



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA:

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA
ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

Autor

Negrete Sánchez Hirvin Negrete

Tutor

Ing. Pablo Elicio Ron Valenzuela MSc.

QUITO – ECUADOR
2023

AUTORIZACIÓN

POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Hirvin Isaac Negrete Sánchez, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA”** como requisito para optar al grado de Ingeniería Industrial y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, al día 28 del marzo del 2023, firmo conforme:

Autor: Hirvin Isaac Negrete Sánchez

Firma: 

Número de Cédula: 1719410373

Dirección: Pichincha, Quito, Yaruquí

Correo Electrónico: harvinegrete0@gmail.com

Teléfono: +593 992667562

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA**” presentado por Hirvin Isaac Negrete Sánchez, para optar por el Título de Ingeniería Industrial.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 28 de marzo del 2023

.....

Ing. Pablo Elicio Ron Valenzuela Mg.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 28 de marzo del 2023



.....
Hirvin Isaac Negrete Sánchez

C.C.: 171941037-3

APROBACIÓN DE LECTORES

El trabajo de titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA”**, previo a la obtención del Título de Ingeniería Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 28 de marzo de 2023

.....

Ing. Topón Visarrea Blanca Liliana. Mg

LECTOR

.....

Ing. Villacís Guerrero Jacqueline Del Pilar. Mg

LECTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación principalmente a Dios, a mi abuelita Emma que ha sido el pilar de mi motivación y también a mi familia por el apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria, a todos y cada uno de los docentes que me guiaron y aportaron con su conocimiento en mi crecimiento como profesional y a lo largo de mi trayectoria universitaria.

HIRVIN ISAAC

NEGRETE SÁNCHEZ

AGRADECIMIENTO

Estoy agradecido primeramente con Dios, por brindarme su bendición, sabiduría y la fortaleza para seguir adelante cumpliendo metas (Todo lo puedo en Cristo que me fortalece - Filipenses 4:13).

A mi Padre y a mi Madre, mis hermanos y familiares en especial a mis dos mentores de vida quienes han sido mi tío Jefferson y a Víctor Rodríguez a quien considero el Padre que la vida puso en mi camino para enseñarme con cariño lo que significa la honestidad, integridad y disciplina, a todos y cada una de las personas que han influido en mi vida ayudándome a forjar mi carácter y mis valores como persona y a lo largo de mi trayectoria universitaria incentivándome a ser un buen profesional con valores importantes y con ganas de superarme cada vez más.

Gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN DE LECTORES	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes	5
Justificación	7
Objetivos.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	9

Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	9
Contexto de la organización.....	11
Liderazgo	12
Planificación	13
Soporte	14
Evaluación del desempeño.....	16
Mejora continua	17
Área de estudio	20
MODELO OPERATIVO.....	20
CAPÍTULO III.....	23
PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS	23
Resultados esperados:	58
Cronograma de actividades.....	59
CAPÍTULO IV.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
Conclusiones.....	64
Recomendaciones	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Porcentaje de cumplimiento para Auditoría de Diagnóstico</i>	10
Tabla 2 <i>Clausula 4: Contexto de la Organización.</i>	11
Tabla 3 <i>Cláusula 5: Liderazgo</i>	12
Tabla 4 <i>Cláusula 6: Planificación</i>	13
Soporte 5 <i>Cláusula 7: Soporte</i>	14
Tabla 6 <i>Cláusula 8: Operación</i>	15
Tabla 7 <i>Cláusula 9: Evaluación del desempeño.</i>	16
Tabla 8 <i>Cláusula 10: Mejora.</i>	17
Tabla 9 <i>Porcentaje total de cumplimiento por Cláusula.</i>	18
Tabla 10 <i>Área de Estudio</i>	20
Tabla 11 <i>Objetivo y campo de aplicación</i>	32
Tabla 12 <i>Fortalezas</i>	32
Tabla 13 <i>Debilidades</i>	33
Tabla 14 <i>Oportunidades</i>	33
Tabla 15 <i>Amenazas</i>	34
Tabla 16 <i>Matriz partes interesadas - stakeholders</i>	34
Tabla 17 <i>Requisitos partes interesadas</i>	35
Tabla 18 <i>Roles, responsabilidades y autoridades de la organización</i>	39
Tabla 19 <i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo</i>	42
Tabla 20 <i>Matriz de comunicaciones empresa de servicios de limpieza</i>	47
Tabla 21 <i>Cronograma de actividades de implementación</i>	60
Tabla 22 <i>Cálculo de costos de implementación</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Encuesta de Certificaciones ISO 9001:2015</i>	3
Figura 2 <i>Estructura de la Norma ISO 9001:2015 con relación al ciclo PHVA</i>	4
Figura 3 <i>Cláusula 4: Contenido de la Organización</i>	11
Figura 4 <i>Cláusula 5: Liderazgo</i>	12
Figura 5 <i>Cláusula 6: Planificación</i>	13
Figura 6 <i>Cláusula 7: Soporte</i>	14
Figura 7 <i>Cláusula 8: Operación.</i>	15
Figura 8 <i>Cláusula 9: Evaluación del desempeño.</i>	16
Figura 9 <i>Cláusula 10: Mejora</i>	17
Figura 10 <i>Porcentaje total de implementación por Cláusula.</i>	18
Figura 11 <i>Porcentaje de cumplimiento con respecto a la brecha.</i>	19
Figura 12 <i>Diagrama de flujo para el desarrollo del modelo operativo.</i>	21
Figura 13 <i>Etapas para elaboración del Manual de Calidad</i>	23
Figura 14 <i>Organigrama empresarial</i>	31
Figura 15 <i>Diagrama de GANTT</i>	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 *Estructura de alto nivel norma PASS 99:2012*

Anexo 2 *Política de calidad*

Anexo 3 *Registro de información general*

Anexo 4 *Plan de capacitación de la empresa de servicios de limpieza*

Anexo 5 *Registro de máquinas y equipos*

Anexo 6 *Registro de competencia del personal de la empresa objeto de estudio*

Anexo 7 *Encuesta de satisfacción del cliente de la empresa de servicios de limpieza*

Anexo 8 *Registro de cambios de productos o servicios de la empresa de objeto de estudio*

Anexo 9 *Registro de resultado de evaluación de proveedores*

Anexo 10 *Registro de planificación de diseño y desarrollo*

Anexo 11 *Indicadores de calidad para los servicios de la empresa*

Anexo 12 *Registros de compras y recepción*

Anexo 13 *Balance Score Card*

Anexo 14 *Registro de informe final de auditoría*

Anexo 15 *Registro de indicadores de gestión*

Anexo 16 *Registro de convocatoria para revisión gerencial de la empresa*

Anexo 17 *Registro de resultados de reunión gerencial de la empresa objeto de estudio*

Anexo 18 *Registro de análisis de no conformidades y acciones correctivas*

Anexo 19 *Registro de resultados de acciones de mejora de empresa de servicio de limpieza*

Anexo 20 *Lista maestra de documentos*

Anexo 21 *Manual de procedimientos*

Anexo 22 *Auditoría de diagnóstico/verificación*

Anexo 23 *Porcentaje de Cumplimiento*

Anexo 24 *Matriz de análisis de brechas*

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA: “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA”

AUTOR: Hirvin Isaac Negrete Sánchez

TUTOR: Ing. Pablo Elicio Ron Valenzuela Mgs.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente propuesta metodológica se enfoca en solventar la problemática identificada en la Empresa de Servicios de Limpieza, la cual cuenta con varios años de funcionamiento y ha crecido progresivamente en ese ámbito, enfocándose en brindar servicios que cumplan con los requerimientos de sus clientes. Se han identificado varias problemáticas entre las que se puede mencionar: los procesos se llevan a cabo de manera empírica en los diferentes tipos de servicios de limpieza que ofrece, la falta de capacitación a empleados e inexperiencia de los mismos, la documentación es escasa y la generada no está controlada ni clasificada. Con el fin de evidenciar los incumplimientos se aplicó el checklist proporcionado por la ISO 9001:2015 a la empresa, se obtuvo inicialmente un 37,78% de cumplimiento con respecto a los puntos de la norma. Ante esta situación, este trabajo de titulación tiene como objetivo el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015; alcanzando como resultado el manual de calidad, el manual de procedimientos, el levantamiento y registro de la información para cada uno de los puntos de la norma; con los cuales finalmente se obtuvo el 93.87% de cumplimiento, garantizando así su funcionamiento y el manejo documental enfocado a la mejora continua de procesos en la empresa.

