Naylamp Ingenieros S. A. C. revisa y controla los cambios no planificados esenciales, para la prestación del servicio en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados.

La organización mantiene información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.

4.2.5.5 Liberación y entrega de los servicios

Naylamp Ingenieros S. A. C. implementa las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios. Manteniendo evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación.

Esta liberación de los servicios a la entidad de procesamiento (Registros públicos) y posteriormente al cliente, no se lleva a cabo hasta que se ha completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas. La información documentada proporciona trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación de los servicios para su entrega final al cliente.

Naylamp Ingenieros S. A. C. ha documentado en los procedimientos documentados relacionados con la prestación de los servicios, la sistemática empleada en la organización para la gestión de la liberación de los servicios.

Tabla 19.
Estudios de ingeniería

Nombre del proceso	Estudios de Ingeniería		Propietario del proceso	Gerente de Proyectos
Misión, objetivos y finalidad del proceso		Actividades realizadas en el proceso		
<p>Acorde al capítulo 8.1,8.2,8.3,8.5,8.6 de la norma ISO 9001:2015 se debe establecer un procedimiento que determine los lineamientos para la correcta ejecución de Estudios de Ingeniería Vial en Naylamp Ingenieros S. A. C. a niveles de estudios preliminares, de factibilidad y estudios definitivos para la rehabilitación, mejoramiento, mantenimiento o construcción de obras viales.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de especialistas e involucrados para elaboración del servicio • Identificación de necesidades del servicio • Elaboración de contratos • Elaboración del informe preliminar • Elaboración de informe borrador • presentación de informe final 		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Transporte • Levantamiento Topográfico 	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento topográfico • Información de campo • Manuales técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe borrador • Expediente técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente por consorcio • Ministerio de Transportes 	
Recursos afectados				
Puestos implicados		Infraestructura		
<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Proyectos • Coordinador de Proyectos • Jefe de Proyectos • Coordinador de Administración y Finanzas 		<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Útiles de oficina • Sistema de comunicación telefónica, celular e internet 		
Información documentada aplicable				
Documentos	Registros	Indicadores	Riesgos	
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de licitación y concurso • Participación de especialistas externos • Diseño y desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Borrador • Informe Final • Expediente Técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • $(\text{N.}^\circ \text{ de entregables a tiempo} / \text{N.}^\circ \text{ total de entregables}) * 100\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> • No lograr la entrega del informe a tiempo. • Mora por demora en la entrega de los expedientes o informes a tiempo. 	

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
Inicio	Convocatoria	El gerente del proyecto mediante un e-mail convoca y designa al jefe de proyectos juntamente con un coordinador del proyecto, adicionalmente, se convoca a los especialistas asignados al proyecto para informarles sobre el estudio a realizar (estudio preliminar o estudio definitivo); establecer la participación de cada especialista, coordinando reuniones periódicas y plazos de entrega de informes de manera parcial y final, esta primera reunión deberá quedar registrada en el formato de Acta de Reunión .	Gerente de Proyecto
1	Identificación del proyecto	El coordinador del proyecto procede a Identificar el proyecto con el número y nombre del proyecto en la red interna de Naylamp Ingenieros S. A. C. y lo difunde entre los profesionales y especialistas asignados al proyecto. Todo ello queda registrado en el formato de Identificación y Seguimiento de Proyectos . Se asegura que la información de la documentación externa se encuentra actualizada o vigente realizando revisiones de acuerdo a la lista maestra de documentos externos.	Coordinador del Proyecto
2	Elaboración de los contratos	El Coordinador de Proyectos en coordinación con la Gerencia de Proyectos, informan al asistente de recursos humanos la preparación de los contratos de participación de los especialistas externos, incluyendo un resumen de sus funciones, plazos de entrega parcial y final y honorarios. Los contratos creados para cada participante del trabajado deberán ser registrados en el <i>file</i> del proyecto.	Coordinador del Proyecto / Asist. de Recursos Humanos
3	Elaboración del informe parcial	Levantar la información documental y bibliográfica de organismos privados o del Estado correspondientes y referentes al contexto del proyecto, ya sean datos históricos del área o normativas. Realizar una visita inicial de los especialistas al lugar de la ejecución del estudio del proyecto para un reconocimiento visual del mismo. Revisar la información según reglamentos y normas establecidas de campo utilizados por los ingenieros tales como: Manual de Diseño Geométrico de Carreteras (Especialidad de Topografía, Trazo y Diseño Vial) - EG2013, Norma de Especificaciones Técnicas Generales para Construcción de Carreteras (EG-2013) (Especialidad de Costos y Presupuestos).	Jefe de proyecto / Coordinador del Proyecto
4	Elaboración del informe parcial	Elaborar los Informes Parciales, especiales, preliminares y/o definitivos o final, los cuales contendrán información de: Trabajos de campo, ensayos de laboratorio (ya sean internos o externos, dependiendo de la complejidad del Proyecto y la propuesta presentada).	Especialistas asignados

		<p>Si en el transcurso del estudio, el cliente solicitara cambios a lo especificado en los Términos de Referencia, en la propuesta, o cambios posteriores a la aprobación preliminar de los diseños por parte del cliente, estos serán anotados por el Jefe de Proyecto en el Control de Cambios en el Diseño. Registrado en la Ficha Maestra del Diseño y Desarrollo.</p> <p>Estos cambios se ponen de inmediato en conocimiento de la Gerencia de Proyecto para su aprobación. El Jefe de Proyectos ni ningún otro profesional o técnico asignado al proyecto está autorizado a aceptar o ejecutar cualquier cambio solicitado verbalmente o por escrito por algún representante del cliente, sin autorización previa de la Gerencia de Proyecto.</p>	Gerente de proyecto / Coordinar del proyecto
5	Presentación de informe parcial	<p>Cada uno de los informes parciales se envía al cliente adjunto a una carta, en las fechas previstas y de acuerdo con lo especificado en el contrato, para que sea revisado por el cliente y observado de ser necesario.</p> <p>Si es que existiera alguna observación, se regresa a la etapa 3 para verificar la información levantada.</p> <p>Cuando todos los informes parciales han sido entregados y aprobados, se procede con la elaboración del borrador de Informe Final.</p>	Gerente de proyecto / Coordinar del proyecto
6	Elaboración del borrador del informe final	Se elabora el borrador del informe final, el cual deberá contener la información técnica estipulada en el contrato, incluyendo metrado, presupuesto final y evaluación económica cuando aplique.	Jefe de Proyecto / Coordinador de Proyecto / Especialistas
7	Presentación del borrador del informe final	Se remite al cliente el borrador del Informe Final (de acuerdo con lo especificado en el contrato) para que lo revise y anote cualquier observación. Si se recibiera alguna observación, se procede a levantar la misma.	Jefe de Proyecto / Coordinador de Proyecto / Especialistas
8	Presentación del informe final	Luego de aprobado el borrador del Informe Final por el cliente, se procede a la elaboración del Informe Final, que deberá incluir la absolución de las observaciones hechas por el cliente. En caso de que exista alguna nueva observación al Informe Final, nuevamente se procede a levantarla.	Jefe de Proyecto / Coordinador de Proyecto
Fin	Liquidación del contrato	Las partes interesadas prosiguen con la liquidación del contrato una vez que la Entidad recibe y aprueba el Informe Final. Se entrega al cliente la Encuesta de Satisfacción y se procederá a recabar esta información. Se emite la encuesta de satisfacción del cliente.	Coordinador de Administración y Finanzas

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.5.6 Control de los elementos de salida del proceso y los servicios no conformes

Naylamp Ingenieros S. A. C. se asegura de que los elementos de salida del proceso y los servicios que no sean conformes con los requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su entrega no intencional.

La organización toma las acciones correctivas adecuadas, de acuerdo a lo documentado en el procedimiento líneas abajo dependiendo de cada caso, la organización trata los elementos de salida del proceso y los servicios de una manera u otra:

- Corrección
- Informar al cliente
- Obtener autorización para: la autorización “tal como está”, la liberación y su aceptación bajo restricción.

Naylamp Ingenieros S. A. C. ha documentado en los procedimientos documentados relacionados con la prestación de los servicios, la sistemática empleada en la organización para el control de los elementos de salida del proceso y los servicios no conformes.

Tabla 20.
Servicio no conforme

Nombre del proceso		Servicio no Conforme		Propietario del proceso		Coordinador de Calidad	
Misión, objetivos y finalidad del proceso				Actividades realizadas en el proceso			
<p>Acorde al capítulo 8.7 de la norma ISO 9001:2015, gestionar la planificación y prestación del servicio para asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>Establecer los lineamientos a seguir para la identificación y el control oportuno de los servicios no conformes a fin de prevenir su uso o entrega no intencionada, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las causas del servicio no conforme y sus causas. • Gestionar la activación de un reporte de acciones. 			
Entradas				Salidas			
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del servicio no conforme. • Queja o reclamo del cliente. • Análisis de riesgos y oportunidades si fuera necesario. 				<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de acciones. • Corrección ante el servicio no conforme identificando sus causas. • Monitoreo de los reportes de acciones tomadas. 			
Recursos afectados							
Puestos implicados				Infraestructura			
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Calidad • Gerente General • Gerente de Proyectos • Coordinador de Proyectos • Áreas involucradas en el servicio 				<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades para dar solución ante el servicio no conforme y la toma de decisiones que se tomarán. 			
Información documentada aplicable							
Documentos		Registros		Indicadores		Riesgos	
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento PD-SGC.03 Gestión de no conformidades y acciones correctivas 		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de acciones • Correo electrónico o informe de conformidad 		<ul style="list-style-type: none"> • $(N.^{\circ} \text{ total de servicios no conformes} / N.^{\circ} \text{ total de servicios}) * 100 \%$ 		<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de clientes por presencia de servicios no conformes de manera seguida. 	

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
Inicio	Comunicar	El personal encargado del desarrollo de un proyecto servicio en específico que identifica un servicio no conforme comunica al gerente de proyecto y al coordinador de calidad a fin de coordinar las acciones a tomar referente al servicio no conforme.	Todo el personal de Naylamp Ingenieros.
1	Verificación de la eficacia	El Gerente de Proyecto en conjunto con el Jefe de Proyecto verifican la eficacia de las acciones inmediatas o correctivas tomadas y determinan si el servicio es conforme con respecto al cumplimiento de los requisitos dando la conformidad de este mediante un correo electrónico o informe de conformidad del servicio. Si las acciones inmediatas o correctivas tomadas fueron eficaces, libera el servicio no conforme o autoriza su uso o, cuando sea aplicable, acepta su liberación el gerente de proyectos o bajo la concesión y aprobación otorgada por el cliente.	Gerente de proyectos / Coord. de proyectos
2	Seguimiento	Se realiza el seguimiento a la repetición de un servicio no conforme de las mismas características de no conformidad. <ul style="list-style-type: none"> • Si existiera repetición más de tres veces en una periodicidad de tres meses se debe generar un reporte de acciones de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de PD-SGC.02 Gestión de no conformidades y acciones correctivas, considerando un análisis más profundo en mención al servicio no conforme, con la finalidad de focalizar el origen del problema o no conformidad y dar cierre definitivo al reporte. • Si no existe repetición en el periodo de periodicidad más de tres veces, se da fin al procedimiento. 	Coordinador de Calidad / Jefe de Proyectos
FIN	Monitoreo	Se realizará el monitoreo respectivo de las acciones correctivas según lo especificado en el formato de monitoreo de acciones.	Coordinador de Calidad

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.6 Evaluación del desempeño (requisito 9)

4.2.6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

4.2.6.1.1 Generalidades

Se han aprobado una serie de documentos que pretenden garantizar la homogeneización y normalización de las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos de Naylamp Ingenieros S. A. C., con el fin de asegurar a la organización y de esta forma a todos sus clientes que:

- Los servicios que se ofrecen son en todos los casos, conformes con las exigencias que los clientes transmiten.
- El Sistema Integrado de Gestión es conforme y se mantiene en constante evolución.
- Gracias al funcionamiento dinámico del Sistema de Gestión de la Calidad se está mejorando de forma continua la organización.
- Se han establecido una serie de procesos destinados al examen continuo de:
 - El Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Los procesos que desarrolla Naylamp Ingenieros S. A. C.
 - Los servicios que presta.
 - Las causas que ocasionan que aparezcan servicios no conformes.
 - Los controles de seguridad establecidos son implantados y son eficaces.
 - Las apreciaciones de riesgos realizadas.
 - Los procesos establecidos en la organización.

Gracias al funcionamiento dinámico del Sistema de Gestión de la Calidad se está mejorando de forma continua la organización.

Naylamp Ingenieros S. A. C., determina:

- A qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según aplique, para asegurar resultados válidos.
- Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Para asegurar que los procesos permiten alcanzar los requisitos que los clientes exigen, y los objetivos que la organización se ha marcado, se lleva a cabo el seguimiento y medición de los procesos, demostrando de este modo la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Estas actividades permiten evaluar los procesos de forma continua, tomando las medidas oportunas, y en caso de necesidad, corregir las no conformidades que se detecten, antes de que estas puedan influir de algún modo a las actividades de la empresa y los servicios que presta.

Para medir los principales procesos de la organización se emplea una sistemática basada en unos indicadores que se gestionan de acuerdo al procedimiento PD-SGC.06 Seguimiento y Medición de Procesos.

Tabla 21.
Seguimiento y medición de procesos

Nombre del proceso	Seguimiento y Medición de Procesos		Propietario del proceso	Coordinador de Calidad
Misión, objetivos y finalidad del proceso		Actividades realizadas en el proceso		
<p>Acorde al capítulo 9.1.1 y 7.1.5 de las normas ISO 9001:2015, se establece que en este proceso se define el método utilizado por Naylamp Ingenieros S. A. C. para gestionar el sistema de puesta en marcha y seguimiento de las no conformidades y acciones correctivas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y registro de indicadores • Listado de indicadores • Meta de indicadores • Establecimiento de objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad. 		
Entradas		Salidas		
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de medición 		<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad 		
Recursos afectados				
Puestos implicados		Infraestructura		
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Calidad • Gerente General • Responsable de los procesos 		<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office • Infraestructura establecida en cada indicador 		
Información documentada aplicable				
Documentos	Registros		Indicadores	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento PD-SGC.03 Gestión de no conformidades y acciones correctivas • Procedimiento PD-SGC.04 Gestión de Servicio no conforme 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de revisión por la dirección • Monitoreo de indicadores • Objetivos del SGC 		<ul style="list-style-type: none"> • $(N.^{\circ} \text{ Total de objetivos cumplidos} / N.^{\circ} \text{ total de objetivos propuestos}) * 100\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Valores del indicador erróneos. • Reducida gestión de indicadores. • Procesos no medidos con indicador.

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
1	Elaboración de indicadores	<p>En Naylamp Ingenieros S. A. C. se ha visto útil la utilización de indicadores de desempeño para mejorar y dar un seguimiento continuado de los procesos que se desarrollan en la empresa, y como elemento fundamental para medir y controlar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de esta manera poder disponer de una fuente de identificación de necesidades y recursos.</p> <p>En este procedimiento se identificarán los indicadores asociados a cada proceso.</p> <p>Adicionalmente, se establecerán indicadores para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad se pueden obtener de dos fuentes diferentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores identificados en la ficha de cada proceso. • Indicadores identificados en los objetivos de calidad. 	Coordinador de Calidad
2	Registro de indicadores	<p>Los indicadores identificados en la ficha de proceso se registrarán en el Monitoreo de Indicadores indicando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nombre del indicador • Periodicidad de medición • Responsable de medición • Medio de medición: recurso, herramienta, información u otro usado para la medición. • Criterio logro (valor de referencia con el que se compara la medida obtenida) para ese indicador. • Control de medición mensual. • Resultado al final del periodo. • Anotar posibles comentarios al indicador. <p>Al establecerse los indicadores, cada uno de los gerentes revisará y visarán el documento (sin contar con las mediciones efectuadas) y será aprobado por el Gerente General.</p>	Coordinador de Calidad
3	Valoración de Indicadores	<p>A partir de este momento se inician las actividades sistemáticas de medida de los indicadores teniendo en cuenta las fuentes oportunas. El Coordinador de Calidad se encarga de plasmar los resultados obtenidos de tales mediciones en el Monitoreo de Indicadores, en su "Medición de Indicadores", en el mes correspondiente.</p> <p>En el caso que, con el trabajo continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de Naylamp Ingenieros S. A. C., se viera la necesidad de utilizar nuevos indicadores, o de modificar los anteriormente creados, el Coordinador de Calidad tiene la responsabilidad de su creación o modificación y su posterior puesta en marcha. Cuando se realizan cambios se cambiará la versión del documento indicada en la parte</p>	Gerente de cada área / Coordinador de Calidad.

		<p>superior del documento firmado. (Cualquier versión debe contar con las firmas de los campos requeridos.</p> <p>En aquellos casos en los que no se alcance el estándar planteado se procederá a la apertura de una no conformidad / acción correctiva de acuerdo a lo documentado en el procedimiento PD-SGC-03 Gestión de no Conformidades y Acciones Correctivas.</p> <p>A lo largo del año se van generando las medidas de los distintos indicadores. El resultado de estas es recopilado por el Coordinador de Calidad. El cuadro de monitoreo no requiere contar con firmas durante el proceso de medición, el cuadro actualizado debe encontrarse disponible en la carpeta destinada para su almacenamiento electrónico.</p> <p>Una vez acabado el periodo de medición se procede al cálculo y registro del “Resultado Final” del indicador en la columna respectiva; y se procede a la firma del documento por los gerentes de área validando los valores consignados.</p> <p>Toda esta información se presenta a la Revisión del Sistema por la Dirección y su análisis se refleja en el Informe de Revisión del Sistema por la Dirección.</p>	
4	Establecimiento de objetivos del SGC	<p>Anualmente, Naylamp Ingenieros S. A. C. definirá unos objetivos de la gestión de la Calidad, para llevar a cabo en el transcurso del siguiente período, con el fin de mantener el compromiso de mejora continua del SGC, estos se encuentran alineados a la política de calidad y al plan estratégico de la empresa.</p> <p>A la hora de determinar los nuevos objetivos se valorará, el grado de cumplimiento de los establecidos para el período anterior, y el grado de cumplimiento de la Política de Calidad. Además, se tendrán en cuenta, los resultados de las auditorías, la legislación que sea aplicable, los requisitos de los clientes, el compromiso de mejora continua, operacionales de la organización, las opciones tecnológicas existentes, los incidentes y las quejas y comentarios de las partes interesadas.</p> <p>Los objetivos del SGC deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser coherentes con la política de calidad • Servir como entradas a lo siguiente: Apreciación de Riesgos y Plan de Tratamiento de Riesgos • Ser comunicados • Deben ser medibles 	Gerente de cada área / Coordinador de Calidad.

5	Seguimiento de los objetivos del SGC	<p>Por cada objetivo propuesto se tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> La persona responsable Los recursos necesarios La planificación de las tareas a realizar Evaluación de los resultados <p>Cada responsable indicado en la planificación de objetivos será el responsable de seguimiento y medición de los objetivos propuestos anualmente. Adicionalmente, durante el período para el que se establecen los objetivos, el Coordinador de Calidad realizará un seguimiento de estos en la mitad del período estimado para verificar que este es realizado por el personal designado. De este modo se podrán adoptar las acciones correctivas o mejoras oportunas.</p>	Coordinador de Calidad
----------	---	--	------------------------

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

Cuando no se alcanzan los resultados esperados se aplica el procedimiento PD-SGC.03 Gestión de no Conformidades y Acciones Correctivas.

4.2.6.1.2 Satisfacción del cliente

Para tener presente la percepción que los clientes tienen del desempeño de la organización, se ha desarrollado el procedimiento PD-GAF.01 Gestión de la Satisfacción del Cliente.

De este modo se obtiene información necesaria, no solo para mejorar en la relación con los clientes, sino también para utilizar dicha información en la búsqueda de la mejora de los procesos.

El contacto permanente a través de la figura de la Gerencia General e integrantes de las áreas operativas de gestión de los servicios, con los clientes, hacen posible el disponer de otro canal directo de captación de la satisfacción de los clientes.

Tabla 22.
Gestión de la satisfacción del cliente

Nombre del proceso	Gestión de la satisfacción del cliente	Propietario del proceso	Gerentes de Administración y Finanzas
Misión, objetivos y finalidad del proceso		Actividades realizadas en el proceso	
<p>Acorde al capítulo 7.1.2 de la norma ISO 9001:2015, en este proceso se recoge la sistemática de medición y determinación del grado de satisfacción de los clientes de la organización, percepción con respecto al grado de cumplimiento de los requisitos del producto y del servicio prestado por Naylamp Ingenieros S. A. C.</p> <p>Objetivo: conocer el nivel de percepción de los clientes determinando el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.</p> <p>Misión: lograr que todos los clientes de la empresa se encuentren satisfechos con el servicio brindado.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la encuesta de satisfacción • Envío de encuestas de satisfacción • Recopilación de información de las encuestas de satisfacción • Análisis de los resultados • Revisión por la dirección 	
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del cliente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de las encuestas realizadas 	
Recursos afectados			
Puestos implicados		Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Área • Gerente General • Coordinador de Calidad • Administración 		<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Sistema de comunicación telefónica, celular e internet • E-mail corporativo 	
Información documentada aplicable			
Documentos	Registros	Indicadores	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento PD-GAF.06 - Facturación • Manual del Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción del Cliente • Informe de resultados de las encuestas realizadas 	(N.º Total de encuestas con una percepción de puntuación satisfecho del cliente / N.º Total de encuestas emitidas y respondidas) *100%	Pérdida de cliente por insatisfacción en el servicio contratado.