Palabras Clave: Calidad, ISO 9001:2015, Mantenimiento, Manual de procedimientos, Mejora.

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**THEME: “DESIGN OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE
ISO 9001:2015 STANDARD FOR A CLEANING SERVICES COMPANY”**

AUTHOR: Hirvin Isaac Negrete Sánchez

TUTOR: Ing. Pablo Elicio Ron Valenzuela Mgs.

ABSTRACT

This methodological proposal focuses on addressing issues identified in the Cleaning Services Company, which has been operating for several years and has grown progressively in this field, focusing on providing services that meet your customers' requirements. Several problems have been identified, including the processes are carried out empirically in the different types of cleaning services offered, employees' lack of training and experience, documentation is scarce and the documentation generated is neither controlled nor classified. In order to show the non-compliances, the diagnosis checklist provided by ISO 9001:2015 was applied to the company, Originally, 37.78% of the items in the standard were met. In view of this situation, this degree work is aims to design the Quality Management System based on ISO 9001:2015; achieving as a result the quality manual, the procedures manual, the collection and documentation of information for each item in the standard; finally achieving a compliance rate of 93.87%, thus ensuring its operation and document management focused on continuous process improvement in the company.

Keywords: Improvement, ISO 9001:2015, Maintenance, Procedures Manual.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 9001:2015 es una de las normas más conocidas y utilizadas en todo el mundo en el ámbito de la gestión de calidad. La norma establece un conjunto de requisitos que una organización debe cumplir para implementar un sistema de gestión de calidad eficaz y mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios.

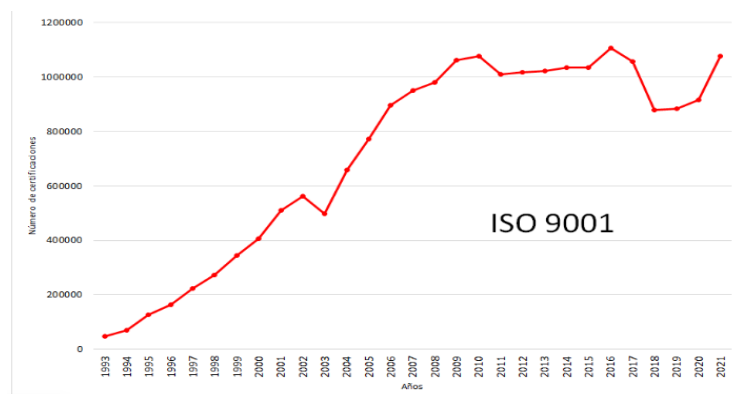
En un contexto macro, la ISO 9001:2015 ha sido una herramienta clave para mejorar la competitividad de las empresas a nivel global. La norma ha sido adoptada por empresas de diferentes tamaños y sectores, lo que ha permitido una mayor homogeneización de los procesos de gestión de calidad en todo el mundo. Además, la norma ha sido reconocida por organismos internacionales, lo que ha facilitado el comercio internacional al generar confianza en los clientes y los proveedores, en el contexto internacional, los cambios con respecto a la calidad de los productos y servicios se han visto reflejados a lo largo del tiempo, teniendo así un gran avance dentro de los diferentes procesos que se ejecutan en las industrias. Debido a esto, en la actualidad la realización de operaciones y el funcionamiento de las organizaciones se enfocan en instaurar diferentes tipos de metodologías que aporten a la competitividad y mejora de las empresas y consecuentemente que cumplan las expectativas de los clientes (Vallejo Cabezas, 2019).

La norma ISO 9001 elaborada por la Organización Internacional de Estandarización («ISO 9001 - Norma ISO 9001 para Sistemas de Gestión de Calidad», s. f.) en su presente versión 2015, tiene un enfoque en la mejora continua, también conocido como PHVA, el cual se encarga de brindar una guía para la planificación, ejecución, revisión y verificación de diferentes puntos, con la finalidad de garantizar la calidad de cada uno de los procesos en la organización y posteriormente conducirla a la certificación.

Según (Leon, 2020), a nivel mundial existen más de 1200000 empresas certificadas en el estándar internacional ISO 9001, una vez obtenida la certificación respectiva se realiza un seguimiento continuo en la aplicación del sistema de gestión de calidad en todos sus procesos. A pesar de la importancia que implica el cumplimiento de la norma en el aseguramiento de la calidad de los procesos y productos, esta no es obligatoria.

Figura 1

Número total de certificaciones ISO 9001 a nivel mundial.



Nota. En la figura se muestra los países que a nivel latinoamericano que tienen más empresas certificadas (EN76-V5 Datos de ISO 9001 a nivel Mundial – PRISMA CONSULTORIA SAS, s. f.), en la que se muestran el numero total de certificaciones a nivel mundial.

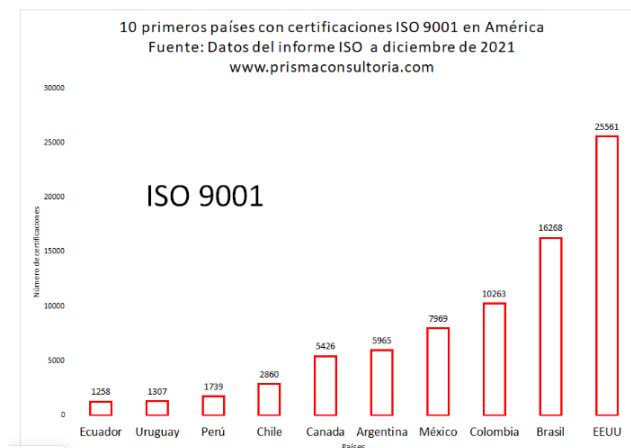
Al hablar de la calidad en el Ecuador se debe tener presente que la misma está regulada de acuerdo a las diferentes instituciones gubernamentales existentes, según (SAE y la gestión de la calidad – Servicio de Acreditación Ecuatoriano, s. f.) estas son: el Sistema Ecuatoriano de Calidad o también llamado (SEC) y el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO). Los organismos mencionados se encargan de la generación del control y cumplimiento de cada una de las cláusulas establecidas, basándose en políticas que ayuden al progreso competitivo dentro de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la industria.

Las empresas ecuatorianas tienen un enfoque basado en la calidad de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y enfocan su identificación, planificación,

verificación, control de procesos y actividades de acuerdo a los diferentes puntos que especifica la norma, garantizando el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de los clientes en base a un enfoque adecuado en la gestión de procesos, por ello se realiza una correlación entre las expectativas de los clientes y los objetivos trazados para mejorar los procesos en la empresa (Aguilera Guerra, 2021).

En el Ecuador existen alrededor 1233 empresas certificadas en la ISO 9001 según (Jorge Benzaquen, 2019), por lo cual es importante que se siga adoptando estas conductas de certificación y mejora continua dentro de los procesos de las empresas para alcanzar un nivel de competitividad con respecto al mercado nacional.

Figura 2
Encuesta de Certificaciones ISO 9001:2015

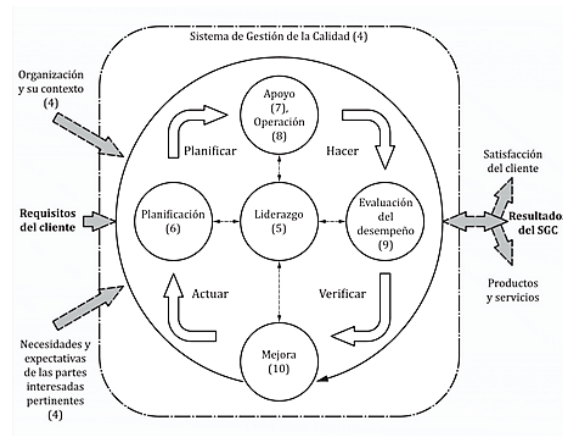


Nota. En la figura se muestra los países que a nivel latinoamericano están tienen más empresas certificadas (EN76-V5 Datos de ISO 9001 a nivel Mundial – PRISMA CONSULTORIA SAS, s. f.), en la que se muestran los resultados de los 10 primeros países con mayor empresas certificadas en América.