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
Inicio	Elaboración de la encuesta de satisfacción	<p>El Coordinador de Calidad, en coordinación con el Gerente de Administración y Finanzas, elaboran la Encuesta de Satisfacción del Cliente. En dicha encuesta, el cliente valorará la satisfacción percibida por él, a dicho concepto (“percepción”, es decir, grado de cumplimiento de expectativas o grado de satisfacción), concediendo este una valoración entre 1 y 5, donde la asignación “1” es la de menor valoración y la de “5” la de mayor valoración; de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>1: Muy Insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Regular 4: Satisfecho 5: Muy Satisfecho</p>	Coordinador de Calidad / GAF
1	Envío de encuestas de satisfacción	<p>La Encuesta de Satisfacción del Cliente se envía en cada proceso de facturación, cuyos lineamientos se encuentran en el procedimiento PD-GAF.06 - Facturación.</p> <p>La frecuencia del envío de la encuesta podrá variar cuando el Gerente General lo crea necesario o cuando los resultados analizados en las Reuniones de la Dirección, resulte “preocupante” a criterio de los miembros de la Dirección.</p>	Gerentes de Área / Área de Administración
2	Recopilación de información de las encuestas de satisfacción	<p>Área de Administración al recibir la respuesta de la Encuesta de Satisfacción del Cliente deberán enviarla al Coordinador de Calidad, a fin de almacenar dicha información en la red de la empresa.</p> <p>Se escaneará el documento y se archivará cada encuesta dentro de cada carpeta ubicada en la red interna de la empresa.</p>	Área de Administración / Coordinador de Calidad
3	Análisis de los resultados	<p>De los resultados de las encuestas se evaluará el resultado en cumplimiento del objetivo trazado, se emite un informe de los resultados obtenidos al Gerente General y las gerencias involucradas.</p>	Coordinador de Calidad

Fin	Revisión por la dirección	<p>El informe de las encuestas de satisfacción es analizado en las Reuniones por la Dirección, a fin de planificar futuras estrategias para eliminar los posibles clientes insatisfechos.</p> <p>Fundamentalmente, se tendrán en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observaciones y datos de interés expresados por el cliente. • Percepción obtenida frente a valoración máxima contra la percepción menor. 	<p>Gerencia General/Gerentes de Área /Coordinador de Calidad</p>
------------	----------------------------------	---	--

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.6.1.3 Análisis y evaluación

Todos los datos obtenidos como consecuencia de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad dan una información relevante sobre el funcionamiento de este y sobre el estado general de la organización. Por lo que se ha determinado el Análisis de Datos, que permite estudiar la información para poder estimar, cuando menos:

- La satisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos de los servicios ofrecidos.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios.
- La evaluación de los proveedores.
- La gestión de riesgos.
- Seguimiento, qué es necesario medir, sin olvidar incluir procesos y controles.
- Las técnicas de seguimiento, medición, análisis y evaluación requeridas para garantizar que los resultados son válidos.
- Cuándo se ha de ejecutar tanto el seguimiento como la medición.
- Quién es el responsable de la ejecución del seguimiento y medición.
- Cuándo es necesario analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición.
- Quién será el responsable de analizar y evaluar dichos resultados.

Existe un procedimiento documentado para la gestión de los indicadores PD-SGC.06 Seguimiento y Medición de Procesos. Dichos indicadores son analizados en el preciso instante en el que son completados, tomando las acciones oportunas, aunque también son analizados durante la Revisión de Sistema por la Dirección.

4.2.6.2 Auditoría interna

Para evitar en lo posible que los clientes de la organización lleguen a estar insatisfechos, se ha establecido un procedimiento documentado, PD-SGC.02 Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad, por el que se regula el modo de evaluar a la organización para poder detectar sus puntos débiles que se deben evitar, y los puntos fuertes que se deben potenciar. Para ello son auditados las áreas implicadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que:

- Está conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de calidad, con las actividades planificadas y con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, tomada como referencia.
- Está implantado y actualizado y funciona de forma eficiente.

El Procedimiento PD-SGC.02 Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad asegura la planificación, el alcance, plazo e imparcialidad de las auditorías. Se identifican los responsables y se garantiza la puesta en marcha de acciones para eliminar las no conformidades.

Tabla 23.

Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad

Nombre del proceso	Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad	Propietario del proceso	Coordinador de Calidad
Misión, objetivos y finalidad del proceso		Actividades realizadas en el proceso	
<p>Acorde al capítulo 9.2 de las normas ISO 9001:2015 el objeto de este proceso es el de describir todas las actividades relacionadas con la gestión de un programa de auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del Sistema de Gestión, que incluye: redacción del programa de auditoría, selección del auditor, realización de auditorías individuales e informes.</p> <p>El objetivo de la auditoría interna es determinar si los procedimientos, controles, procesos, acuerdos y demás actividades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) concuerdan con lo establecido en las normas ISO 9001:2015 con las regulaciones correspondientes y con la documentación interna de la organización; como también verificar si son implementados y sostenidos y si cumplen requisitos de políticas y establecen objetivos.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Selección de auditores • Planificación de las auditorías internas • Preparación de auditorías internas • Ejecución de las auditorías internas • Informe de auditorías internas y seguimiento de las acciones correctivas. 	
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los requisitos que han de cumplir los auditores. • Plan de auditorías. • Identificación de las áreas a auditar en función del alcance. • Documentación del SGC para revisar en la auditoría (documentación del sistema, procedimientos, instrucciones, registros, etc.) 		<ul style="list-style-type: none"> • Informe dirigido a la Dirección con los resultados de la auditoría. • Verificar el estado y nivel de cumplimiento de lo declarado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad. 	
Recursos afectados			
Puestos implicados		Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Calidad • Gerente General • Trabajadores dueños de procesos • Gerencias de las diferentes áreas 		<ul style="list-style-type: none"> • Departamentos de todas las áreas que formarán parte del proceso de auditoría. • Logística oficina. 	

Información documentada aplicable				
Documentos		Registros	Indicadores	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento PD-SGC.03 Gestión de no conformidades y Acciones correctivas. 		<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditoría Programa anual de auditorías Informe de auditoría Reporte de Acciones 	<ul style="list-style-type: none"> (N.º total de no conformidades por procesos auditados / N.º total de procesos auditados) *100% 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de objetividad por una selección inadecuada del equipo auditor. Proceso errado por una inadecuada preparación de la auditoría.
Actividades				
Orden	Actividad	Descripción		Responsable
Inicio	Competencia del Auditor	<ul style="list-style-type: none"> Auditor interno. Deberá contar con educación superior técnica o universitaria, estar debidamente certificado como auditor interno "Interpretación y formación de auditor interno", de la norma a auditar, tener conocimientos y experiencia de 6 meses en el puesto o como responsable del Sistema de Gestión. Auditor líder. Deberá contar con educación superior técnica o universitaria, contar con un certificado de participación como auditor líder "Formación de auditor líder 40 horas", de la norma a auditar, tener conocimientos y experiencia de 1 Año en el puesto o como responsable del Sistema de Gestión. 		-
1	Definir los criterios y el alcance de la auditoría	Los criterios y alcance de la auditoría son definidos por el Coordinador de Calidad junto con el Gerente General.		Coordinador de Calidad / Gerente General
2	Selección de auditores objetivos e imparciales	<p>Tanto el personal de Naylamp Ingenieros S. A. C. que realice actividades de auditoría interna, como el personal externo que se escoja para realizar las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad SGC deberán reunir las siguientes características:</p> <p>Conocimiento sobre el sentido de la auditoría.</p> <p>Conocimiento específico de la empresa y del servicio que ofrece a sus clientes.</p> <p>Ser independiente del área auditada si la alta gerencia así lo requiere, quedando comunicado mediante un correo corporativo informando el caso particular.</p> <p>El Coordinador de Calidad verificará que los auditores cuenten con los requisitos indicados, en el caso que el alcance de la auditoría solo aplique a alguna de las normas solo se requerirá el conocimiento en dicha norma.</p> <p>En el caso de que se contrate a un auditor externo a Naylamp Ingenieros S. A. C. para la realización de una auditoría interna, se solicitarán los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos definidos anteriormente.</p>		

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

3	Planificación de la auditoría interna	<p>El Coordinador de Calidad dejará constancia en los registros del SGC el programa previsto de auditorías internas. En dicho programa deberá recogerse la realización de al menos una auditoría al año a cada una de las áreas de Naylamp Ingenieros S. A. C. y, por tanto, a todo el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Así mismo, se indicarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El alcance del proceso de auditoría, así como las responsabilidades y las fechas previstas para el seguimiento de estas. Dichas fechas serán establecidas de forma que perturben lo menos posible las actividades habituales de las áreas que sean auditadas. • Alcance de la auditoría (áreas, procesos, puntos de la norma, etc.). • Criterio de auditoría (normas, disposiciones legales, documentación interna, obligaciones contractuales o normas corporativas). • Métodos de la auditoría (revisión de documentación, entrevistas con empleados, revisión de registros, de sistemas informáticos, etc.). • Quién realizará la auditoría (si será más de un auditor, especificar quién será). <p>Los controles seleccionados e implantados de la Norma ISO 9001:2015 por Naylamp Ingenieros S. A. C. se realizarán pruebas de su cumplimiento durante el desarrollo de la auditoría interna.</p> <p>Para la realización de la planificación de auditorías se seguirán los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia desde el punto de vista de calidad de la actividad auditada. • Resultados de auditorías internas o externas anteriores. <p>Estos criterios permiten realizar una planificación de auditorías, definiendo el alcance y la frecuencia, acordes a las necesidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.</p> <p>En el Informe de Revisión por la Dirección se dejará constancia no solo de la previsión de auditorías, sino también del análisis de los resultados de estas.</p>	Coordinador de Calidad
4	Preparación de la auditoría interna	<p>Cuando se acerque la fecha aproximada de realización de la auditoría, el Coordinador de Calidad debe informar a los jefes / gerentes de las áreas involucradas de la realización de la auditoría con al menos una semana de antelación.</p> <p>Si el auditor es externo a la empresa podrá utilizar su propia metodología y documentación, no siendo requisito el uso por su parte de este formato ni del Informe de Auditoría Interna. El envío de documentación a dicho auditor se realizará con la antelación que el mismo requiera, lo cual se realizará en coordinación con el Coordinador de Calidad.</p>	Coordinador de Calidad
5	Ejecución de la auditoría interna	<p>La ejecución de la auditoría se desarrolla verificando el cumplimiento de lo establecido en el alcance de la auditoría de manera que se asegure que las distintas áreas cumplen con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y que este ha sido implantado, se mantiene y es eficaz para alcanzar los objetivos planificados.</p> <p>Para la realización de la auditoría se tendrán en cuenta las siguientes referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de Naylamp Ingenieros S. A. C. • Disposiciones planificadas, programa anual de auditorías. 	Coordinador de Calidad

		<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la evaluación de riesgos, de la implementación de controles, del análisis de impacto en los negocios, etc. <p>Durante la realización de la auditoría, los auditores dejan constancia de los todas las observaciones y desviaciones detectadas en el funcionamiento del SGC, reflejando la perfecta trazabilidad de estas a través de las distintas evidencias objetivas que las sustentan.</p> <p>Los auditores realizan la auditoría a través de entrevistas, examinando documentos y observando actividades y situaciones en las áreas involucradas.</p>	
FIN	Realización de informe de resultados de la auditoría interna y comunicación a la Dirección	<p>A partir de todas las desviaciones detectadas en la ejecución de la auditoría, el auditor elaborará el Informe de Auditoría, donde dejará constancia de las observaciones y desviaciones detectadas, comentando todos los hallazgos con los responsables de cada área implicada.</p> <p>Este registro es presentado al Gerente / jefe de área auditado que lo firma dejando constancia del conocimiento de los resultados de la auditoría realizada en su área.</p> <p>El Coordinador de Calidad, juntamente con los Gerentes / jefes de áreas involucradas, analiza los hallazgos y plantean soluciones a los mismos.</p> <p>De cada desviación que requiera la apertura de una acción correctiva el Coordinador de Calidad ejecutará un reporte de acciones, actuando de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-SGC-03 Gestión de no Conformidades y Acciones Correctivas.</p> <p>El Coordinador de Calidad se responsabiliza del seguimiento y cierre de las acciones correctivas abiertas como consecuencia de la auditoría.</p> <p>Tanto el Informe de Auditoría como los reportes de acciones son elementos de entrada para la reunión de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	Coordinador de Calidad

4.2.6.3 Revisión por la Dirección

Las Revisiones del Sistema de Gestión de Calidad son realizadas por la Dirección al menos una vez al año y siempre después de haber realizado, mínimo una auditoría interna a cada una de las áreas de la organización, según lo previsto en el informe de revisión del sistema por la dirección última, de acuerdo a lo descrito en este manual.

Los asistentes a estas Revisiones del Sistema por la Dirección son:

- Gerencia General
- Gerentes de las áreas
- Coordinador de Calidad
- Supervisores y personal que Gerencia General estime oportuno para los temas a tratar.

Durante la Revisión del Sistema por la Dirección se analiza el estado de ejecución de las auditorías planificadas para el año en curso y se planifica el programa de auditorías para el siguiente año, dejando evidencia de ello en el Informe de Revisión del Sistema por la Dirección (véase el anexo 14), teniendo en cuenta todas las actividades incluidas en dichos sistemas.

Tabla 24.
Revisión por la Dirección

Nombre del proceso	Revisión por la dirección	Propietario del proceso	Coordinador de Calidad.
Misión, objetivos y finalidad del proceso		Actividades realizadas en el proceso	
<p>Acorde al capítulo 9.3 de la norma ISO 9001:2015, La alta dirección de Naylamp Ingenieros S.A.C. revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.</p> <p>Definir la forma de realizar las Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad de NAYLAMP INGENIEROS S.A.C., por la alta Dirección, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a reunión para revisión del sistema. • Revisión por la dirección. • Se verifican los elementos de entrada a analizar • Se verifica las acciones a tomar conforme el informe. • Se registran las evidencias encontradas. • Se comunica los resultados. 	
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías realizadas en el programa de auditorías. • Análisis de los resultados obtenidos conforme al sistema. 		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de revisión por la dirección. 	
Recursos afectados			
Puestos implicados		Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Calidad • Gerente General • Dueños de procesos 		<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo • Sistemas de comunicación correo corporativo • Logístico oficina 	
Información documentada aplicable			
Documentos	Registros	Indicadores	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • PD-SGC.03 Gestión De no Conformidades y Acciones Correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de revisión por la dirección • Reporte de acciones correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> • (N.º total de no conformidades detectadas por elemento de entrada / N.º total de elementos de entrada tratados) *100% 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de compromiso por ausencia de la alta dirección • Errores u omisión al declarar los elementos de entrada. • Información errada aplicada para el informe de revisión por la dirección.

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
Inicio	Convocatoria de Reunión por la Dirección	El procedimiento da inicio cuando se convoca a reunión de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad una vez al año. O caso excepcional después de haber realizado una auditoría interna o externa, esto se aplicará siempre y cuando el coordinador de calidad demande la importancia de reunión con la dirección. El desarrollo de las reuniones será de manera planificada, donde puedan asistir las partes interesadas internas de la empresa, esto en el mejor de los casos posterior a todos los procesos de auditoría ejecutados.	Coordinador de Calidad / Alta Dirección
1	Elementos de entrada	<p>Revisar la información mínima requerida, así como los registros o evidencias objetivas que lo sustente por la norma ISO 9001, cuyos puntos se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento, difusión y cumplimiento de la Política de la Calidad. ✓ Objetivos de la Calidad (establecimiento y avances en la consecución de estos) ✓ Cumplimiento de requisitos legales. ✓ Cumplimiento de programas de capacitación y entrenamiento ✓ Desempeño del personal/ indicadores de eficacia del personal ✓ Resultados de auditorías (internas/externas) ✓ Realimentación de los clientes (servicio posventa, reclamos, índice de satisfacción) ✓ Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios. ✓ Estado de acciones correctivas. ✓ Mejoras proactivas ✓ Ambiente interno organizacional ✓ Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad (nuevos servicios) ✓ Acciones tomadas de los resultados de las revisiones por la dirección previas. <p>Recomendaciones de Mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad (sugerencias).</p>	Coordinador de Calidad / Alta Dirección
2	Determinación de la Acción	<p>Analiza, evalúa los resultados obtenidos y determina de acuerdo a estos las acciones a tomar respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos. ✓ La mejora de los servicios para satisfacer los requerimientos de los clientes. ✓ Cambios en la Política de la Calidad. ✓ Cambios en los objetivos o en sus planes de acción para la consecución de estos. ✓ Cambios en los objetivos por las oportunidades e identificadas en el FODA. ✓ Estado de registros obligatorios por áreas. 	Coordinador de Calidad / Alta Dirección

3	Registro	Los datos obtenidos y la información recopilada en la revisión por la dirección deberán de ser registradas en el formato Informe de Revisión por la Dirección	Coordinador de Calidad / Alta Dirección
FIN	Comunicación	Comunicar los resultados obtenidos por la reunión de la revisión por la Dirección a los miembros de la empresa. Nota: Si el caso lo amerita: Solicitar al Coordinador de calidad la emisión de acciones correctivas, para las no conformidades actuales o potenciales determinadas en la revisión por la Dirección.	Coordinador de Calidad / Alta Dirección

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

En el caso de que se produzcan cambios importantes en la organización, los procesos, en la Política de Calidad de Naylamp Ingenieros S. A. C., se realizarán Revisiones del Sistema extraordinarias, sobre todo en aquellos casos en los que se detecte un descenso del nivel de calidad ofrecido a los clientes.

4.2.6.3.1 Entrada para la revisión

La Gerencia, para llevar a cabo la Revisión del Sistema, recopila toda la información necesaria que le facilita el Coordinador de Calidad. La información que se utiliza es la que se ha generado a partir de la última Revisión del Sistema.

En la revisión se realiza el análisis de:

- Resultados y seguimiento de las revisiones anteriores del sistema por la Dirección.
- Los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, relacionadas con:
 - ✓ Resultados e informes de auditorías internas y externas anteriores.
 - ✓ Retroalimentación de los requisitos del cliente demandantes de servicio.
 - ✓ Desempeño de los procesos (objetivos, indicadores, metas).
 - ✓ Estado de las no conformidades, y acciones correctivas.
 - ✓ Estado y seguimiento del servicio no conforme.
 - ✓ Acciones y seguimiento de revisiones previas.
 - ✓ Estado y seguimiento del desempeño de los proveedores.
 - ✓ Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión.
 - ✓ Satisfacción de cliente, y retroalimentación de las partes interesadas.
 - ✓ Recomendaciones para la mejora del Sistema de Gestión.
 - ✓ Estado del clima organizacional.
 - ✓ Estado de la política de gestión y Plan Estratégico.
 - ✓ Cometarios provenientes de las partes interesadas
 - ✓ La adecuación de los recursos
 - ✓ La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

- Resultados de la apreciación al riesgo: Análisis de riesgos, el plan de tratamiento de riesgos, y las métricas de seguridad.
- Las oportunidades de mejora.
- Verificación del cumplimiento de control y supervisión previstos en la aplicación Activos de Información con revisión expresa de: copias de seguridad, accesos e intrusiones, uso de la red y cumplimiento de políticas por parte de los trabajadores.
- Previsión de necesidades y objetivos futuros.
- Otros factores que puedan afectar al funcionamiento de la empresa y al Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.6.3.2 Salidas de la revisión

Los resultados obtenidos en la revisión del Sistema por la Dirección deben incluir las decisiones tomadas referidas a:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Las oportunidades de mejora.
- Las necesidades de cambio en la gestión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Las necesidades de recursos.

Estos resultados se reflejan en el registro Informe de Revisión del Sistema por la Dirección, y si procede, estos serán comunicados por el Coordinador de Calidad, al resto del personal de la organización.

4.2.7 Mejora (requisito 10)

4.2.7.1 No conformidades y acción correctiva

Conscientes de que, pese a todos los controles realizados sobre los procesos, los servicios y los activos de información de la empresa, es posible que aparezcan no conformidades asociadas al Sistema de Gestión y a los servicios prestados; por lo que se ha desarrollado el procedimiento documentado PD-SGC.03 Gestión de no Conformidades y Acciones Correctivas, por el que se definen las acciones que se adoptan para:

- Eliminar las causas que originan las no conformidades detectadas.

- Autorizar su liberación o aceptación con la autorización del cliente al que se le ha comunicado la no conformidad detectada.
- Identificar las posibles modificaciones en los riesgos y conferirles acciones necesarias para su tratamiento.
- Tomar las acciones encaminadas a prevenir su empleo en las aplicaciones inicialmente pensadas.
- La verificación de los que hayan sido corregidos.
- La adopción de medidas de control cuando se ha detectado su presencia tras la entrega de este.
- El registro de todos los datos relacionados con lo anterior.

Las no conformidades, incluidas las acciones correctivas con las operaciones establecidas por la organización, y el proceso de gestión, incluso las quejas que provienen de las partes interesadas.

Tabla 25.

Gestión de no conformidades y acciones correctivas

Nombre del proceso	Gestión de No conformidades y acciones correctivas	Propietario del proceso	Coordinador de Calidad
Misión, objetivos y finalidad del proceso		Actividades realizadas en el proceso	
Acorde al capítulo 10.2 de las normas ISO 9001:2015, gestionar adecuadamente las no conformidades detectadas en la organización, así como la toma de acciones correctivas correctas y eficaces.		<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la no conformidad y sus causas. • Gestión de apertura de un reporte de acciones. • Monitoreo, seguimiento y cierre del plan de acción referente a la no conformidad y acción correctiva. 	
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de no conformidades • Identificación de las causas de la no conformidad, revisión y análisis • Análisis de riesgos y oportunidades si fuera necesario 		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de acciones de no conformidad detectada y toma de acciones correctivas cuando sea necesario. • Seguimiento y evaluación de la eficacia de las acciones correctivas. 	
Recursos afectados			
Puestos implicados		Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Calidad • Gerentes de Áreas • Dueños de procesos 		<ul style="list-style-type: none"> • Las necesarias para dar solución a las No Conformidades o las Acciones Correctivas 	
Información documentada aplicable			
Documentos	Registros	Indicadores	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento PD-SGC.02: Auditorías del sistema de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de acciones correctivas. • Monitoreo de no conformidades y acciones correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> • (N.º total de no conformidades gestionadas / N.º total de no conformidades existentes) *100% 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento ineficaz de las acciones correctivas (posibilidad de olvidarse si la acción es tomada a largo plazo).

Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable
1	Detección de la no conformidad y su causa	<p>Cualquier empleado de la Naylamp Ingenieros S. A. C. que detecte no conformidades que se produzcan durante el desarrollo de las actividades debe informar al Coordinador de Calidad, de tal circunstancia. <u>Se consideran no conformidades del sistema de gestión de la calidad</u> las referidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No conformidades del servicio Son las no conformidades detectadas, por el mismo personal de Naylamp Ingenieros S. A. C. durante el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en la organización y que se registran en el Reporte de Acciones • No conformidades generadas por personal de la empresa y que a su vez son detectadas por personal de la empresa, por lo que nunca llegan ni afectan, de manera directa al cliente. • No conformidades relativas al Sistema de Gestión de la Calidad Estas No conformidades pueden ser detectadas durante la aplicación del Sistema por cualquier empleado de Naylamp Ingenieros S. A. C. mediante auditorías realizadas. <p>En el caso de que se detecten en las auditorías internas, la no conformidad aparece registrada en el Informe de la Auditoría, de acuerdo a lo documentado en el procedimiento PR-SGC.02 Auditorías Internas.</p> <p>Serán tratadas como No conformidades, quedando constancia de ello en el Reporte de Acciones, cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se produzcan con carácter repetitivo. • Tengan alto impacto para la empresa, a requerimiento de la gerencia. • Cuando afecten a la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). 	Personal de Naylamp Ingenieros S. A. C.
2	Abrir reporte de la no conformidad y acciones correctivas	<p>Cualquier empleado de la empresa que detecte no conformidades que se produzcan durante el desarrollo de las actividades debe informar al Coordinador de Calidad.</p> <p>Asociado a la apertura de una no conformidad, siempre irá la gestión de una acción correctiva, es decir, la solución a implantar para resolver una no conformidad, estará compuesta de dos partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución inmediata del problema surgido, Solución Inmediata. • Aplicación de acciones para evitar que dicho problema vuelva a repetirse, Acción Correctiva. <p>El Coordinador de Calidad, registra las no conformidades que se produzcan en el formato Reporte de Acciones. Los apartados de los que consta este registro son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número del registro: R.A. XXX-AAAA-NYP donde: <ul style="list-style-type: none"> ○ R.A.: Reporte de Acciones. ○ XXX: Es un número secuencial, indica el número de reporte comenzando por 001. ○ AABB: AA es el mes en curso; BB son los últimos dígitos del año en curso. ○ NYP: Iniciales abreviaturas de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C. • Fecha de apertura del Reporte de Acciones. • Descripción de la no conformidad. • Solución a la no conformidad que debe estar compuesta de la resolución inmediata del problema surgido 	

		<p>(Solución Inmediata) y de la aplicación de acciones para evitar que dicho problema se repita (Acción Correctiva).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y cierre de las acciones adoptadas, donde se describe la evolución de las acciones que han sido adoptadas, así como su nivel de éxito. • Fecha de cierre del informe y firma del Coordinador de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad dando su visto bueno. <p>Nota. En el reporte de acciones donde se declarará la desviación en incumplimiento encontrada o detectada se evidenciará una causa raíz por medio del método de los 5 por qué (ver anexo 1)</p>	
3	Implantación de las acciones tomadas	<p>El responsable o responsables asignados por el Coordinador de Calidad, para implementar las Acciones Correctivas para solucionar una no conformidad, una vez implantadas dichas acciones, comunica al Coordinador de Calidad el resultado de dichas acciones tomadas.</p> <p>El responsable de implementar las acciones debe registrar las evidencias de este y entregársela al Coordinador de Calidad.</p>	Jefe del área involucrada / Coord. de Calidad
4	Seguimiento de la implantación	<p>El Coordinador de Calidad se encarga de realizar el seguimiento de la eficacia de dicha implementación, verificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Que la no conformidad ha sido solucionada eficazmente, ○ Que se ha implantado la acción correctiva para evitar que dicha situación se repita, ○ y que, durante un tiempo suficiente, se ha comprobado que dicha no conformidad no se ha repetido. <p>Para ello, en la casilla de “Seguimiento y cierre de las acciones”, el coordinador de calidad registrará cualquier observación que considere oportuna.</p>	Coordinador de Calidad
5	¿Han sido eficaces las medidas correctivas tomadas?	<p>El Coordinador de Calidad evaluará junto con la Gerencia la eficacia de las medidas correctivas tomadas.</p>	Coordinador de Calidad / Gerencia.
6	No: Implantación de nuevas medidas correctivas	<p>En el caso que las medidas correctivas no hayan sido eficaces, el Coordinador de Calidad valorará junto con el responsable del Proceso planteando nuevas medidas correctivas, las mismas serán registradas en un nuevo Reporte de acciones al cual se dará referencia en el reporte de origen (de modo que pueda ser cerrado).</p>	Coordinador de Calidad / Áreas involucradas
FIN	Sí: Cierre de la No conformidad	<p>Una vez implementada la solución y comprobada su eficacia, de acuerdo a lo descrito anteriormente, el Coordinador de Calidad cierra el Reporte de acciones firmando y anotando la fecha de cierre en el monitoreo de acciones.</p>	Coordinador de Calidad

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.2.7.2 Mejora

Naylamp Ingenieros S. A. C. pretende la mejora continua, a través del empleo de su Política de Calidad, Objetivos de Calidad, resultados de Auditorías y el análisis de todos los datos, que permiten la adopción de Acciones Correctivas y Planes de Mejora.

La organización tiene en consideración los elementos de salida del análisis y la evaluación, y los elementos de salida de la revisión por la dirección para confirmar si hay tareas de bajo desempeño, u oportunidades que deban tratarse como parte de la mejora continua.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Verificación de los resultados del cumplimiento de la implementación del SGC

Se programó una auditoría externa de 5 días con un auditor especializado en ISO 9001:2015 cuyos objetivos fueron:

- Capacidad para garantizar que se cumplan los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Eficacia para garantizar que el cliente pueda esperar, razonablemente, alcanzar los objetivos especificados, y
- Capacidad para identificar áreas aplicables para posibles mejoras.

El equipo de auditoría llevó a cabo una auditoría basada en procesos centrada en aspectos/riesgos/objetivos significativos requeridos por la(s) norma(s). Se utilizó un proceso de muestreo, basado en la información disponible en el momento de la auditoría. Los métodos de auditoría utilizados fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de documentación y registros. El programa anual y el plan de auditoría se anexa al final de este informe (véase anexo 7) así como los resultados de la auditoría (véase anexo 8)

Durante el desarrollo de la auditoría se hallaron cero no conformidades. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 26.

Descripción de aspectos evaluados por auditoría externa

Descripción del aspecto evaluado	Sí	No
La documentación del sistema de gestión demostró la conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y proporcionó una estructura suficiente para apoyar la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión.	X	
La organización ha demostrado la implementación y mantenimiento/mejora efectiva de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar sus objetivos y política, así como los resultados previstos de los respectivos sistemas de gestión.	X	
La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas clave de rendimiento apropiados y ha supervisado los progresos hacia su logro.	X	
El programa de auditoría interna se ha implementado plenamente y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.	X	
El proceso de revisión de la gestión demostró la capacidad de garantizar la adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión.	X	
A lo largo del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró la conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría.	X	

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

Los hallazgos del cumplimiento se detallan en la siguiente tabla en la cual se compara con los resultados antes y después de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 27.

Comparación de resultados antes y después de implementarse la Norma ISO 9001:2015

Requisito ISO 9001:2015	Porcentaje antes de implementación ISO 9001:2015 (x1)	Porcentaje después de implementación ISO 9001:2015 (x2)	Variación (D) (x1-x2)	Variación al cuadrado (Di ²)
Requisito 4. Contexto de la organización	0.65	0.88	-0.23	0.0529
Requisito 5. Liderazgo	0.58	0.93	-0.35	0.1225
Requisito 6. Planificación para el sistema de gestión de calidad	0.62	0.92	-0.3	0.09
Requisito 7. Apoyo	0.63	0.95	-0.32	0.1024
Requisito 8. Operación	0.84	0.95	-0.11	0.0121
Requisito 9. Evaluación del desempeño	0.68	0.90	-0.22	0.0484
Requisito 10. Mejora	0.67	0.97	-0.3	0.09
Porcentaje de cumplimiento total (promedio)	0.67	0.93	-0.26	0.5183

Tomada de Naylamp Ingenieros S. A. C.

4.3.2 Demostración de la hipótesis

4.3.2.1 Planteamiento de la hipótesis nula y alternativa

- **Hipótesis nula (H0):** la implementación de un sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 no mejora la Gestión Administrativa de la empresa Naylamp S. A. C.
- **Hipótesis alternativa (Ha):** la implementación de un sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión Administrativa de la empresa Naylamp S. A. C.

4.3.2.2 Determinación del nivel de significancia

El nivel de significancia, también conocido como margen de error (α), que se utilizó será de 0.05 (probabilidad de rechazar una hipótesis verdadera), por lo tanto, el nivel de confianza es del 95% ($1 - \alpha$)

4.3.2.3 Estadístico de prueba

Debido a que la población es pequeña (menor a 30), el estadístico de prueba a utilizar será la distribución T-Student

4.3.2.4 Resultados de la hipótesis estadística

Considerando que las muestras son dependientes, puesto que existe una medición antes y después del mismo grupo de personas, tomando los datos obtenidos en la tabla 9, se calcula la desviación estándar:

$$S_D^2 = \frac{(\sum_{i=1}^n Di)^2 - n \sum_{i=1}^n Di^2}{(n - 1)} = \frac{(0.5183) - 7(-0.26)^2}{(7 - 1)} = 0.00752$$
$$S_D = 0.0867$$

Por lo tanto, el **estadístico de prueba t** será:

$$t = \frac{x_1 - x_2}{SD\sqrt{n}} = \frac{-0.26}{0.0867\sqrt{7}} = -7.9342$$

Hallando el valor crítico:

Con los grados de libertad $df = n - 1 = 6$, con un nivel de significancia de 0.05 en una prueba de cola izquierda. Verificando en la tabla t-Student el valor crítico es $t = -1.9432$ (véase anexo 9).

Se **rechaza** la **hipótesis nula (H0)** porque el valor calculado del estadístico de la prueba es menor que $t = -1.9432$ y la **hipótesis alternativa (Ha)** es **aceptada**

4.4 Discusión de resultados

Después del proceso requerido para el desarrollo del presente trabajo, se puede verificar que la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 generó el incremento de los porcentajes de los requisitos, como puede verse con las mediciones realizadas antes y después, generando mejoras en la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C.

Al respecto, Mori (2019) en su trabajo de tesis titulado "*Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el actual sistema de gestión de calidad de Zofra, Tacna*" (6), indica dentro de sus conclusiones que "el presente trabajo de investigación tiene como objetivo los cambios que se generan en el actual Sistema de Gestión de Calidad de la Zofra, Tacna con la implementación de la Norma ISO 9001:2015" (6). Para el desarrollo de este trabajo de tesis el objetivo principal fue implementar el Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la gestión administrativa que persigue la mejora del control y seguimiento constante de los procedimientos internos de la empresa asegurando una óptima evaluación de lo que se está ejecutando.

Asimismo, Sánchez y Cerón (2014) en su trabajo de tesis titulado "*Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Transportes AR SAS*" (5), en la conclusión 1 indica que "se realizó el diagnóstico de la empresa de transportes AR SAS mediante un seguimiento del funcionamiento interno y de los procesos, donde se identificaron las debilidades y fallas existentes que se corrigieron con la documentación del

sistema de gestión de calidad” (5). Para el desarrollo de este trabajo de tesis también se realizó el diagnóstico del conocimiento de la Norma ISO 9001:2015 por parte de los trabajadores, que se traduce en su desenvolvimiento dentro de las actividades que realizan en la empresa que sirvió como línea base para determinar aquellos aspectos que se debieron mejorar.

Con respecto a la mejora que se obtuvo en las mediciones, Carrera (2017) en su trabajo de tesis titulado “*Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficacia de los procesos del instituto Zegel IPAE*” (8), indica que “el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad se hizo basándose en la Norma ISO 9001:2015 y tomando como referente los objetivos del instituto Zegel IPAE, con esta proyección se obtuvo estándares futuros que se requerirán para lograr el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de forma adecuada, mejorando la eficacia de los procesos del 65% al 80%” (8), por otra parte, el presente trabajo tuvo como índice promedio antes de aplicar la norma, el 67%, lográndose un índice promedio posterior de 93% lo que demuestra que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 trajo como consecuencia la mejora de la gestión administrativa.

CONCLUSIONES

1. Se concluye, como se evidencia en la tabla 9, que con la implementación del sistema de gestión de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 se mejora la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C., esto se evidencia en el incremento del porcentaje (26%) de conocimiento y aplicación de la norma en sus actividades diarias con respecto a la medición realizada en el diagnóstico inicial.
2. De acuerdo al diagnóstico que se realizó, se detectaron diferentes problemas que enfrentaban las áreas afectando directamente su productividad e incluso que se trabaje ineficientemente, prueba de ello, es el incremento de porcentaje reflejado específicamente en cada procedimiento de la norma. De igual modo, se contribuyó a detectar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y esté acorde con lo requerido por la norma ISO 9001:2015.
3. Para comparar el cumplimiento basado en la mejora que se experimentó después de aplicada la norma, se realizó una auditoría externa especializada que halló cero no conformidades, que consideran que, se cumplen con los requisitos, implementación efectiva del sistema de gestión, seguimiento de objetivos y metas clave de rendimiento, además de la adecuación y eficacias continuas. Estos aspectos indican que hubo una mejora con respecto a la situación inicial, es decir, antes de aplicada la norma
4. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo el enfoque de la norma ISO 9001:2015 mejora la imagen que proyecta la organización. Ello significa una ventaja competitiva sobre otras organizaciones del sector dentro del Perú que no hayan implementado este Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, esta ventaja se verá reflejada en el aumento de la demanda de la prestación de los servicios, porque en la actualidad, se exige que las organizaciones cuenten con la certificación del SGC basado en la norma ISO 9001.
5. Al implementar un adecuado control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad contribuirá que se administren de forma más eficiente los procedimientos, instructivos, manuales, formatos y demás registros de la

empresa, de tal forma que los integrantes de la organización puedan hacer el uso adecuado de documentos aprobados y actualizados.

6. Al estandarizarse las actividades utilizando procedimientos y controles conocidos por los integrantes de la organización, se logra cumplir con los requisitos de atención y satisfacción de los clientes, mejorando y fortaleciendo la relación empresa-cliente asegurando la fidelización de estos.

REFERENCIAS

1. **FONTALVO, T. y DE LA HOZ, E.** *Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una universidad colombiana.* 1, Colombia : s.n., 2018, Formación Universitaria, Vol. 11.
2. **TORRES, T., MALTA, M. y OLIVARES, O.** *Sistema de monitoreo para la implementación de la Norma ISO 9001:2015.* 1, enero - abril de 2020, Ingeniería Industrial, Vol. 41.
3. **CRUZ, C., LÓPEZ, L. y RUIZ, R.** *Sistemas de Gestión ISO 9001:2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación.* 1, enero - junio de 2017, Ingeniería, Investigación y Desarrollo, Vol. 7.
4. **GIRALDO QUINTERO, S.** *Seguimiento a la gestión de riesgo en los procesos de comercialización, recursos financieros y físicos según la norma ISO 31000:2011 e ISO 9001:2015 en la división de gestión administrativa y financiera de la Dian Seccional de impuestos y aduanas Neiva.* UCC. Colombia : s.n., 2020. Tesis.
5. **SÁNCHEZ, A. y CERÓN, O.** *Documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Transportes A. R. S. A. S.* Universidad Tecnológica de Pereira. 2014. Tesis.
6. **MORI FUENTES, R.** *Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el actual Sistema de Gestión de Calidad de Zofra Tacna – 2018.* Universidad Católica Santa María. 2018. Tesis de grado.
7. **GARCÍA ARROYO, C.** *Implementación y certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 de las áreas de Talleres y Laboratorios, Centro de Documentación y Fondo Editorial de la UC.* Universidad Continental. 2018. Tesis de grado.
8. **CARRERA SALAZAR, G.** *Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficacia de los procesos del instituto Zegel IPAE.* Universidad Privada del Norte. 2017. Tesis de grado.
9. **APARICIO LOAIZA, K.** *Diagnóstico de las contrataciones y adquisiciones menores y propuesta de mejora basada en la Norma ISO 9001:2015, en el*

- área de Logística de una entidad pública. Universidad Católica Santa María. 2020. Tesis de grado.
10. **D'ALESSIO IPINZA, F.** *Administración de las operaciones productivas.* s.l. : Pearson, 2012. pág. 1.
 11. **CORTEZ SÁNCHEZ, J.** *Sistema de Gestión de Calidad.* Málaga : ICB, 2017.
 12. **RAMÍREZ CASCO, A.** *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial.* 2017, Artículo Científico.
 13. **SECRETARÍA CENTRAL ISO 9001.** *Norma Internacional. Sistema de Gestión de la Calidad. Suiza. Ed. 5ta, 2015. 45 pp.* 5. 2015. pág. 45.
 14. **D'ALESSIO IPINZA, F.** *El Proceso Estratégico, un enfoque de gerencia.* 2. s.l. : Pearson, 2013.
 15. **ÑAUPAS PAITAL, H. et al.** *Metodología de la Investigación.* 4. Bogotá : Ediciones de la U, 2014.
 16. **HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P.** *Metodología de la investigación.* 5. México : Mc Graw, 2010. 978-607-15-0291-9.
 17. **CARRASCO DÍAZ, S.** *Metodología de la investigación.* 5. s. l. : McGraw, 2010.
 18. **ÑAUPAS PAITAL, H. et al.** *Metodología de la investigación.* Bogotá : Ediciones de la U, 2014. 9789587621884.
 19. **SEMANA ECONÓMICA.** *Semanaeconomica.com.* [En línea] 04 de febrero de 2019. [Citado el: 03 de Julio de 2019.] <https://semanaeconomica.com/article/legal-y-politica/marco-legal/328558-contraloria-hay-mas-de-1000-obras-paralizadas-o-inconclusas-por-s-16000-millones/>.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz EFE para determinar los factores externos

Factores	Peso	Calificación	Calificación ponderada
Amenazas			
Oportunidades			
Totales	100%		

Calificar entre 1 y 4	4	Muy Importante
	3	Importante
	2	Poco Importante
	1	Nada Importante

Anexo 2

Matriz EFI para determinar los factores internos

Factores	Peso	Calificación	Calificación ponderada
Debilidades			

Fortalezas			
Totales	100%		2.75

Calificar entre 1 y 4	4	Fortaleza Mayor
	3	Fortaleza Menor
	2	Debilidad Mayor
	1	Debilidad Menor

Anexo 3

Lista de cotejo para verificar cumplimiento de requisitos Norma ISO 9001:2015

Requisito ISO 9001:2015	Porcentaje de cumplimiento
Requisito 4. Contexto de la organización	
Requisito 5. Liderazgo	
Requisito 6. Planificación para el sistema de gestión de calidad	
Requisito 7. Apoyo	
Requisito 8. Operación	
Requisito 9. Evaluación del desempeño	
Requisito 10. Mejora	
Porcentaje de cumplimiento total (promedio)	

Anexo 4

Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

Fecha de Encuesta 16/01/2020				Apartados de la Norma ISO 9001 (%Cumplimiento)							Promedio
ITEM	NOMBRE Y APELLIDOS	DNI	CARGO	APA. 4	APA. 5	APA. 6	APA. 7	APA. 8	APA. 9	APA. 10	
1	ARI HUARCAYA, PEDRO GINO	43187766	ADMINISTRACION	65%	56%	70%	65%	79%	64%	83%	69%
2	BORJA GABRIEL, SILVIA MAGALY	44590149	CADISTA	65%	33%	30%	59%	79%	71%	33%	53%
3	CAMACUARI SUAREZ LUZ DIANA	43052459	INGENIERO	60%	78%	80%	65%	81%	71%	67%	72%
4	CHUCCHU CHILENO, HUBERT ENRIQUE	42577199	CHOFER	65%	56%	70%	59%	79%	79%	50%	65%
5	CONDORI CUSI, CATALINA	41649688	SECRETARIA 2	65%	67%	50%	62%	83%	64%	67%	65%
6	DELGADO YAFAC GILBERTO EDUARDO	16774723	ADMINISTRACION	65%	44%	50%	65%	86%	64%	33%	58%
7	ESPINOZA BARRETO, GARY	43087775	INGENIERO	65%	56%	60%	68%	83%	71%	50%	65%
8	GUTARRA SENEPO MANUEL ERASMO	43375038	INGENIERO	70%	44%	70%	53%	88%	64%	70%	66%
9	JINES SARAVIA MANUEL ANTHONI	45582087	CADISTA	65%	56%	50%	59%	88%	71%	50%	63%
10	MORENO CARBONERO, JOEL	44657769	CADISTA	65%	44%	50%	62%	79%	79%	83%	66%
11	ORREGO MANRIQUE, ANDRES MAURICIO	72223267	INGENIERO	65%	33%	70%	56%	79%	79%	75%	65%
12	PACHECO RODRIGUEZ, BRUNO ROLANDO	70521248	SGC	65%	67%	60%	76%	93%	57%	83%	72%
13	PACHECO MARTINEZ, FIORELLA E.	44557994	ADMINISTRACION	75%	78%	70%	53%	76%	79%	67%	71%
14	PANTA LOO ALEXANDER HECTOR	47158616	ADMINISTRACION	50%	67%	80%	65%	81%	64%	50%	65%
15	PAUCAR ALBITRES, DIEGO MARTIN	46637416	ADMINISTRACION	60%	56%	60%	53%	98%	79%	72%	68%
16	PAUCAR GARCES, JOSE MANUEL	7859220	INGENIERO	65%	67%	70%	62%	79%	64%	67%	68%
17	PAUCAR GARCES, RICARDO ALFONSO	7773134	INGENIERO	65%	89%	50%	71%	76%	57%	73%	69%
18	PUYEN BURGA, VICTOR FELIPE	47452146	ADMINISTRACION	65%	44%	60%	59%	88%	50%	76%	63%
19	RAMOS ARIMANA, JUAN CARLOS	46515820	CADISTA	65%	56%	70%	68%	93%	71%	74%	71%
20	RIVAS CABALLERO, ALBERTO	43160533	INGENIERO	65%	67%	60%	71%	86%	64%	72%	69%
21	RIVERA CONTRERAS, GLADYS	41776679	SECRETARIA 1	65%	67%	70%	62%	76%	71%	67%	68%
22	ROSALES HUAMAN PERCY	41389078	ADMINISTRACION	65%	56%	50%	65%	81%	79%	67%	66%
23	ROSILLO POMA ERITH LENIN	43924318	ADMINISTRACION	65%	78%	60%	71%	81%	71%	83%	73%
24	RODRIGUEZ SUEROS, CARMEN MILAGRITOS	40037223	CADISTA	65%	44%	70%	65%	93%	57%	83%	68%
25	ROSILLO POMA, JORGE LUIS	40143613	OPERATIVO	65%	56%	60%	65%	86%	64%	83%	68%
Resultado				65%	58%	62%	63%	84%	68%	67%	

Auditor:

Fecha de encuesta:

Nombres completos:

DNI:

Puesto trabajo:

Instrucciones. Ingresar el Número uno (1) si la respuesta que consideras es un Sí, NO o un No Aplica

REQUISITO	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Sí	No	N/A
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto			
Pregunta	¿En la empresa se han identificado las Fortalezas / Oportunidades / Debilidades / Amenazas?			
Pregunta	¿En la empresa se ha identificado factores externos que afecten la continuidad de la operación?			
Pregunta	¿En la empresa se ha identificado factores Internos que afecten la continuidad de la operación?			
Pregunta	¿La empresa contempla o aplica la herramienta de 5 fuerzas de Porter?			
Pregunta	¿La empresa se revisa y actualiza constantemente la información de la matriz F.O.D.A.?			
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
Pregunta	¿En la empresa se identifican cuáles son las partes interesadas a la gestión, como proveedores, personal, entes gubernamentales?			
Pregunta	¿En la empresa identifica cuales son los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas como proveedores, personal, entes gubernamentales?			
Pregunta	¿La empresa identifica cuáles son las partes pertinentes a la organización?			
Pregunta	¿La empresa contempla responsables a fin de dar seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas?			
Pregunta	¿La empresa define procedimientos a fin de dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas?			

Pregunta	¿La empresa determina el tipo de partes interesadas si son internos o externos?			
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad			
Pregunta	¿La empresa define el alcance del servicio que brinda?			
Pregunta	¿Conoces a que se dedica la empresa en base a los límites de sus servicios?			
Pregunta	¿La empresa delimita el alcance de sus servicio?			
Pregunta	¿La empresa se excluye de algún requisito de la norma?			
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			
Pregunta	¿Se ha definido un mapa de procesos donde se muestra la interacción entre las áreas?			
Pregunta	¿Se ha elaborado una ficha SIPOC o una ficha de procesos por cada procedimiento elaborado en la empresa?			
Pregunta	¿Se han elaborado procedimientos donde se evidencia la secuencia de actividades?			
Pregunta	¿En la empresa son de fácil acceso e identificación los procedimientos a utilizar?			
Pregunta	¿Los procedimientos cuentan con código para su identificación?			
REQUISITO	5. LIDERAZGO	Sí	No	N/A
5.1.1	Generalidades de Liderazgo y compromiso			
Pregunta	¿En la empresa el Gerente General comunica la importancia de contar con un sistema de gestión?			
Pregunta	¿Los documentos que utilizas dentro de tu gestión diaria se encuentran firmados por el gerente general?			
Pregunta	¿El Gerente General demuestra dotes de liderazgo guiando a la empresa al cumplimiento de los objetivos o visión?			
Pregunta	¿En la empresa el gerente general participa la importancia de la visión de la empresa?			
5.1.2	Enfoque al cliente			

Pregunta	¿El Gerente General demuestra importancia sobre cada cliente a fin de demostrar el compromiso por realizar un buen servicio?			
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad			
Pregunta	¿Conoces la política de calidad definida en tu empresa?			
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad			
Pregunta	¿Te informaron sobre el contenido de la política de calidad?			
Pregunta	¿La empresa publica o muestra visiblemente, además de fácil acceso la política de calidad?			
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
Pregunta	¿En la empresa se han definido responsables que aseguren la implementación y continuidad del sistema de gestión?			
REQUISITO	6. PLANIFICACIÓN	Sí	No	N/A
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
Pregunta	¿Dentro de tus actividades diarias se identifican los riesgos asociados a estas actividades?			
Pregunta	¿Tomas accidentes a fin de minimizar los riesgos asociados a las actividades diarias?			
6.2	Objetivos de la calidad y Planificación para lograrlos			
Pregunta	¿Conoces los objetivos propuestos en tu organización?			
Pregunta	¿Conoces como aportas al cumplimiento de los objetivos con tus actividades?			
Pregunta	¿Se han definido responsables para el cumplimiento de los objetivos propuestos?			
Pregunta	¿La empresa comunica los objetivos propuestos?			

Pregunta	¿Se realizan seguimientos constantes a fin de evaluar la eficacia en el cumplimiento de objetivos?			
Pregunta	¿Se consideran métricas de medición a fin de velar por el cumplimiento de objetivos en tu empresa?			
Pregunta	Los objetivos se actualizan de manera anual o bianual en tu empresa?			
6.3	Planificación de los cambios			
Pregunta	¿La empresa cuenta con el ciclo de Demming ante la ejecución de un cambio tomando en cuenta que debe de ser planificado?			
REQUISITO	7. SOPORTE	Si	No	N/A
7.1.1	Generalidades Recursos			
Pregunta	¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implementar o mantener el sistema de gestión?			
7.1.2	Personas			
Pregunta	¿La empresa define quienes serán los responsables de la implementación del sistema de gestión?			
Pregunta	¿La empresa reconoce la autoridad de los responsables?			
7.1.3	Infraestructura			
Pregunta	¿La empresa te proporciona un espacio de trabajo adecuado a fin de poder realizar de manera adecuada tus actividades?			
Pregunta	¿La empresa te proporciona de equipos sean tecnológicos necesarios para la realización de tu gestión?			
Pregunta	¿La empresa te brinda equipos de transporte necesarios para la correcta ejecución de tus actividades?			

7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos			
Pregunta	¿La empresa proporciona o impulsa un clima laboral adecuado en la empresa?			
Pregunta	¿La empresa proporciona herramientas que ayuden al control de estrés?			
Pregunta	¿La empresa proporciona charlas a fin de impulsar la no discriminación?			
Pregunta	¿La empresa reconoce y premia el trabajo bien hecho?			
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición			
Pregunta	¿La empresa define cronograma preventivos de mantenimiento de sus equipos?			
Pregunta	¿La empresa define cronogramas preventivos de calibración de sus equipos?			
Pregunta	¿La empresa proporciona licencias de los programas que utiliza en su gestión diaria?			
7.1.6	Conocimientos de la organización			
Pregunta	¿La empresa proporciona una fuente bibliográfica externa como normas, manuales, procedimientos donde se puede consultar conocimiento a fines del servicio?			
Pregunta	¿La empresa proporciona una fuente bibliográfica Interna como normas, manuales, procedimientos donde se puede consultar conocimiento a fines del servicio?			
7.2	Competencia			

Pregunta	¿La empresa ha definido un organigrama organizacional general o gerencial ?			
Pregunta	¿La empresa te solicito tu hoja de vida documento ?			
Pregunta	¿La empresa propone capacitaciones internas a fin de impulsar el crecimiento profesional ?			
Pregunta	¿La empresa propone capacitaciones externas a fin de impulsar el crecimiento profesional ?			
7.3	Toma de conciencia			
Pregunta	¿Conoces la política de calidad de la empresa?			
Pregunta	¿Conoces los objetivos propuestos en tu empresa?			
Pregunta	¿En tus actividades diarias gestionas con la información indicada por tu empresa?			
Pregunta	¿Participas de las reuniones generales realizas por tu empresa?			
7.4	Comunicación			
Pregunta	¿La empresa define sus canales de comunicación de información relevante a la empresa?			
Pregunta	¿La empresa comunica noticas o boletines importantes en relación a la empresa?			
7.5.1	Generalidades Información documentada			

Pregunta	¿La empresa cuenta con información propia y relevante al sistema de gestión de la calidad?			
Pregunta	¿La empresa define e identifica cuál es la información al sistema de gestión de la calidad?			
7.5.2	Creación y actualización			
Pregunta	¿La empresa define un procedimiento donde se define la estructura de los procedimientos, formatos, instructivos propios de la empresa?			
Pregunta	¿La empresa define la ubicación de la información relevante al sistema de gestión de la calidad?			
Pregunta	¿La empresa define un procedimiento donde se evidencie los pasos para actualización de un documento en función al sistema de gestión de la calidad?			
7.5.3	Control de la información documentada			
Pregunta	¿La empresa realiza backup de seguridad a fin de salvaguardar la información?			
Pregunta	¿La empresa proporciona copias controladas en función del acceso a la información relevante al sistema de gestión de la calidad?			
Pregunta	¿La empresa define la ubicación de la información relevante al sistema de gestión de la calidad?			
Pregunta	¿La empresa cuenta con un control por versiones de los documentos a utilizar en el día a día asegurando la versión vigente?			
REQUISITO	8. OPERACIÓN	Sí	No	N/A
8.1	Planificación y control operacional			

Pregunta	¿La empresa planifica e identifica las necesidades del cliente en función de servicio?			
Pregunta	¿La empresa proporciona dentro de su planificación los recursos necesarios para la elaboración del servicio?			
Pregunta	¿La empresa Conserva la información contractual de cada cliente a fin de evidenciar el requerimiento inicial?			
8.2.1	Comunicación con el cliente			
Pregunta	¿La empresa proporcionar información relativa al servicio?			
Pregunta	¿La empresa atiende la retroalimentación de los clientes en función del servicio?			
Pregunta	¿La empresa establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia?			
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios			
Pregunta	¿La empresa se asegura de dar cumplimiento legal en función de los requisitos del cliente?			
Pregunta	¿La empresa se asegura de cumplir los requisitos del cliente sin dar afectación a la normativa legal vigente?			
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
Pregunta	¿La empresa realiza una revisión de los requisitos que solicita el cliente en función del servicio?			
Pregunta	¿La empresa comprende y acepta lo declarado por el cliente en función de sus requisitos?			

8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
Pregunta	¿La empresa almacena la evidencia en función de los cambios solicitados por el cliente en función del servicio?			
8.3.1	Generalidades diseño y desarrollo			
Pregunta	¿La empresa cuenta con un procedimiento que se contemple diseño y desarrollo?			
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo			
Pregunta	¿La empresa determina el tiempo de duración de los proyectos?			
Pregunta	¿La empresa proporciona las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso?			
Pregunta	¿La empresa asigna los recursos internos y externos para el desarrollo del servicio?			
Pregunta	¿La empresa proporciona controles en las etapas del diseño y desarrollo garantizando la continuidad del servicio?			
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo			
Pregunta	¿La empresa considera la información relevante a los requisitos solicitados por el cliente garantizando el diseño y desarrollo del servicio?			
Pregunta	¿La empresa evalúa los requisitos antes de realizar el diseño y desarrollo del servicio en función de los requisitos iniciales solicitados por el cliente?			
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo			

Pregunta	¿La empresa realiza las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del servicio?			
Pregunta	La empresa realiza actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos del cliente?			
Pregunta	¿La empresa toma acciones frente a cualquier desviación en cumplimiento de los requisitos del cliente en función del diseño y desarrollo?			
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo			
Pregunta	¿La empresa asegura el cumplimiento de los requisitos iniciales declarados en el diseño y desarrollo?			
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo			
Pregunta	¿La empresa demuestra capacidad de adaptación y reacción ante necesidades de cambios?			
Pregunta	¿La empresa asegura la información requerida sobre algunos cambios?			
8.4.1	Generalidades de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
Pregunta	¿La empresa asegura la continuidad de su servicio frente a la contratación de proveedores en función de Selección, evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?			
Pregunta	¿La empresa determina criterios de evaluación a sus proveedores?			
Pregunta	¿La empresa determina criterios de evaluación a sus proveedores a fin de asegurar la continuidad de su calidad?			
Pregunta	¿La empresa da seguimiento a los proveedores a fin de garantizar la calidad de estos?			

8.4.2	Tipo y alcance del control			
Pregunta	¿La empresa asegura que los productos o servicios suministrados de manera externo no afecta el resultado final del servicio?			
8.4.3	Información para los proveedores externos			
Pregunta	¿La empresa asegura la información de todos los proveedores con los que puede trabajar?			
Pregunta	¿La empresa cuenta con datos básicos de los trabajadores en función de su identificación?			
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio			
8.5.2	Identificación y trazabilidad			
Pregunta	¿La empresa identifica mediante algún código o medio de identificación cada servicio de los otros servicio?			
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
Pregunta	¿La empresa protege la información proporcionada por los clientes y que van en función al desarrollo del servicio?			
Pregunta	¿La empresa dispone una red interna a fin de la disponibilidad y resguardo de la información proporcionada por el cliente?			
8.5.4	Preservación			
Pregunta	¿La empresa dispone una red interna a fin de la disponibilidad y resguardo de la información proporcionada por el cliente?			

8.5.5	Actividades posteriores a la entrega			
Pregunta	¿La empresa toma acciones frente a las consecuencias potenciales no deseadas conforme al servicio?			
Pregunta	¿La empresa brinda servicios postventa?			
8.5.6	Control de los cambios			
Pregunta	¿La empresa revisa y controla los cambios en función de la prestación del servicio a fin de garantizar la calidad del servicio?			
8.6	Liberación de los productos y servicios			
Pregunta	¿La empresa conserva información sobre la conformidad del producto o servicio?			
Pregunta	¿La empresa garantiza el resultado adecuado en función de los requisitos solicitados de manera inicial?			
8.7	Control de las salidas no conformes			
Pregunta	¿La empresa asegura las salidas que no sean conformes con sus requisitos y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?			
Pregunta	¿La empresa toma la acción adecuada basándose en la naturaleza de la no conformidad?			
REQUISITO	9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Si	No	N/A
9.1.1	Generalidades del seguimiento, medición, análisis y evaluación			

Pregunta	¿La empresa propone métricas de medición a fin de evaluar el cumplimiento de las actividades propuestas en la gestión diaria?			
Pregunta	¿Aplican métodos que permitan dar seguimiento al cumplimiento de lo declarado en el sistema de gestión de la calidad?			
9.1.2	Satisfacción del cliente			
Pregunta	¿En la empresa se considera la percepción del cliente final a fin de garantizar la satisfacción de esta?			
Pregunta	¿Se dan seguimiento a los resultados obtenidos por parte de las encuestas de satisfacción?			
Pregunta	¿Consideras que en la empresa se prioriza la satisfacción del cliente?			
9.1.3	Análisis y evaluación			
Pregunta	¿Se contempla en la empresa un procedimiento o formato donde se evidencie el análisis correspondiente de lo declarado en el sistema de gestión de la calidad?			
9.2	Auditoría interna			
Pregunta	¿Se realizan seguimientos constantes a fin de evaluar la eficacia en el cumplimiento de objetivos?			
Pregunta	¿La empresa supervisa y realiza seguimiento periódico a lo declarado en el sistema de gestión de la calidad?			
Pregunta	¿La empresa cuenta con auditores en norma ISO 9001 que permitan garantizar la conformidad de las auditorías?			
Pregunta	¿La empresa presenta un plan de auditoría anual?			
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección			
Pregunta	¿Consideras que el gerente general participa de la revisión por la dirección constantemente?			

Pregunta	¿Consideras que en la revisión por la dirección se contemplan todo lo declarado en el sistema de gestión?			
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección			
Pregunta	¿Se toman acciones frente a la mejora continua a favor del sistema d gestión de la calidad?			
Pregunta	¿Se asegura el plan de acción en función de lo planificado a fin de lograr la eficacia de lo planificado?			
REQUISITO	10. MEJORA	Si	No	N/A
10.2	No conformidad y acción correctiva			
Pregunta	¿La empresa identifica no conformidades, reclamos o quejas por parte del cliente externo?			
Pregunta	¿La empresa identifica no conformidades, reclamos o quejas por parte del cliente interno, ¿en función de algún procedimiento que forma parte del sistema de gestión de la calidad?			
Pregunta	¿La empresa identifica la causa de la no conformidad, queja o reclamo suscitado?			
Pregunta	¿La empresa aplica planes de acción frente a las no conformidades, quejas o reclamos identificados?			
10.3	Mejora continua			
Pregunta	¿La empresa impulsa la participación de los trabajadores a fin de identificar mejoras?			
Pregunta	¿Se propone la mejora continua cumpliendo con el ciclo de Deming?			

Anexo 5

Cuestionario de satisfacción del cliente

Nombre de contacto: _____

Empresa: _____

Cargo: _____ Fecha: _____

Instrucciones: Utilice la siguiente escala para calificar cada una de las preguntas y marque con un "✓" el casillero que considere corresponda:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
5	4	3	2	1

SATISFACCIÓN GENERAL		CALIFICACIÓN				
¿Qué tan satisfecho está usted? respecto a:		5	4	3	2	1
SERVICIO DE:						
CALIDAD	1. La prestación del servicio en general.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. El cumplimiento de las condiciones de calidad en la ejecución del servicio o estudio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. La capacidad técnica del personal asignado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIO	4. El trato y comunicación del personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Asistencia técnica ofrecida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. La comunicación entre la empresa y el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Seguimiento del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICACIA	8. Capacidad para resolver problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. Tiempo de respuesta por parte del personal de Naylamp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Medidas preventivas y planes de contingencia en general.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	11. Las respuestas a consultas y requerimientos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENTREGA	12. La puntualidad en la entrega de informes/reportes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. La flexibilidad y receptividad frente a sus urgencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Tiene algún comentario o sugerencia con respecto al servicio?

Anexo 6

Modelo del instructivo utilizado para la implementación de la Norma ISO
9001:2015

Nombre del proceso		Propietario del proceso	
Misión, objetivos y finalidad del proceso		Actividades realizadas en el proceso	
Entradas		Salidas	
Recursos afectados			
Puestos implicados		Infraestructura	
Información documentada aplicable			
Documentos	Registros	Indicadores	Riesgos
Actividades			
Orden	Actividad	Descripción	Responsable

Anexo 7

Certificado de especialista en la Norma ISO 9001:2015



CERTIFICADO
El siguiente certificado acredita que:

JOSE FERNANDO VILCARROMERO ARBULU

Ha Participado y Aprobado Satisfactoriamente del Curso
Propuesto por Meraki Group Consulting S.A.C.

**INTERPRETACIÓN Y FORMACIÓN DE AUDITOR
INTERNO ISO 9001:2015**

Realizado en la ciudad de Lima - Perú
Duración: (Veinticuatro) 24 Horas Académicas
Llevado a cabo en la semana del 10 al 24 de Setiembre del 2018

www.genevaconsultores.com


Evelin Mallqui
DIRECTOR ACADÉMICO

Número de Certificado
CV40-2018-1217

Fecha de Emisión
25/09/2018

Para verificar la validez del certificado
capacitaciones@genevaconsultores.com



PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS

Revision: 01

Fecha: 16/02/2020

Página 1 de 1

Objetivo del programa:

Determinar el grado de cumplimiento si los procedimientos, controles, procesos, acuerdos y demás actividades dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) concuerdan con lo establecido en la norma ISO 9001:2015.

Alcance del programa:

Estudio de Ingeniería en Obras Viales: carreteras, caminos de acceso y puentes. (Administración)

Criterios de Auditoría:

Norma ISO 9001:2015

Tipo de auditoría y criterio	Proceso - Area	Año 2020												Responsable	Fecha de Seguimiento (Fecha)	Observaciones		
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
Interna (AI)	Administración	16														Bruno Pacheco	17/04/2020	Encuesta de Verificación
Interna (AI)	Administración				17											Jose Vilcarromero	17/04/2020	Auditor 2 Bruno Pacheco
Interna (AI)	Administración				18											Jose Vilcarromero		Auditor 2 Bruno Pacheco

LEYENDA

AI	Auditoría Interna	ACE	Auditoría de Certificación	RvD	Revisión por la dirección
AE	Auditoría Externa	AH	Auditoría de Homologación	RSI	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

Responsable del registro

Elaborado por: Coord. De Calidad	Revisado por: Coord. De Calidad	Aprobado por: Gerente General
 BRUNO PACHECO RODRÍGUEZ	 BRUNO PACHECO RODRÍGUEZ	 LUIS FELIPE YAFAC VILLANUEVA Gerente General NAYLAMP INGENIEROS S.A.C.

	PLAN DE AUDITORIA	Revisión: 01
		Versión: 01
		Fecha: 10/01/2020
		Página 1 de 1

Fecha elaboración del Plan	10/01/2020	Fecha aprobación del Plan:	10/01/2020
Objetivo:	Determinar el grado de cumplimiento de los procedimientos, controles, procesos, acuerdos al Sistema		
Alcance:	Estudio de Ingeniería en Obras Viales: carreteras, caminos de acceso y puentes. (Área Administrativa)		
Criterios de Auditoría:	Normas ISO 9001:2015		
Metodología:	Entrevistas Con Empleados, encuesta de verificación del cumplimiento sistema de gestión de calidad.		
Equipo Auditor	Bruno Pacheco (BP) Auditor Líder		
Fecha Reunión de Apertura:	16/01/2020	Fecha Reunión de Cierre	16/01/2020

PLAN DE ACTIVIDADES				
FECHA	HORA	PERSONAS A AUDITAR	ACTIVIDAD / PROCESO	AUDITOR
16/01/2020	8:30 a. m.	Todo el personal Adm.	Palabras de bienvenida e iniciales	Bruno Pacheco
16/01/2020	9:00 a. m.	Todo el personal Adm.	Formación de Grupos de Trabajo	Bruno Pacheco
16/01/2020	9:20 a. m.	Todo el personal Adm.	Explicación al personal del proceso	Bruno Pacheco
16/01/2020	9:40 a. m.	Todo el personal Adm.	Resolución de preguntas	Bruno Pacheco
16/01/2020	13:00 pm	Todo el personal Adm.	Inicio Refrigerio	Bruno Pacheco
16/01/2020	14:00 pm	Todo el personal Adm.	Fin de Refrigerio	Bruno Pacheco
16/01/2020	6:30 p. m.	Todo el personal Adm.	Resolución de preguntas	Bruno Pacheco
16/01/2020	7:00 p. m.	Todo el personal Adm.	Palabras de cierre (reunión de cierre)	Bruno Pacheco
OBSERVACIONES:		Se considera el uso del checklist elaborado: encuesta de verificación del cumplimiento sistema de gestión de calidad		
ELABORADO POR: AUDITOR		APROBADO POR: GERENTE GENERAL		
 BRUNO PACHECO RODRÍGUEZ		 LUIS FELIPE YAFAC VILLANUEVA Gerente General NAYLAMP INGENIEROS S.A.C.		

Anexo 8

Informe de Auditor Externo ISO 9001:2015

INFORME DE AUDITORIA

Organización	NAYLAMP INGENIEROS S.A.C.		
Dirección:	Jr. Venus 897, Cercado de Lima		
Norma:	ISO 9001:2015	Accreditation Body(s): UKAS	
Representante:	Luis Yafac Villanueva		
Lugar de Auditoria:	Jr. Venus 897, Cercado de Lima	Fecha Auditoria:	16 y 17 de Abril del 2020
Número de Trabajadores	21	Número de Oficinas:	1
Auditor:	José Fernando Vilcarromero Arbulú	Additional team member(s):	-

1. Objetivos de la auditoría

Los objetivos de esta auditoría fueron:

Para determinar la conformidad del sistema de gestión, o partes de él, con los criterios de auditoría realizando la evaluación interna sobre el cumplimiento de los requisitos solicitados en la Norma ISO 9001:2015, determinar la conformidad del sistema de gestión, o partes de él, con los criterios de auditoría y su:

- ✓ Capacidad para garantizar que se cumplan los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables,
- ✓ Eficacia para garantizar que el cliente pueda esperar razonablemente alcanzar los objetivos especificados, y
- ✓ Capacidad para identificar áreas aplicables para posibles mejoras.

2. Alcance de la Organización:

En español:

Estudio de Ingeniería en Obras Viales: carreteras, caminos de acceso y puentes.

En inglés:

Engineering study of roadworks: highway, road access and bridges.

Exclusión: 7.5.2

3. Alcance de la certificación

¿Se ha modificado este ámbito como resultado de esta auditoría? Sí No

Se trata de una auditoría multisitio y un Apéndice que enumera todos los sitios relevantes y/o ubicaciones remotas se ha establecido (adjunto) y se ha acordado con el cliente. Sí No

4. Resultados y conclusiones actuales de la auditoría

El equipo de auditoría llevó a cabo una auditoría basada en procesos centrada en aspectos/riesgos/objetivos significativos requeridos por la(s) norma(s). Se utilizó un proceso de muestreo, basado en la información disponible en el momento de la auditoría. Los métodos de auditoría utilizados fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de documentación y registros.

Job n°:	Report date:	Visit Type:	Visit n°:
CONFIDENTIAL	Document: GS0304	Issue n°: 21	Page n°: 1 of 5

INFORME DE AUDITORIA

La estructura de la auditoría se ajustaba al plan de auditoría incluido como anexo al presente informe resumido.

El equipo de auditoría concluye que la organización tiene Sí; establecido y mantiene su sistema de gestión en consonancia con los requisitos de la norma y demostró la capacidad del sistema para lograr sistemáticamente los requisitos acordados para los productos o servicios dentro del ámbito de aplicación y la política y los objetivos de la organización.

Numero de No Conformidades identificadas: **00 No Conformidades**

5. Resultados de auditoría anteriores

Se han revisado los resultados de la última auditoría de este sistema, en particular para asegurar la corrección y la corrección adecuadas, para abordar cualquier inconformidad identificada. Esta revisión ha concluido que:

- Cualquier No Conformidad identificada durante auditorías anteriores se ha corregido y la acción correctiva sigue siendo efectiva. (Consulte la Sección 8 para obtener más información)
- El sistema de gestión no ha abordado adecuadamente la inconformidad identificada durante las actividades de auditoría anteriores y la cuestión específica se ha redefinido en la sección de disconformidad del presente informe.

6. Resultados de la auditoría

El equipo de auditoría llevó a cabo una auditoría basada en procesos centrada en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos de auditoría utilizados fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de documentación y registros.

La documentación del sistema de gestión demostró la conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y proporcionó una estructura suficiente para apoyar la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión. Sí No

La organización ha demostrado la implementación y mantenimiento/mejora efectiva de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar sus objetivos política, así como los resultados previstos de los respectivos sistemas de gestión. Sí No

La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas clave de rendimiento apropiados y ha supervisado los progresos hacia su logro. Sí No

El programa de auditoría interna se ha implementado plenamente y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión. Sí No

El proceso de revisión de la gestión demostró la capacidad de garantizar la adecuación, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión. Sí No

A lo largo del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró la conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría. Sí No

Las reclamaciones de certificación son precisas y de acuerdo con las directrices de SGS y la organización está controlando eficazmente el uso de documentos y marcas de certificación. N/A Sí No

Job n°:	Report date:	Visit Type:	Visit n°:
CONFIDENTIAL	Document: GS0304	Issue n°: 21	Page n°: 2 of 5

INFORME DE AUDITORIA

7. Se siguieron importantes pistas de auditoría

Los procesos, actividades y funciones específicos revisados se detallan en la Matriz de Planificación de Auditoría y el Plan de Auditoría. Al realizar la auditoría, se desarrollaron varias pistas de auditoría y vínculos, incluidas las siguientes pistas de auditoría primaria, seguidas a lo largo de:

1. Relacionado con los resultados de auditoría anteriores:

Se evidencia métricas utilizadas en función de la identificación de la línea base elaborada en la empresa. Los métodos de auditoría utilizados fueron encuestas a todo el personal de la empresa velada por el auditor interno de la misma empresa. De la auditoría realizada en el mes de febrero del 2020 en las que se evidenciaron los siguientes resultados.

- ✓ Contexto de la organización. Porcentaje de cumplimiento 65%.
- ✓ Liderazgo. Porcentaje de cumplimiento 58%.
- ✓ Planificación. Porcentaje de cumplimiento 62%.
- ✓ Soporte. Porcentaje de cumplimiento 63%.
- ✓ Operación. Porcentaje de cumplimiento 84%.
- ✓ Evaluación de Desempeño. Porcentaje de cumplimiento 68%.
- ✓ Mejora. Porcentaje de cumplimiento 70%.

2. En relación con esta Auditoría; incluyendo cualquier cambio significativo (por ejemplo: Al personal clave, las actividades del cliente, el sistema de gestión, el nivel de integración, etc.)

Los hallazgos de cumplimiento se detallarán en el apartado 8 del presente informe.

8. Observaciones generales y oportunidades de mejora

Requisito 4. Contexto de la Organización

Porcentaje de cumplimiento: 88%

Durante la auditoría se evidencia que la empresa identifica los factores internos como externos a su organización mediante el uso de diferentes herramientas aplicando F.O.D.A., además de realizar un análisis cruzado.

Oportunidad de mejora. Es importante reconocer e incluir dentro del análisis posibles rebrotes antes de pandemia a fin de que la organización pueda planificar sus acciones de respuesta.

Requisito 5. Liderazgo

Porcentaje de cumplimiento: 93%

Durante la auditoría se evidencia el compromiso que presenta la alta dirección en función del sistema de gestión de la calidad además de la adecuada asignación de roles y responsabilidad de las personas competentes encargadas de velar por la implementación, y asegurarse de la continuidad del sistema de gestión. Además, se logra evidenciar la elaboración de la política de calidad siendo esta firmada y fechada como significado de punto de partida al sistema de gestión de la calidad.

Oportunidad de Mejora. La alta dirección a fin de velar por la sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad se deben asignar recursos constantes además de liderar y guiar a la organización a fin del logro de sus objetivos.

Requisito 6. Planificación para el sistema de gestión de calidad

Porcentaje de cumplimiento: 92%

Durante la auditoría se evidencia identificación de riesgos asociados a las actividades que forman parte de la empresa tomando en cuenta las cuestiones externas e internas del apartado 4 de la norma, además de que se definen objetivos de calidad.

Job n°:	Report date:	Visit Type:	Visit n°:
CONFIDENTIAL	Document: GS0304	Issue n°: 21	Page n°: 3 of 5

INFORME DE AUDITORIA

Requisito 7: Apoyo

Porcentaje de cumplimiento: 95%

Durante la auditoria se ha evidenciado que la empresa cumple y define lo siguiente.

- ✓ Asigna recursos a nivel de infraestructura, ambiente, y conocimientos de la organización además de realizar seguimiento y monitoreo periodo a los equipos de medición y/o calibración.
- ✓ Se asegura de la competencia requerida en la organización para lo cual se toma como referencia el organigrama estructural establecido, realizando un adecuado perfil de puestos y se han definido un manual de funciones y obligaciones por cada puesto de trabajo.
- ✓ Existe un plan de capacitación adecuado a fin de sensibilizar al personal a que tome conciencia sobre la importancia del sistema de gestión de calidad el cual agrega valor se indica en la satisfacción de los clientes mediante la estandarización de procesos.
- ✓ Se establece un procedimiento de comunicación donde se define el tipo de comunicación misma que puede ser se tipo externo e interno por parte de la organización.
- ✓ La empresa define un procedimiento donde se declara la creación, modificación, actualización, backup. Y listas maestras como identificación de los documentos propiamente del sistema de gestión de la calidad.

Requisito 8: Operación

Porcentaje de cumplimiento: 95%

Durante la auditoria se ha evidenciado que la empresa cumple y define lo siguiente.

- ✓ La empresa se evidencia que planifica sus actividades a fin de dar cumplimiento el ciclo de su mapa de procesos.
- ✓ Se asegura y resguarda los requisitos del cliente conservando la información documentada.
- ✓ La empresa define mediante el procedimiento diseño y desarrollo los criterios y requisitos establecidos en las necesidades del cliente.
- ✓ Se establece un procedimiento de gestión de compras donde se puede evidenciar las cuatro fases con las que se asegura la continuidad operativa de sus actividades resguardando los productos y servicios suministrados externamente mediante la selección, evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores.
- ✓ Se definen controles operaciones a fin de determinar los productos mediante la liberación de productos y servicios.
- ✓ Se define un procedimiento ante tratamientos de salidas no conformes.

Requisito 9: Evaluación del desempeño

Nivel de cumplimiento: 90%

Durante la auditoria se ha evidenciado que la empresa cumple y define lo siguiente.

- ✓ Se establecen criterios de seguimiento, medición y se realiza el correcto análisis confirme a la evaluación de desempeño frente al sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Se establece un procedimiento de auditoria además de un plan anual de auditoria a fin de velar por el grado de cumplimiento de lo declarado en el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Se realiza una correcta revisión por la dirección donde además se considera la evidencia recolectada en la última auditoria como además se incorpora los documentos que forman parte del sistema de gestión de la calidad para fines de revisión.

Requisito 10: Mejora

Porcentaje de cumplimiento: 97%

Durante la auditoria se ha evidenciado que la empresa cumple y define lo siguiente.

- ✓ Tomar acciones frente a la identificación y tratamiento de no conformidades, para lo cual define un procedimiento.
- ✓ Propone la mejora continua en la que se evidencia un tratamiento de información como referencia el informe de auditoria a fin de tomar acciones de mejora.
- ✓ Se establece planes de mejora a fin de cumplir con el ciclo de Deming conforme a lo declarado en el sistema de gestión de la calidad.

Job n°:	Report date:	Visit Type:	Visit n°:
CONFIDENTIAL	Document: G90304	Issue n°: 21	Page n°: 4 of 5

INFORME DE AUDITORIA

9. Registro de asistencia a la reunión de apertura y clausura

Nombre Completo	Puesto	Opening	Closing
Luis Yafac Villanueva	Gerente General	X	X



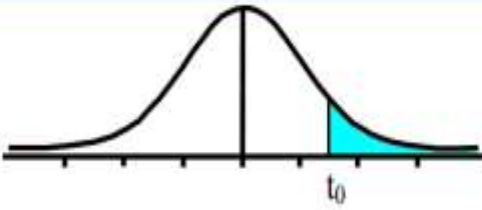
Firma Auditor

JOSE VILCARRÓMERO ARBULU

Anexo 9

Tabla de t - Student

Tabla t-Student



The diagram shows a bell-shaped curve representing a t-distribution. A vertical line is drawn from the peak of the curve down to the horizontal axis, representing the mean. To the right of the mean, another vertical line is drawn, labeled t_0 . The area under the curve to the right of t_0 is shaded in light blue, representing the right-tail probability.

Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7649	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3649	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693
11	0.6974	1.3634	1.7959	2.2010	2.7181	3.1058
12	0.6955	1.3562	1.7823	2.1788	2.6810	3.0545
13	0.6938	1.3502	1.7709	2.1604	2.6503	3.0123
14	0.6924	1.3450	1.7613	2.1448	2.6245	2.9768
15	0.6912	1.3406	1.7531	2.1315	2.6025	2.9467
16	0.6901	1.3368	1.7459	2.1199	2.5835	2.9208
17	0.6892	1.3334	1.7396	2.1098	2.5669	2.8982
18	0.6884	1.3304	1.7341	2.1009	2.5524	2.8784
19	0.6876	1.3277	1.7291	2.0930	2.5395	2.8609
20	0.6870	1.3253	1.7247	2.0860	2.5280	2.8453
21	0.6864	1.3232	1.7207	2.0796	2.5176	2.8314
22	0.6858	1.3212	1.7171	2.0739	2.5083	2.8188
23	0.6853	1.3195	1.7139	2.0687	2.4999	2.8073

Anexo 10

Perfil de Puesto y Manual de Organizaciones y Funciones

GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

- Edad: Mayor de 35 años.
- Estudio: Título a nombre de la nación en administración, ingeniería y/o afines
- Formación: Especialización (Maestría y/o Diplomado) en manejos administrativos, contables y financieros.
- Conocimiento de Leyes laborales, administrativos, finanzas, RR.HH., contables y/o afines.
- Con conocimiento de la Norma ISO 9001
- Experiencia mínima de 5 años en el puesto y/o afines
- Habilidades: Ordenado, metódico, trabajo en equipo, comunicador, criterio, proactivo, buen trato, liderazgo, comunicación a todo nivel, trabajo bajo presión.
- Físicamente Apto.

COORDINADOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

- Edad: Mayor de 26 años.
- Estudio: Estudios en Administración, Gestión de Recursos Humanos, Derecho y/o afines.
- Formación: En temas administrativos, recursos humanos, contabilidad y/o afines.
- Conocimientos en: Manejo de Office, manejo de personal y/o afines.
- De preferencia con conocimiento de la Norma ISO 9001
- Experiencia mínima de 1 años en el cargo y/o afines.
- Habilidades: Ordenado, metódico, trabajo en equipo, responsable, criterio, comunicación a todo nivel.
- Físicamente Apto.

ASISTENTE DE ADMINISTRACION

- Edad: Mayor de 25 años.
- Estudio: Estudios en administración y/o afines
- Formación: En administración, Facturación y Proveedores
- Conocimientos en: Manejo de Office a nivel usuario.
- De preferencia con conocimiento de la Norma ISO 9001
- Experiencia de 1 año en el cargo y/o afines
- Habilidades: Ordenado, colaborador, trabajo en equipo, responsable, criterio, comunicación a todo nivel.
- Físicamente Apto.

ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

- Edad: Mayor de 23 años.
- Estudio: Estudios en Recursos Humanos y/o afines
- Formación: Recursos Humanos,
- Conocimientos en: Manejo de Office a nivel usuario, Control de riesgos laborales, Elaboración de Planillas, y/o afines.
- De preferencia con conocimiento de la Norma ISO 9001
- Experiencia de 1 año en el cargo y/o afines
- Habilidades: Ordenado, metódico, trabajo en equipo, responsable, criterio, comunicación a todo nivel.
- Físicamente Apto.

CONTADOR

- Edad: Mayor de 30 años.
- Estudio: Título a nombre de la nación en Contabilidad y/o afines (colegiado).
- Formación: En contabilidad y finanzas.
- Conocimientos en: Manejo de Office a nivel usuario.
- De preferencia con conocimiento de la Norma ISO 9001.
- Experiencia de 2 años como mínimo en el cargo.
- Habilidades: Ordenado, metódico, trabajo en equipo, responsable, criterio, comunicación a todo nivel.
- Físicamente Apto.

ASISTENTE CONTABLE

- Edad: Mayor de 23 años.
- Estudio: Estudios en Contabilidad y/o afines.
- Formación: En contabilidad y finanzas.
- Conocimientos en: Manejo de Office a nivel usuario, plan de cuentas, dinámica contable.
- De preferencia con conocimiento de la Norma ISO 9001, programa CONCAR, libros electrónicos, sistema de detracción, conciliación bancaria.
- Experiencia de 1 año como mínimo en el cargo.
- Habilidades: Ordenado, metódico, trabajo en equipo, responsable, criterio, comunicación a todo nivel.
- Físicamente Apto.

CHOFER

- Edad: Mayor de 24 años.
- Estudio: Secundaria Completa
- Tener brevete A-II B.
- Experiencia mínima de 6 meses en el cargo.
- Habilidades: Puntualidad, precisión, trabajo en equipo y responsable.
- Físicamente apto.

MENSAJERO

- Edad: Mayor de 23 años.
- Estudio: Secundaria completa
- Experiencia de mensajería
- Conocimientos generales en actividades administrativas
- Experiencia laboral mínima de 1 año en cargos similares
- Físicamente apto.

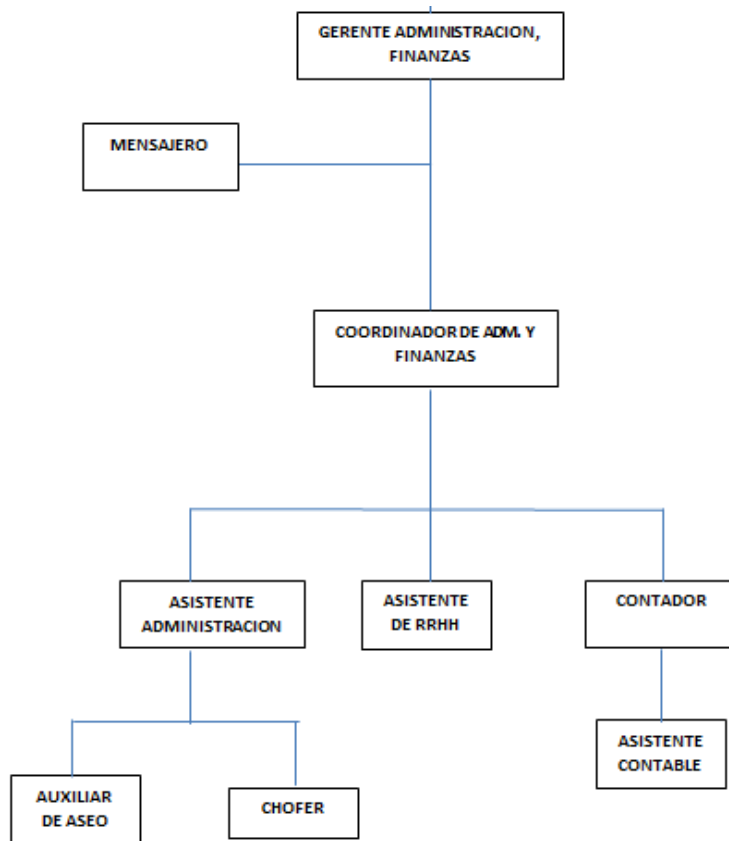
AUXILIAR DE ASEO

- Edad: Mayor de 18 años.
- Estudio: Secundaria completa
- Experiencia de 1 año en el cargo y/o afines
- Físicamente Apto.

1. OBJETIVO

Garantizar el cumplimiento de metas y políticas establecidas relacionadas con los colaboradores, con la finalidad de lograr un recurso humano fidelizado y comprometido con la organización.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ÁREA : **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

REPORTA A : **GERENTE GENERAL**

1. OBJETIVO DEL PUESTO:

Optimizar los recursos de la empresa para aplicarlos adecuadamente usando los fondos necesarios para la obtención de recursos que la compañía necesita para el desarrollo de los servicios que ofrece.

2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- a) Realización, coordinación y aprobación del flujo de caja efectivo mensual y anual.
- b) Aprobar la información oportuna sobre la liquidez y de todas las transacciones comerciales y financieras
- c) Supervisar las áreas de contabilidad, tesorería, facturación y cobranzas, así como coordinar con el área de Recursos Humanos para las elaboraciones de la planilla.
- d) Revisión y aprobación de la planilla mensual, calculo mensual de AFP, cálculo de renta de 5ta. Categoría, de vacaciones, liquidaciones de BBSS.
- e) Supervisa la elaboración de cotizaciones, concursos, leasing.
- f) Revisión y aprobación del cálculo de Impuestos (IGV, Renta de 3ta. Categoría, 4ta. Categoría, 5ta. Categoría, Essalud, etc.).
- g) Controlar los presupuestos económicos. Ingresos y Gastos
- h) Coordinar con el área de facturación, las cobranzas de las facturas y el recaudo de dinero.
- i) Cualquier otra función que sea de la competencia que por su naturaleza es inherente a su cargo; u otras, que sean requeridas y solicitadas por las Gerencia General.
- j) Controlar y realizar seguimiento a la utilización e inversión de los recursos del área.
- k) Proponer y presentar a la gerencia en forma verbal y/o escrita los procedimientos y funciones administrativas requeridas para el desarrollo de la empresa.
- l) Supervisar la implementación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos que participe el personal a su cargo.
- m) Dar cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la empresa ante los clientes, procurando satisfacer sus necesidades y solucionando cualquier problema que se presente, respecto a los servicios ofrecidos.
- n) Hacer cumplir los procedimientos y funciones de cada proceso del negocio, enfatizando la administración y optimización de los recursos disponibles de la organización.
- o) Dar cumplimiento a los objetivos de desarrollo de la empresa, siguiendo las políticas de dirección trazadas por la Gerencia General.

COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ÁREA : **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

REPORTA A : **GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

1. OBJETIVO DEL PUESTO:

Apoyar a la gerencia de administración y finanzas con el cumplimiento de las políticas administrativas y financieras establecidas por la organización.

2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- a) Administrar y controlar los recursos financieros, costos, cobranzas, facturación, compras, liquidación y pago de tributos, tesorería y gestión de presupuestos.
- b) En conjunto con la gerencia de administración y finanzas evaluar los proyectos de inversión y financiamiento requeridos por la empresa.
- c) Coordinar y tramitar cualquier tipo de información, permisos, licencias, entre otros; necesario para el desarrollo de la empresa.
- d) Controlar la Gestión Humana de la empresa, verificando se cumplan las leyes y disposiciones laborales, administrativas y contractuales.
- e) Coordinar en conjunto con la gerencia de administración y finanzas el desarrollo de programas de capacitación y bienestar del personal
- f) Solicitar a la Gerencia Administrativa y Finanzas la asignación de los recursos de acuerdo con los objetivos planteados en la planeación estratégica, táctica y de acción.
- g) Cobranza de facturas a los clientes.
- h) Coordinar trámites con encargados de proyectos en campo (anexas en provincia).
- i) Evaluar y hacer seguimiento a los proveedores
- j) Supervisar la implementación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos que participe el personal a su cargo.
- k) Evaluar la Satisfacción a los Clientes a través de Encuestas
- l) Otras actividades asignadas por gerencia.

MENSAJERO

ÁREA : **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

REPORTA A : **COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

3. OBJETIVO DEL PUESTO:

Efectuar el recojo y distribución de la documentación y correspondencia. Tanto interna como externa desde y hasta las áreas de la empresa y a destinos externos.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- a) Realizar labores de reparto de correspondencia y documentos a destinatarios externos e internos.
- b) Es responsable por los activos que le sean asignados
- c) Identificar oportunidades de mejora de las actividades y procesos, que a través de la incorporación de acciones, controles e innovación permitan agregar valor a su trabajo o al sistema de gestión, permitiendo la optimización de costos operativos.
- d) Cumplir y velar por que se cumplan las disposiciones, normas, procedimientos y similares comprendidas en el sistema de gestión de la calidad
- e) Velar por el correcto uso y adecuada custodia de todos los bienes y activos que sean asignados.
- f) Realizar depósitos y retiros bancarios de la empresa.
- g) Realizar trámites y pagos de servicios de la empresa.
- h) Realizar compras menores de la empresa.
- i) Realizar servicios de mensajería externa cuando se requiera.
- j) Otras actividades asignadas por gerencia.

ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN

ÁREA : **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**
REPORTA A : **COORDINADOR / GERENTE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

1. OBJETIVO DEL PUESTO:

Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- a) Solicitar al cliente el envío de órdenes de servicios, de trabajos, etc., para la entrega de las facturas.
- b) Revisión de facturas emitidas a los clientes.
- c) Revisión de Facturas de proveedores que prestan servicio.
- d) Comunicación con los clientes reales o potenciales para cualquier solicitud.
- e) Información solicitada por nuestra Gerencia.
- f) Elaboración de contratos de alquileres bienes muebles e inmuebles, pago de trámites, pagos notariales.
- g) Recibe y tramita solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones de equipos, máquinas y/o equipos del área.
- h) Brinda apoyo logístico.
- i) Elabora solicitud de cotizaciones a los proveedores previamente seleccionados.
- j) Llena formatos diversos relacionados con el proceso de compras.
- k) Mantiene informado al jefe inmediato superior sobre las actividades realizadas y/o cualquier irregularidad presentada.
- l) Trámite documentario y archivo general.
- m) Renovación de Licencias, Autorizaciones, Soat, en Sunarp, OSCE, MTC, Seguros, Tarjetas de propiedad vehicular.
- n) Trámites municipales y ante INDECI.
- o) Asistencia en la cobranza de facturas a los clientes.
- p) Asistencia en trámites con encargados de proyectos en campo (anexas en provincia).
- q) Cumplir con los lineamientos del Sistema Gestión de la Calidad en los procesos que participe.
- r) Asistencia en la Evaluación y hacer seguimiento a los proveedores.
- s) Asistencia en la Evaluación la Satisfacción a los Clientes a través de Encuestas.
- t) Apoyar en el cumplimiento de los horarios de trabajo que se otorgue al personal de la empresa de acuerdo a la necesidad del servicio.
- u) Otras actividades asignadas por gerencia.

AUXILIAR DE ASEO

ÁREA : **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**
REPORTA A : **ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

1. OBJETIVO DEL PUESTO:

Implementar con eficacia actividades propias de la Unidad de Aseo, velando por el uso eficiente de los recursos a su cargo.

2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- a) Disponibilidad para realizar jornadas nocturnas y diurnas y fines de semana
- b) Realizar labores de aseo según actividades programadas
- c) Informar de cualquier deterioro o problema que presenten los utensilios puestos a disposición.
- d) Adoptar medidas de protección personal en sus actividades.
- e) Respetar la jornada laboral asignada.
- f) Cumplir con las labores establecidas en el manual de funciones de Auxiliar de Servicio de Aseo según el turno y área o sector asignado.
- g) Realizar las funciones inherentes a su puesto y otras que sean encomendadas por la Jefatura y que sean acorde al cargo de Auxiliar de Servicios.

ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

ÁREA : **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

REPORTA A : **COORDINADOR / GERENTE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

1. OBJETIVO DEL PUESTO:

Administrar programas y ejecutar acciones necesarias que permitan llevar a cabo el compromiso de la empresa en garantizar el bienestar general del trabajador y su familia.

2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- a) Coordinar el proceso de selección del personal y asegurar la contratación de este bajo las condiciones definidas por la Gerencia y las políticas de la compañía.
- b) Coordina el pago de salarios y prestaciones sociales legales, derivados de la contratación laboral de todos los empleados de la empresa.
- c) Coordinar y ejecutar la aplicación de la Evaluación de Desempeño a los trabajadores de la compañía.
- d) Apoyar los procesos de programas de Bienestar Laboral, Recreación y Deportes, tendientes al logro de un buen clima laboral y condiciones adecuadas de trabajo.
- e) Coordinar las necesidades de capacitación del personal administrativo y operativo juntamente con la identificación que realice la Gerencia.
- f) Representar a la empresa ante las Autoridades de Trabajo.
- g) Coordina el cumplimiento y revisa el correcto registro de toda información que se debe ingresar al sistema de Planilla, Registros Electrónicos Legales (T-Registro, PLAME, PDT), entre otros.
- h) Custodiar la información de Datos Generales, Certificados, Documentos de Identidad, domicilio, entre otros de carácter confidencial; requerido de acuerdo a las exigencias de la empresa, SGC y legal.
- i) Dictar cuando sea necesarios las charlas de inducción a los colaboradores.
- j) Verificar la entrega de documentos oficiales de la empresa al personal contratado, informando sobre la organización, procedimientos internos, cálculo de remuneraciones y beneficios sociales, otros beneficios legales y otros otorgados por la empresa,
- k) Preparar y revisar Contratos de Trabajo y el cumplimiento de las obligaciones pactadas en estos documentos de carácter laboral suscrito por la empresa con los trabajadores, procurando sus renovaciones y actualizaciones por los responsables en las fechas establecidas.
- l) Revisar conforme al cumplimiento de las Normas Legales Vigentes lo siguiente:
 - El pago de planillas de pago de Remuneraciones (incluidas gratificaciones legales, Vacaciones) a los trabajadores de la empresa.
 - El pago de planillas de Compensación por Tiempo de Servicios a los trabajadores de la empresa.
 - El pago de utilidades a los trabajadores de la empresa.
 - El pago de Liquidaciones de Beneficios Sociales de los trabajadores que hayan perdido el vínculo laboral con la empresa.
 - Revisar las Declaraciones Juradas de Pago Impuesto a la Renta de 4ta. Categoría y 5ta. Categoría, Contribuciones.
 - Sociales de Salud - Es Salud, Seguro de Vida - Es Salud, Seguro Complementario por Trabajo en riesgo u otras obligaciones, creadas o por crearse inherentes a su cargo, que deban presentarse ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), autoridades administrativas, fiscalizadoras y acreedoras.
- m) Mantener informados a las Gerencias sobre la actual Legislación laboral vigente, y sobre todos los procedimientos administrativos a seguir, respecto a las obligaciones legales derechos de la Empresa ante la Autoridad Administrativa de Trabajo.

- n) Fomentar en el trabajador y sus familias, una constante motivación de participación que lo lleve a la superación personal y social.
- o) Fomentar la unidad en las relaciones entre trabajadores y la empresa, informando en todo momento a la Gerencia sobre las situaciones presentadas y las acciones tomadas.
- p) Efectuar un Seguimiento y Control de los problemas sociales o de salud de los trabajadores, incluyendo visitas domiciliarias, visitas a los centros de atención: Clínicas, Postas Médicas u Hospitales en donde sean atendidos, visitas al personal destacado en Obra, tanto de Lima y Provincias; que por necesidades de la empresa, solicitud de la Gerencia, se le encarguen.
- q) Desarrollar y llevar a cabo los planes y programas de ayuda económica del personal, procurando minimizar los problemas de vivienda, salud y escolaridad.
- r) Cumplir con los lineamientos del Sistema Gestión de la Calidad en los procesos que participe.
- s) Cualquier otra función que sea de la competencia que por su naturaleza es inherente a su cargo; u otras, que sean requeridas y solicitadas por las Gerencias.
- t) Encargada y autorizada del control de equipos (telefónicos, GPS, cámaras de fotos, estación total, radio, vehículos, etc.) asignados al personal de Naylamp Ingenieros S. A. C.
- u) Coordinar y Supervisar el cumplimiento de los horarios de trabajo que se otorgue al personal de la empresa de acuerdo a la necesidad del servicio.
- v) Elaborar y proponer en coordinación con el personal de la empresa, el plan anual de actividades programadas por las diferentes áreas velando que se cumplan en su totalidad.
- w) Elaborar y mantener los registros actualizados correspondientes a las funciones de su área.
- x) Coordinar la difusión de las noticias conforme a procedimiento
- y) Inscripciones para cursos o capacitación.

CONTADOR

ÁREA : **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

REPORTA A : **COORDINADOR/GERENTE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

1. OBJETIVO DEL PUESTO:

Mantener informada de manera oportuna y correcta a la Gerencia General para la adecuada toma de decisiones, sobre las operaciones registradas contablemente a través del sistema que designe la empresa.

2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- a) Supervisión del trabajo del asistente a su cargo.
- b) Presentar los PDT en fecha.
- c) Elaboración y presentación de los EEFF en fecha y de manera oportuna y/o cuando solicite gerencia.
- d) Supervisión de la custodia de libros contables.
- e) Solución de problemas tributarios y contables.
- f) Análisis de cuentas (ingresos y gastos) principales de los EEFF
- g) Acudir a las citaciones realizadas por la SUNAT
- h) Atender las fiscalizaciones de la SUNAT
- i) Atender la auditoría externa contable de la empresa.
- j) Provisión de Devengados
- k) Llenado del Balance de Comprobación Macro de la Sunat.
- l) Cumplir con los lineamientos del Sistema Gestión de la Calidad en los procesos que participe.
- m) Elaborar el Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas anuales para ser presentado a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).
- n) Informar y mantener actualizado a la Gerencia de Administración y Finanzas sobre las últimas disposiciones legales en materia tributaria.
- o) Mantener actualizados e impresos, conforme a la legislación vigente, los Libros Principales y Auxiliares de contabilidad de la empresa.
- p) Elaborar conforme al cumplimiento de las Normas Legales Vigentes lo siguiente:
 - El pago de la estimación de las remuneraciones (incluidas gratificaciones legales, Vacaciones) a los trabajadores
De la empresa.
 - El pago de planillas de Compensación por Tiempo de Servicios a los trabajadores de la empresa.
 - El pago de utilidades a los trabajadores de la empresa en el caso de que los hubiera.
 - El pago de Liquidaciones de Beneficios Sociales de los trabajadores que hayan perdido el vínculo.

ASISTENTE CONTABLE

ÁREA : **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

REPORTA A : **COORDINADOR/GERENTE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

1. OBJETIVO DEL PUESTO:

Controlar y verificar la documentación contable, mediante el sistema contable de la empresa a fin de llevar una contabilidad correcta y presta para el Balance General.

2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- a) Revisar, verificar y analizar todos los comprobantes de pago, movimientos financieros y económicos de la empresa, antes de su registro.
- b) Llevar a cabo un estricto registro, asiento, codificación y control de todas las operaciones contables y financieras de la empresa.
- c) Realizar la Conciliación de las cuentas bancarias que mantiene la empresa con las entidades bancarias y/o Financieras mensualmente.
- d) Preparar y presentar las Declaraciones Juradas de las liquidaciones de impuestos (Impuesto General a las Ventas, Impuesto a la Renta, Contribuciones Sociales u otras obligaciones tributarias de la empresa), que deban presentarse ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), autoridades administrativas, fiscalizadoras y acreedoras.
- e) Llevar un estricto registro y control de todas las obligaciones de Deudores y derechos de Acreedores, de la empresa.
- f) Elaborar los informes financieros y contables que sean solicitados por la Gerencia como instrumentos de Dirección.
- g) Cualquier otra función que sea de la competencia que por su naturaleza es inherente a su cargo; u otras, que sean requeridas y solicitadas por las Gerencias.
- h) Analizar las cuentas, para que éstas se encuentren en relación con el Balance Preliminar del Contador.
- i) Analizar los activos fijos y depreciación de los bienes de la empresa.
- j) Verificar la salida de préstamos, adelanto de remuneraciones o pagos pendientes relacionados con la planilla de sueldos en coordinación con el área de RR. HH.
- k) Llevar un adecuado control de los impuestos declarados y pagados a Sunat u otras entidades.
- l) Generar reportes del Sistema Contable cada vez que el Contador lo solicite.
- m) Otras funciones que designe su jefe inmediato.
- n) Clasificación de documentos para las provisiones
- o) Cumplir con los lineamientos del Sistema Gestión de la Calidad en los procesos que participe.
- p) Impresión de sustentos contables
- q) Llevar un control y seguimiento mensual de los movimientos y saldos a rendir cuenta.
- r) Revisar y analizar las liquidaciones de caja chica recibidas.
- s) Efectuar arqueos de caja chica.

CHOFER

ÁREA : **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

REPORTA A : **COORDINADOR/GERENTE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

3. OBJETIVO DEL PUESTO:

Conducir el vehículo asignado por el proyecto cumpliendo con el código de tránsito y manual de vehículos de la organización. Velar por la seguridad de su persona y sus acompañantes. Responsable del traslado del material y equipos.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- a) Informar oportunamente a la oficina encargada del mantenimiento y reparación de los vehículos, todo tipo de fallas o daños presentados en el mismo y en caso de ser necesario realizar algún trámite ante compañías aseguradoras, deberá adjuntar toda la documentación necesaria.
- b) Llevar un registro de mantenimientos de la historia del vehículo.
- c) Informar oportunamente a la Secretaría Administrativa toda colisión o accidente de tránsito que se presente en cumplimiento de sus funciones.
- d) Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios.
- e) Atender a las solicitudes de transporte que le sean expresadas por su jefe inmediato o por quien éste delegue.
- f) Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación.
- g) El chofer estará en la obligación de cumplir con los lineamientos establecidos por la empresa Naylamp Ingenieros SAC. Donde deberá registrar diariamente la actividad realizada según instructivo.

Anexo 11

Encuestas aplicadas a gerentes viales, jefes de proyectos e ingeniería

Nombre de

contacto: Antonio Chirinos

Empresa: COVISUR

Cargo: JEFE DE INGENIERIA

Fecha: 08/10/2019

Instrucciones: Utilice la siguiente escala para calificar cada una de las preguntas y marque con un "✓" el casillero que considere corresponda:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
5	4	3	2	1

SATISFACCIÓN GENERAL		CALIFICACIÓN				
¿Qué tan satisfecho está usted? respecto a:		5	4	3	2	1
SERVICIO DE:						
CALIDAD	1. La prestación del servicio en general.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. El cumplimiento de las condiciones de calidad en la ejecución del servicio y/o estudio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. La capacidad técnica del personal asignado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIO	4. El trato y comunicación del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Asistencia técnica ofrecida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. La comunicación entre la empresa y el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Seguimiento del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICACIA	9. Capacidad para resolver problemas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Tiempo de respuesta por parte del personal de Naylamp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Medidas preventivas y planes de contingencia en general.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. Las respuestas a consultas y requerimientos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENTREGA	13. La puntualidad en la entrega de informes/reportes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. La flexibilidad y receptividad frente a sus urgencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Tiene algún comentario o sugerencia con respecto al servicio?

Proyecto. Código 0116

Nombre. COVISUR COASIA

Su opinión nos permitirá mejorar la calidad de nuestros servicios

Nombre de contacto: ANTONIO PUYCAN
 Empresa: CONSTRUCCION Y ADMINISTRACIÓN S.A. - CASA
 Cargo: JEFE DE INGENIERIA Fecha: 16/11/2019

Instrucciones: Utilice la siguiente escala para calificar cada una de las preguntas y marque con un "✓" el casillero que considere corresponda:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
5	4	3	2	1

SATISFACCIÓN GENERAL		CALIFICACIÓN				
¿Qué tan satisfecho está usted? respecto a:		5	4	3	2	1
SERVICIO DE:						
CALIDAD	1. La prestación del servicio en general.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. El cumplimiento de las condiciones de calidad en la ejecución del servicio y/o estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. La capacidad técnica del personal asignado.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIO	4. El trato y comunicación del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Asistencia técnica ofrecida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. La comunicación entre la empresa y el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Seguimiento del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICACIA	9. Capacidad para resolver problemas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Tiempo de respuesta por parte del personal de Naylamp	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Medidas preventivas y planes de contingencia en general.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. Las respuestas a consultas y requerimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENTREGA	13. La puntualidad en la entrega de informes/reportes.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. La flexibilidad y receptividad frente a sus urgencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Tiene algún comentario o sugerencia con respecto al servicio?

Proyecto. Código 0117
Nombre. 0117 CORREDOR VIAL ANDAHUAYLAS

Su opinión nos permitirá mejorar la calidad de nuestros servicios

Nombre de contacto: Victor Puyen
 Empresa: CONCESIONARIO VIAL DEL SUR
 Cargo: JEFE DE PROYECTO Fecha: 16/01/2020

Instrucciones: Utilice la siguiente escala para calificar cada una de las preguntas y marque con un "✓" el casillero que considere corresponda:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
5	4	3	2	1

SATISFACCIÓN GENERAL		CALIFICACIÓN				
¿Qué tan satisfecho está usted? respecto a:		5	4	3	2	1
SERVICIO DE:						
CALIDAD	1. La prestación del servicio en general.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. El cumplimiento de las condiciones de calidad en la ejecución del servicio y/o estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. La capacidad técnica del personal asignado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIO	4. El trato y comunicación del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Asistencia técnica ofrecida.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. La comunicación entre la empresa y el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Seguimiento del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICACIA	9. Capacidad para resolver problemas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Tiempo de respuesta por parte del personal de Naylamp	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Medidas preventivas y planes de contingencia en general.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. Las respuestas a consultas y requerimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENTREGA	13. La puntualidad en la entrega de informes/reportes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. La flexibilidad y receptividad frente a sus urgencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Tiene algún comentario o sugerencia con respecto al servicio?

Proyecto. Código 0216
Nombre. 0216 COVISUR KM 34 AREQUIPA

Su opinión nos permitirá mejorar la calidad de nuestros servicios

Nombre de contacto: DANIEL TACANGA
 Empresa: CONSTRUCCION Y ADMINISTRACIÓN CASA
 Cargo: GERENTE VIAL Fecha: 21/02/2020

Instrucciones: Utilice la siguiente escala para calificar cada una de las preguntas y marque con un "✓" el casillero que considere corresponda:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
5	4	3	2	1

SATISFACCIÓN GENERAL		CALIFICACIÓN				
¿Qué tan satisfecho está usted? respecto a:		5	4	3	2	1
SERVICIO DE:						
CALIDAD	1. La prestación del servicio en general.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. El cumplimiento de las condiciones de calidad en la ejecución del servicio y/o estudio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. La capacidad técnica del personal asignado.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIO	4. El trato y comunicación del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Asistencia técnica ofrecida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. La comunicación entre la empresa y el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Seguimiento del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICACIA	9. Capacidad para resolver problemas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Tiempo de respuesta por parte del personal de Naylamp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Medidas preventivas y planes de contingencia en general.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. Las respuestas a consultas y requerimientos.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENTREGA	13. La puntualidad en la entrega de informes/reportes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. La flexibilidad y receptividad frente a sus urgencias.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Tiene algún comentario o sugerencia con respecto al servicio?

Se debería aumentar el seguimiento al servicio contratado.

Proyecto. Código 0217

Nombre. Casma Huaraz – Tingo María

Su opinión nos permitirá mejorar la calidad de nuestros servicios

Nombre de contacto: Gilberto Lopez
 Empresa: Concesionario Vial del Sur
 Cargo: JEFE DE PROYECTO Fecha: 14/04/2020

Instrucciones: Utilice la siguiente escala para calificar cada una de las preguntas y marque con un "✓" el casillero que considere corresponda:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
5	4	3	2	1

SATISFACCIÓN GENERAL		CALIFICACIÓN				
¿Qué tan satisfecho está usted? respecto a:		5	4	3	2	1
SERVICIO DE:						
CALIDAD	1. La prestación del servicio en general.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. El cumplimiento de las condiciones de calidad en la ejecución del servicio y/o estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. La capacidad técnica del personal asignado.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIO	4. El trato y comunicación del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Asistencia técnica ofrecida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. La comunicación entre la empresa y el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Seguimiento del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICACIA	9. Capacidad para resolver problemas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Tiempo de respuesta por parte del personal de Naylamp	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Medidas preventivas y planes de contingencia en general.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. Las respuestas a consultas y requerimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENTREGA	13. La puntualidad en la entrega de informes/reportes.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. La flexibilidad y receptividad frente a sus urgencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Tiene algún comentario o sugerencia con respecto al servicio?

Proyecto. Código 0416
Nombre. 0416 PERFIL PTE SANTA ROSA

Su opinión nos permitirá mejorar la calidad de nuestros servicios

Anexo 12

Lista de Participación a Capacitaciones

	PLAN ANUAL DE FORMACION	Revisión: 02
		Fecha: 16/01/2020
		Página 1 de 1

N°	TEMA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPOSITOR	CARGO	TIPO I/E (*)	PLANIFICACIÓN ANUAL												FECHA	HORA	OBJETIVO	OBSERVACIÓN	
					ENERO	FEBRERO	MAIZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	Sensibilización al personal Importancia del Sistema de Gestión de la Calidad	Bruno Pacheco Rodríguez	Coordinador de Calidad	I	x													20/01/20	08:30	Compromiso de las personas	Personal de Naylamp
2	Interpretación de la Norma ISO 9001:2015	Bruno Pacheco Rodríguez	Coordinador de Calidad	I	x													24/01/20	08:00	Conocer la norma ISO 9001	Personal de Naylamp
3	Gestión Documental Sistema de Gestión de la Calidad	Jose Vilcarromero Arbulu	Auditor Norma ISO 9001:2015	E		x												10/02.20	08:30	Adaptación a nueva forma de trabajo	Personal de Naylamp
4	Importancia de la Satisfacción al Cliente. Cap. 9.1.2	Jose Vilcarromero Arbulu	Auditor Norma ISO 9001:2015	E			x											12/03/20	15:00	El cliente es primero	Personal de Naylamp

(*) TIPO DE CAPACITACIÓN:
E = CAPACITACIÓN EXTERNA
I = CAPACITACIÓN INTERNA

Asistente de Recursos Humanos	Gerente de Administración	Coordinador de Calidad	Gerente General
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma:  LUIS FELIPE YAFAC VILLANUEVA Gerente General NAYLAMP INGENIEROS S.A.C.

	LISTA DE PARTICIPANTES	Revisión: 02
		Versión: 01
		Fecha: 01.10.14
		Página: 1 de 2

FECHA: 10/02/2020 HORA: 08:30 am
 EXPOSITOR: Jose Vilcarromero Arbulu ÁREA / INSTITUCIÓN: Administración
 LUGAR: Naylamp Ingenieros HORAS DE CAPACITACIÓN: 05 (hrs)
 CHARLA CAPACITACION INDUCCION OTROS

CURSO Y/O TEMA:

RESUMEN DEL TEMA:

GESTIÓN DOCUMENTAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	NOMBRE(S) Y APELLIDOS	DNI	PARTICIPACIÓN
1	ARI HUARCAYA, PEDRO GINO	43187766	SI
2	BORJA GABRIEL, SILVIA MAGALY	44590149	SI
3	CAMACUARI SUAREZ LUZ DIANA	43052459	SI
4	CHUCCHU CHILENO, HUBERT ENRIQUE	42577199	SI
5	CONDORI CUSI, CATALINA	41649688	SI
6	DELGADO YAFAC GILBERTO EDUARDO	16774723	SI
7	ESPIÑOZA BARRETO, GARY	43087775	SI
8	GUTARRA SENEPO MANUEL ERASMO	43375038	SI
9	JINES SARAVIA MANUEL ANTHONI	45582097	SI
10	MORENO CARBONERO, JOEL	44657769	SI
11	ORREGO MANRIQUE, ANDRES MAURICIO	72223267	SI
12	PACHECO MARTINEZ, FIORELLA E.	70521248	SI
13	PANTA LOO ALEXANDER HECTOR	44557994	SI
14	PAUCAR ALBITRES, DIEGO MARTIN	47158616	SI
15	PAUCAR GARCES, JOSE MANUEL	46637416	SI
16	PAUCAR GARCES, RICARDO ALFONSO	07859220	SI
17	PUYEN BURGA, VICTOR FELIPE	07773134	SI
18	RAMOS ARIMANA, JUAN CARLOS	47452146	SI
19	RIVAS CABALLERO, ALBERTO	46515820	SI
20	RIVERA CONTRERAS, GLADYS	43160533	SI

	LISTA DE PARTICIPANTES	Revisión: 02
		Versión: 01
		Fecha: 01.10.14
		Página: 2 de 2

Nº	NOMBRE(S) Y APELLIDOS	DNI	PARTICIPACIÓN
1	ROGALES HUAMAN PERCY	41776679	SI
2	ROSILLO POMA ERITH LENIN	41389078	SI
3	RODRIGUEZ SUEROS, CARMEN MILAGRITOS	43924318	NO
4	ROSILLO POMA, JORGE LUIS	40037223	SI
5			


 Firma Auditor
JOSE VILCARROMERO ARBULU



	LISTA DE PARTICIPANTES	Revisión: 02
		Versión: 01
		Fecha: 01.10.14
		Página: 1 de 2

FECHA: 12/03/2020 HORA: 15:00 am
 EXPOSITOR: Jose Vilcarrero Arbulu ÁREA / INSTITUCIÓN: Administración
 LUGAR: Naylamp Ingenieros HORAS DE CAPACITACION: 02 (hrs)

CHARLA CAPACITACION INDUCCION OTROS

CURSO Y/O TEMA:

RESUMEN DEL TEMA: <hr/> IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE. CAP. 9.1.2

Nº	NOMBRE(s) Y APELLIDOS	DNI	PARTICIPACIÓN
1	ARI HUARCAYA, PEDRO GINO	43187766	NO
2	BORJA GABRIEL, SILVIA MAGALY	44590149	SI
3	CAMACUARI SUAREZ LUZ DIANA	43052459	SI
4	CHUCCHU CHILENO, HUBERT ENRIQUE	42577199	NO
5	CONDORI CUSI, CATALINA	41649688	SI
6	DELGADO YAFAC GILBERTO EDUARDO	16774723	SI
7	ESPIÑOZA BARRETO, GARY	43087775	SI
8	GUTARRA SENEPO MANUEL ERASMO	43375038	SI
9	JINES SARAVIA MANUEL ANTHONI	45582087	SI
10	MORENO CARBONERO, JOEL	44657769	SI
11	ORREGO MANRIQUE, ANDRES MAURICIO	72223267	SI
12	PACHECO MARTINEZ, FIORELLA E.	70521248	SI
13	PANTA LOO ALEXANDER HECTOR	44557994	SI
14	PAUCAR ALBITRES, DIEGO MARTIN	47158616	SI
15	PAUCAR GARCES, JOSE MANUEL	46637416	SI
16	PAUCAR GARCES, RICARDO ALFONSO	07859220	SI
17	PUYEN BURGA, VICTOR FELIPE	07773134	SI
18	RAMOS ARIMANA, JUAN CARLOS	47452146	SI
19	RIVAS CABALLERO, ALBERTO	46515820	SI
20	RIVERA CONTRERAS, GLADYS	43160533	SI

	LISTA DE PARTICIPANTES	Revisión: 02
		Versión: 01
		Fecha: 01.10.14
		Página: 2 de 2

Nº	NOMBRE(s) Y APELLIDOS	DNI	PARTICIPACIÓN
1	ROSALES HUAMAN PERCY	41776679	SI
2	ROSILLO POMA ERITH LENIN	41389078	SI
3	RODRIGUEZ SUEROS, CARMEN MILAGRITOS	43924318	SI
4	ROSILLO POMA, JORGE LUIS	40037223	NO
5			


 Firma Auditor
 JOSE VILCARRERO ARBULU



	LISTA DE PARTICIPANTES	Revisión: 02
		Versión: 01
		Fecha: 01.10.14
		Página: 1 de 2

FECHA: 20/01/2020 HORA: 09:00 am
 EXPOSITOR: Bruno Pacheco Rodriguez ÁREA / INSTITUCIÓN: Administración
 LUGAR: Sala de Reuniones N° 2 Naylamp Ingenieros HORAS DE CAPACITACIÓN: 04 (hrs)

CHARLA CAPACITACION INDUCCION OTROS

CURSO Y/O TEMA:

RESUMEN DEL TEMA:

 SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL DE NAYLAMP INGENIEROS SOBRE LA IMPORTANCIA DEL
 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	NOMBRE(s) Y APELLIDOS	DNI	PARTICIPACIÓN
1	ARI HUARCAYA, PEDRO GINO	43187766	SI
2	BORJA GABRIEL, SILVIA MAGALY	44590149	SI
3	CAMACUARI SUAREZ LUZ DIANA	43052459	SI
4	CHUCCHU CHILENO, HUBERT ENRIQUE	42577199	SI
5	CONDORI CUSI, CATALINA	41649688	SI
6	DELGADO YAFAC GILBERTO EDUARDO	16774723	SI
7	ESPIÑOZA BARRETO, GARY	43087775	SI
8	GUTARRA SENEPO MANUEL ERASMO	43375038	SI
9	JINES SARAVIA MANUEL ANTHONI	45582087	SI
10	MORENO CARBONERO, JOEL	44657769	SI
11	ORREGO MANRIQUE, ANDRES MAURICIO	72233267	SI
12	PACHECO MARTINEZ, FIORELLA E.	70521248	NO
13	PANTA LOO ALEXANDER HECTOR	44557994	NO
14	PAUCAR ALBITRES, DIEGO MARTIN	47158616	SI
15	PAUCAR GARCES, JOSE MANUEL	46637416	SI
16	PAUCAR GARCES, RICARDO ALFONSO	07859220	NO
17	PUYEN BURGA, VICTOR FELIPE	07773134	SI
18	RAMOS ARIMANA, JUAN CARLOS	47452146	NO
19	RIVAS CABALLERO, ALBERTO	46515820	SI
20	RIVERA CONTRERAS, GLADYS	43160533	SI


	LISTA DE PARTICIPANTES	Revisión: 02
		Versión: 01
		Fecha: 01.10.14
		Página: 2 de 2

Nº	NOMBRE(s) Y APELLIDOS	DNI	PARTICIPACIÓN
1	ROSALES HUAMAN PERCY	41776679	SI
2	ROSILLO POMA ERITH LENIN	41389078	SI
3	RODRIGUEZ SUEROS, CARMEN MILAGRITOS	43924316	SI
4	ROSILLO POMA, JORGE LUIS	40037223	SI
5			



 Firma del Expositor



	LISTA DE PARTICIPANTES	Revisión: 02
		Versión: 01
		Fecha: 01.10.14
		Página: 1 de 2

FECHA: 24/01/2020 HORA: 08:00 am
 EXPOSITOR: Bruno Pacheco Rodríguez ÁREA / INSTITUCIÓN: Administración
 LUGAR: Naylamp Ingenieros HORAS DE CAPACITACIÓN: 06 (hrs)

CHARLA CAPACITACION INDUCCION OTROS

CURSO Y/O TEMA:

RESUMEN DEL TEMA:

 INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

Nº	NOMBRE(S) Y APELLIDOS	DNI	PARTICIPACIÓN
1	ARI HUARCAYA, PEDRO GINO	43187766	SI
2	BORJA GABRIEL, SILVIA MAGALY	44590149	SI
3	CAMACUARI SUAREZ LUZ DIANA	43052459	SI
4	CHUCCHU CHILENO, HUBERT ENRIQUE	42577199	SI
5	CONDORI CUSI, CATALINA	41549688	NO
6	DELGADO YAFAC GILBERTO EDUARDO	16774723	SI
7	ESPIÑOZA BARRETO, GARY	43087775	SI
8	GUTARRA SENEPO MANUEL ERASMO	43375038	SI
9	JINES SARAVIA MANUEL ANTHONI	45582087	SI
10	MORENO CARBONERO, JOEL	44657769	SI
11	ORREGO MANRIQUE, ANDRES MAURICIO	72223267	SI
12	PACHECO MARTINEZ, FIORELLA E.	70521248	SI
13	PANTA LOO ALEXANDER HECTOR	44557994	SI
14	PAUCAR ALBITRES, DIEGO MARTIN	47158616	SI
15	PAUCAR GARCES, JOSE MANUEL	46637416	SI
16	PAUCAR GARCES, RICARDO ALFONSO	07859220	SI
17	PUYEN BURGA, VICTOR FELIPE	07773134	SI
18	RAMOS ARIMANA, JUAN CARLOS	47452146	SI
19	RIVAS CABALLERO, ALBERTO	46515820	SI
20	RIVERA CONTRERAS, GLADYS	43160533	NO

	LISTA DE PARTICIPANTES	Revisión: 02
		Versión: 01
		Fecha: 01.10.14
		Página: 2 de 2

Nº	NOMBRE(S) Y APELLIDOS	DNI	PARTICIPACIÓN
1	ROSALES HUAMAN PERCY	41776679	SI
2	ROSILLO POMA ERITH LENIN	41389078	SI
3	RODRIGUEZ SUEROS, CARMEN MILAGRITOS	43924318	SI
4	ROSILLO POMA, JORGE LUIS	40037223	SI
5			



 Firma del Expositor



AÑO: 2020

FECHA	TIPO DE MEDIO DE ALMACENAMIENTO	CANT. DE MEDIO DE ALMACENAMIENTO	CODIGO	TIPO	ENTREGADO POR:		
					ÁREA	NOMBRE	FIRMA
1.02	DISCO DURO EXTERNO	654 GB	001 - E	BACK-UP ENERO	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	
29.02	DISCO DURO EXTERNO	654 GB	002 - F	BACK-UP FEBRERO	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	
28.03	DISCO DURO EXTERNO	730 GB	003 - J	BACK-UP MARZO	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	
25.04	DISCO DURO EXTERNO	730 GB	004 - A	BACK-UP ABRIL	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	
30.05	DISCO DURO EXTERNO	800 GB	005 - J	BACK-UP MAYO	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	
27.06	DISCO DURO EXTERNO	800 GB	006 - J	BACK-UP JUNIO	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	
25.07	DISCO DURO EXTERNO	834 GB	007 - J	BACK-UP JULIO	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	
29.08	DISCO DURO EXTERNO	870 GB	008 - B	BACK-UP AGOSTO	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	
26.09	DISCO DURO EXTERNO	900 GB	009 - S	BACK-UP SETIEMBRE	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	
31.10	DISCO DURO EXTERNO	920 GB	010 - O	BACK-UP OCTUBRE	GAF	ING. LUIS F. YAFAC VILLANUEVA	

Anexo 13

Cronograma de Mantenimiento de los Equipos

NAYLAMP INGENIEROS S.A.C.		SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD FORMATO: CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE MEDICION						CODIGO FR-SGC-015 Versión: 01 Fecha: 16/01/2020													
Fecha	16/01/2020	Programado	Ejecutado	Pendiente	Año																
		P	E	D	2020																
Nº	Código Patrimonial	Equipo	Marca	Modelo	Serie	Ubicación	Tipo de Mantenimiento	Frecuencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	EC051	GPS DIFERENCIAL COMPLETO	TOPCON	HIPER SR	1064-11648	OFICINA LIMA	Calibración	Semestral	3							15					
									3							15					
2	EC052	RECEPTOR DE GPS	TOPCON	HIPER SR	1064-14693	OFICINA LIMA	Calibración	Semestral	3							15					
									3							15					
	EC053	RECEPTOR DE GPS	TOPCON	HIPER SR	1064-14694	OFICINA LIMA	Calibración	Semestral	3							15					
									3							15					
3	EC054	GPS GARMIN	GARMIN	MAP 755	1WR097335	MARTIN RAMIREZ HUARAZ 0217	No Aplica	Semestral	3						20						
									3						20						
4	EC055	GPS GARMIN	GARMIN	MAP 730	1WR124380	GARY ESPINOZA HUARAZ 0217	No Aplica	Semestral	3						20						
									3						20						
5	EC056	GPS CAMARA FOTOGRAFICA	GARMIN	MONTANA	2JPO69995	TINDO MARIA - ADM CLAUDIA	No Aplica	Semestral	3						20						
									3						20						
6	EC057	GPS CAMARA FOTOGRAFICA	GARMIN	MONTANA	NS 25P069995	ROBIN CAMPO HUARAZ -CAJAMA	No Aplica	Semestral		10						23					
										10						23					
7	EC058	NIVEL AUTOMATICO	TOPCON	AT-84	IX 4902	OFICINA LIMA	Calibración	Semestral		10			22			24				18	
										10			22			24				18	
8	EC059	NIVEL AUTOMATICO	TOPCON	AT-84	H 9300	OFICINA LIMA	Calibración	Semestral		10			22			3				10	
										10			22			3				10	
9	EC060	NIVEL AUTOMATICO	TOPCON	AT-84A	WP004312	OFICINA LIMA	Calibración	Semestral	16					L		10					
									16					L		10					
10	EC061	NIVEL AUTOMATICO	TOPCON	AT-84A	WP004189	OFICINA LIMA	Calibración	Semestral	16					L		10					
									16					L		10					
11	EC062	NIVEL AUTOMATICO	TOPCON	AT-84A	WP004293	ROBIN CAMPO HUARAZ -CAJAMA	Calibración	Semestral		8							4				
										8							4				
12	EC063	NIVEL AUTOMATICO	TOPCON	AT-84A	WP04308	JORGE ROSILLO PURA - CAMPO	Calibración	Semestral		8							4				
										8							4				
13	EC064	ESTACION TOTAL A	TOPCON	ES-106	G22149	ROBIN CAMPO HUARAZ -CAJAMA	Calibración	Semestral	10				15							7	
									10				15							7	
14	EC065	ESTACION TOTAL B	TOPCON	ES-106	G24475	ROBIN CAMPO HUARAZ -CAJAMA	Calibración	Semestral	15						15					15	
									15						15					15	
15	EC066	ESTACION TOTAL C	TOPCON	ES-55-5	WL0242	ROBIN CAMPO HUARAZ -CAJAMA	Calibración	Semestral	16							10					
									16							10					

APROBADO POR: LUIS YAFAC VILLANUEVA

APROBADO POR: BRUNO R. PACHECO RODRIGUEZ

LUIS FELIPE YAFAC VILLANUEVA
Gerente General
NAYLAMP INGENIEROS S.A.C.

Fecha	16/01/2020		Programado P	Ejecutado E	Pendiente D	Año 2020
-------	------------	--	-----------------	----------------	----------------	-------------

N°	Código Patrimonial	Equipo	Marca	Modelo	Serie	Ubicación	Tipo de Mantenimiento	Frecuencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
AREA: ADMINISTRACION Y FINANZAS																				
1	NYP 0001	PIRELLA RACHECO	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses		25						5				
2	NYP 0002	ALEXANDER PANTA	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses		25						5				
3	NYP 0003	JOSE HALYON	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses		25						5				
AREA: PROYECTOS 1																				
4	NYP 0004	LIBRE	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses			2						2			
5	NYP 0005	ING. MANUEL	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses			2						2			
	NYP 0006	ING. MAURICIO	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses			2						2			
	NYP 0007	ING. ALBERTO	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses			2						2			
8	NYP 0016	ING. PAUCAR	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses			2						2			
AREA: PROYECTOS 2																				
9	NYP 0008	ING. RICARDO	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses		25										25
10	NYP 0009	ING. DIANA	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses		25										25
11	NYP 0010	ING. MARTIN	-	PC	-	ofc. Lima 2do pto	P E	6 meses		25										25



29	SIN CODIGO	FRANCISCO / WINCHOLONG	HP	LAPTOP		0217 HUARAZ	P E	6 meses			23						23
IMPRESORAS, PROYECTOR						USUARIO											
30	NYP 0037	IMPRESORA TINTA	EPSON	L385	S/A MILAGROS	ADMINISTRACION RENDICIONES	P E	6 meses			18						10
31	NYP 0038	IMPRESORA TINTA	EPSON	L385	PIRELLA PACHECO	COORD. GAF	P E	6 meses			18						18
32	NYP 0039	IMPRESORA LASER	HP	JET PRO 400	CONTADOR	CONTABILIDAD	P E	6 meses			18						18
33	NYP 0040	IMPRESORA TINTA	HP	3825	ING. YAFAC	USO PARTICULAR	P E	6 meses			23						20
34	NYP 0041	IMPRESORA LASER	KONICA	0346	GLADYS	OPERACIONES 1ER PISO	P E	6 meses			23						20
35	NYP 0042	IMPRESORA TINTA SISTEMA CONTINUO	CAWON	02100	MAURICIO ORRIGO	PROYECTOS 1	P E	6 meses			23						20
36	NYP 0043	IMPRESORA TINTA SISTEMA CONTINUO	CAWON	02100	FRANCISCO MURICA	0517 SULLANA - PIJURA	P E	6 meses			23						20
37	NYP 0044	PROYECTOR	EPSON	02100	FRANCISCO MURICA	SALA REUNIONES	P E	6 meses			23						20
APROBADO POR:		LUIS YAFAC VILLANUEVA						APROBADO POR:		BRUNO R. PACHECO RODRIGUEZ							




 LUIS FELIPE YAFAC VILLANUEVA
 Gerente General
 NATLAMP INGENIEROS S.A.C.

NAYLAMP INGENIEROS S.A.C.		SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD FORMATO: INVENTARIO DE EQUIPOS APOYO LOGISTICO										CODIGO FR-SGC-015 Versión: 01 Fecha: 16/01/2020			
Fecha	16/01/2020										Año 2020				
Accesorios															
NR	Código Patrimonial	Equipos	Marcas	Modelo	Serie	Ubicación	GARANTIA	MANUAL	BATERIA	CARGADOR	CABLE DE TRANSFERENCIA	FUNDA	TAQUETA SD	CD	
1	NAYLAMP	CAMARA FOTOGRAFICA NEGRA	NIKON	COOLPIX A100	30008139	OFICINA LIMA	SI	SI	SI	SI	SI	PLOMA	8GB	NO	
2	NAYLAMP	CAMARA FOTOGRAFICA NEGRA	PANASONIC	LUMIX DMC-TS30	WL6FA007571	ROBERT BERROCAL 0517 PIURA	SI	SI	DMW-BCK7E	E6000921DC	G6415	NEGRA	8GB	SI	
3	NAYLAMP	CAMARA FOTOGRAFICA NEGRA	PANASONIC	LUMIX DMC-TS30	WL6GA007654	OFICINA LIMA	SI	SI	DMW-BCK7E	E6005251DC	G6621	NEGRA	8GB	SI	
4	NAYLAMP - ING YAFAC	CAMARA FOTOGRAFICA ROSADA	CANON	POWERSHOT A3200 IS	NO REGISTRA	OFICINA LIMA	NO	NO	NB-8L	E227712	SI (NAYLAMP)	SONY NEGRA	4 GB	NO	
5	NAYLAMP	CAMARA FOTOGRAFICA ROJA	NIKON	COLLPIX S2800	32013868	OFICINA LIMA	NO	NO	PLD3B	HK400905015-2C	J1111	NEGRA	8GB	NO	
6	NAYLAMP	CAMARA FOTOGRAFICA ROJA	NIKON	COLLPIX S2801	32011637	OFICINA LIMA	NO	NO	PK53B	NO	NO	SONY NEGRA	8GB	NO	
7	NAYLAMP	CAMARA FOTOGRAFICA AZUL	PANASONIC	LUMIX DMC-TS30	WL6EA005221	OFICINA LIMA	SI	SI	DMW-BCK7E	D6003292DC	G6329	NEGRA	8GB	SI	
8	NAYLAMP	CAMARA FOTOGRAFICA AZUL	PANASONIC	LUMIX DMC-TS31	WL6EA005209	OFICINA LIMA	SI	SI	DMW-BCK7E	D6003293DC	G2329	NEGRA	8GB	SI	
9	NAYLAMP	CAMARA FOTOGRAFICA AZUL	PANASONIC	LUMIX DMC-TS32	WL6BA001009	MARTIN RAMIREZ HUARAZ 0217	SI	SI	DMW-BCK7E	A6000410DC	G5C09	NEGRA	8GB	SI	
10	NAYLAMP	CARGADOR PILAS	PANASONIC	BASIC NI-MH	BQ-CC51AS	TINGO MARIA - ADM CLAUDIA	CUATRO (4) PILAS ENELOOP (BK-3MCCE)								
11	NAYLAMP	CARGADOR PILAS	PANASONIC	BASIC NI-MH	BQ-CC51AS	FRANCISCO MUJICA 0517	CUATRO (4) PILAS ENELOOP (BK-3MCCE)								
12	NAYLAMP	CARGADOR PILAS	SONY	CYCLEENERGY	BCG-34HH	MARTIN RAMIREZ HUARAZ 0217	CUATRO (4) PILAS SONY								
13	NAYLAMP	RADIO FRECUENCIA NEGA CON FRANGA AZUL	MOTOROLA (PACK 2)	K7GF500	RR80WGD470C // RR80WGD471C	FRANCISCO MUJICA 0517	BASE CARGADOR + ENCHUFE PARA BASE + BROCHE DE RADIOS								
14	NAYLAMP	RADIO FRECUENCIA TURQUESA	MOTOROLA (PACK 2)	T100 / PMUES088A	6904SF4034 // 6904SF4035	FRANCISCO MUJICA 0517	BROCHE DE RADIOS								




FOTO

LUIS FELIPE YAFAC VELLANUEVA
Gerente General
NAYLAMP INGENIEROS S.A.C.

Anexo 14

Informe de Revisión por la Dirección


	SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GG.001
	FORMATO: INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION	VERSIÓN N°: 02 FECHA: 03.01.17 Página 1de 14

Elementos de Entrada:

1. Resultados de las auditorías internas y externas anteriores.
2. Retroalimentación de los requisitos del cliente demandantes de servicios(Clientes)/ partes interesadas.
3. Desempeño de los procesos (Objetivos, indicadores, metas) y conformidad del Servicio.
4. Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas.
5. Estado y seguimiento del Servicio No Conforme.
6. Acciones de seguimiento de revisiones previas.
7. Estado y seguimiento del desempeño de los proveedores.
8. Cambios que podrían afectar al SGC.
9. Recomendaciones para la Mejora del sistema de gestión.
10. Estado del Clima Organizacional.
11. Estado de la Política de Calidad.

Especificaciones:


- Este informe se debe entrega en el formato original (Word) firmado y sellado por los involucrados y el detalle de la información reflejada en este documento puede ser en Excel o cualquier otro formato.
- Esta información deberá entregarse al finalizar la reunión que establece los criterios de revisión por la dirección independientemente de que esté planificada una reunión de revisión por la dirección o no.

	SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GG.001
	FORMATO: INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION	VERSIÓN N°: 02 FECHA: 03.01.17 Página 2de 14

0. DATOS GENERALES

Periodo que se reporta:	2020
-------------------------	------


Documento de Referencia:	A.R. N°002-2020-SGC-ENE		
Fecha:	20/05/2020		
Responsable:	Bruno R. Pacheco Rodríguez		
Informe N°:	001-2020-GG		
Asistentes a la Reunión	Cargo / Área	ASISTENCIA	Observación
Bruno R. Pacheco Rodríguez	Cood. De Calidad / Calidad SGC	OK	Ninguna
Luis F. Yafac Villanueva	Gerente General	OK	Ninguna
José M. Paucar Garcés	Gerente de Proyectos / Proyectos	OK	Ninguna
Fiorella E. Pacheco Martinez	Cood. Adm. Y Finanzas / Administración	NO	AUSENTE POR PERMISO
Diego M. Paucar Albitres	As. Recursos Humanos / Administración	OK	Ninguna
Edwin M. Ramírez Murillo	Jefe de Proyectos / Proyectos	OK	Ninguna
Manuel Gutarra Senepo	Cood. De Proyectos / Proyectos	OK	Ninguna
Andrés M. Orrego Manrique	Cood. De Proyectos / Proyectos	OK	Ninguna
Gary Espinoza Barreto	Cood. De Proyectos / Proyectos	OK	Ninguna
Gilberto Delgado Yafac	Cood. De Proyectos / Proyectos	OK	Ninguna

	SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO: FR-GG.001
	FORMATO: INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION		VERSIÓN N°: 02 FECHA: 16.01.2020 Página 3 de 14

1. RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS ANTERIORES.

Auditoría (Interna/Externa)	Hallazgo			Descripción breve	Estado (Abierta/Cerrada)	Fecha de cierre	RESULTADOS	ACCIONES
	NC	OM	Obs					
Interna			X	El Alcance declarado difiere del definido en el manual de calidad.	Cerrado	30 /04/ 2020	Estado Verificado y cerrado	Se actualizo manual de calidad V. 02
Interna			X	No se identifica el control de cambios.	Cerrado	30 /04/ 2020	Estado Cerrado	Se verifico la obs.
Interna			X	No se completan los campos establecidos en Fr.	Cerrado	30 /04/ 2020	Estado Cerrado	Capacitación e inducción.
Interna			X	No se identifica seguimiento del proveedor.	Cerrado	30 /04/ 2020	Estado Cerrado	Capacitación e inducción.
Interna			X	Falta d evidencia de competencia de auditor.	Cerrado	30 /04/ 2020	Estado Cerrado	Se emitirá un nuevo perfil
Interna			X	Falta de acción en no cumplimiento de metas.	Cerrado	30 /04/ 2020	Estado Cerrado	Se enfatizará en el segui.
Interna			X	No estipula frecuencia de medición en un PD.	Cerrado	30 /04/ 2020	Estado Cerrado	Se actualizará el PD.
Interna			X	No se evidencia análisis de encuestas de satisfacción al cliente.	Cerrado	30 /04/ 2020	Estado Cerrado	Se enfatizará en el análisis de las encuestas.
Interna		X		La alta dirección a fin de velar por la sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad se deben asignar recursos constantes	-	-	-	Aplicara el Cambio.
Interna		X		Es importante reconocer e incluir dentro del análisis posibles rebrotes antes de.	-	-	-	Aplicara el Cambio.
Análisis de los resultados:				Para las observaciones evidenciadas en la presente evaluación del desempeño se consideró la toma de acciones correctivas de esta manera se pudo verificar el resultado eficaz de las mismas dando un valor a nuestro sistema de gestión de calidad donde nos deja lecciones aprendidas para el constante aporte nutriendo de manera de 360° rotativo constante nuestro sistema.				

NC - No Conformidad OM - Oportunidad de Mejora Obs - Observación


	SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GG.001
	FORMATO: INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION	VERSIÓN N°: 02 FECHA: 16.01.2020 Página 4 de 14

2. RETROALIMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE.

(La Toma de data de considerará los últimos 6 meses anteriores a la última auditoría)

ACTIVIDAD			RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA CONTINUA		
Código de Proyecto	Medio utilizado para evaluar la percepción del cliente conforme al cumplimiento	Mes Evaluación				
0116	Encuesta de Satisfacción	Marzo.2020	Muy Satisfecho	Mantener la capacitación constante conforme a mantener los estándares de calidad referentes al servicio, enfatizando en los seguimientos constantes a cada plan de trabajo conforme a proyecto en ejecución		
0117	Encuesta de Satisfacción	Marzo.2020	Muy Satisfecho			
0216	Encuesta de Satisfacción	Marzo.2020	Satisfecho			
0217	Encuesta de Satisfacción	Marzo.2020	Muy Satisfecho			
0316	Encuesta de Satisfacción	Marzo.2020	Muy Satisfecho			
0416	Encuesta de Satisfacción	Marzo.2020	Satisfecho			
0517	Encuesta de Satisfacción	Marzo.2020	Satisfecho			
0617	Encuesta de Satisfacción	Marzo.2020	Muy Satisfecho			
0916	Encuesta de Satisfacción	Marzo.2020	Satisfecho			
OTRAS FUENTES DE REATROALIMENTACIÓN:						
Código de Proyecto	Número de:				Tendencia (A, B, L)	ACCIONES DE MEJORA CONTINUA
	Quejas/Reclamos o sugerencias	Incumplimientos en tiempo de entrega	Rechazos	Otra		
Análisis de los resultados:	Los resultados fueron muy favorables en el desarrollo de cada proyecto respaldando la calidad del servicio de esta manera se tomarán acciones con el fin de mantener los buenos resultados garantizando la calidad de nuestro servicio inculcando constantemente la importancia de mantener un sistema de gestión que alinea los estándares de calidad.					

A - Alcista B - Bajista L - Lateral o indeterminada

	SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GG.001
	FORMATO: INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION	VERSIÓN N°: 02 FECHA: 16.01.2020 Página 5 de 14

3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO.

(La evaluación del desempeño por proceso de realizará tomando en cuenta la caracterización de procesos corp.)

Caracterización de Proceso: Elegir entre procesos de servicio corp., de apoyo o estratégicos.								
Proceso	INDICADORES							
	Desempeño general del proceso	Objetivo	Cumplimiento Meta	Tendencia (A, B, L)	¿Alcanza objetivo?	¿Mejora respecto al periodo anterior?	¿Requiere plan de acciones?	¿El indicador aún es válido?
	Indicador 1							
	Indicador 2							
	Indicador 3							
	Indicador 4							
	Indicador 5							
	Indicador 6							
	Indicador 7							
	Indicador 8							
¿El Objetivo aún es válido?								
¿Se requiere tomar acciones?		SI ()	NO ()					
ACCIONES A TOMAR								
Tipo Acción (AC)	Descripción de la acción			Fecha inicio implementación	Responsable			
Ficha por proceso	Se implementará la caracterización por procesos definiendo una ficha por procesos.			16/01/2020	Coord. De Calidad			
De acuerdo al tipo de las acciones a tomar deberá registrarse en el formato que corresponda:								
<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas (AC), registrarlas en el formato FR-SGC.012 Reporte de Acciones Correctivas. 								
Análisis de los resultados:								
Se propone definir una ficha por proceso donde en el determinaremos objetivos alcanzar por procesos el mismo que beneficiará y permitirá un mejor seguimiento a cada proceso.								

	SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO: FR-GG.001
	FORMATO: INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION	VERSIÓN N°: 02 FECHA: 16.01.2020 Página 14 de 14

HISTÓRICO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

NO. DE INFORME	FECHA REVISIÓN	ACCIONES Y DECISIONES	RESPONSABLE
01	20/Enero/2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se tomarán acciones y un respectivo seguimiento conforme a las observaciones declaradas en la auditoria de seguimiento según el informe final de dicha auditoria, las mismas acciones se monitorearán en los reportes de acciones R.A.001-2020-NYP al R.A.001-2020-NYP. 2. Mantener la capacitación constante conforme a mantener los estándares de calidad referentes al servicio, enfatizando en los seguimientos constantes a cada plan de trabajo conforme a proyecto en ejecución. 3. Se implementará la caracterización por procesos definiendo una ficha por procesos. 4. Se verificará el monitoreo de las acciones correctivas declaradas hasta su cierre. 5. – 6. Se realizarán reuniones mensuales cumpliendo el seguimiento del sistema de gestión. 7. Se determinarán proveedores que generen impacto directo al sistema de gestión de la calidad a los cuales se llamaran proveedores críticos y los de apoyo se denominaran no críticos. 8. Se realizará capacitación constante sensibilizando al personal. 9. Se establecerá canales de comunicación estables. 10. Se implementará una medición del clima laboral 360°. 11. Se actualizará la política de calidad. 12. Se aprobará presupuesto del año 2020 para la implementación y modernización en T.I., actualización de la infraestructura. 13. Se procederá a la actualización de la política de calidad a una nueva representada en su nueva versión N° 03 	Gerente General, RRHH, Coord. De Calidad, Gerente de Administración y Finanzas

FIRMAS DE APROBACION DEL INFORME

COORD. DE CALIDAD	GERENTE DE PROYECTOS	GERENTE GENERAL
		 LUIS FELIPE YAFAC VILLANUEVA Gerente General NAYLAMP INGENIEROS S.A.C.