Actualmente, las empresas deben cumplir con los requisitos normativos que se requieren para cumplir las cláusulas de calidad que son importantes para estandarizar los procesos y certificar los mismos según norma ISO 9001:2015, adoptando un enfoque de mejora continua o también llamada PHVA.

Figura 3

Estructura de la Norma ISO 9001:2015 con relación al ciclo PHVA



Nota. Se muestra el ciclo de mejora continua adaptado de la Organización Internacional de Estandarización. SGC -Requisitos 9001; 2015, por (<https://www.iso.org/home.html>, 2015)

Las empresas de servicio limpieza en el Ecuador en su gran mayoría según (*INEN ratificó la certificación ISO 9001:2015*, s. f.) buscan la certificación en la ISO, lo cual les permite ser más competitivas en el mercado y tener mejor acogida por parte de los clientes, razón por la cual se desea aplicar un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para incorporar procesos con visión estratégica y alcanzar los objetivos empresariales, con la finalidad de generar un valor agregado a la empresa, el mismo que le permita distinguirse en el mercado nacional generando confianza en sus clientes y brindando la calidad necesaria de sus servicios.

La Empresa de Servicios de Limpieza en los últimos años ha realizado sus operaciones de manera empírica sin tener respaldos de manejo de materiales, insumos, planificación, organización y control de sus procesos, además de personal sin capacitación técnica operativa. Adicionalmente, ha habido reclamos por parte de sus clientes, los cuales no han obtenido el cumplimiento del servicio y en algunos casos se han tenido que hacer devoluciones de dinero por falta de organización y coordinación. En base a estos antecedentes, se puede notar que la empresa necesita de manera inmediata una intervención para la mejora de sus procesos y

productos que la conduzcan a certificarse en la norma ISO 9001:2015, lo que podrá hacer una vez que haya cumplido e implementado los diferentes requerimientos de este estándar.

La problemática actual se enfoca en la forma en la que la Empresa de Limpieza lleva adelante sus procesos y su organización. Adicionalmente, las empresas contratantes, que gozan de sistemas de gestión de calidad, buscan que sus colaboradores también obtengan la certificación ISO 9001:2015. Para solventar esta problemática y cumplir con este propósito es necesario el diseño del sistema de gestión de calidad el cual seguirá el siguiente proceso: diagnosticar el estado actual de la empresa utilizando la lista de verificación de requisitos de la norma; caracterizar los procesos internos administrativos y operativos, a través de un enfoque PHVA enfocado en la mejora continua; y, finalmente, generar la información documental en base a la estructura de alto nivel de la norma.

Antecedentes

En los últimos años, ha habido una creciente preocupación por la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas de limpieza y la necesidad de implementar sistemas de gestión de calidad que aseguren la satisfacción del cliente. Según (Vargas & Berríos, 2019) en su artículo de investigación: Análisis de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en una empresa de servicios de limpieza en Chile. La norma ISO 9001:2015 es una herramienta que puede ser utilizada por estas empresas para diseñar y establecer un sistema de gestión de calidad que satisfaga los requisitos de los clientes y las regulaciones. En una investigación realizada en 2019 en una empresa de servicios de limpieza en Chile, se encontró que la implementación de la norma ISO 9001 mejoró la calidad de los servicios ofrecidos, aumentó la satisfacción del cliente y redujo los costos.

Otro estudio realizado por (Jara-Sánchez & García-Morales, 2020) sobre La calidad en el sector servicios: un estudio en una empresa de limpieza en España. Encontró que la

implementación de la norma ISO 9001:2015 mejoró la eficiencia de los procesos y redujo los errores y retrabajos necesarios. La empresa pudo identificar y abordar problemas de calidad antes de que se convirtieran en mayores problemas y aumentar la satisfacción del cliente. Además, la implementación de la norma ISO 9001 permitió a la empresa cumplir con los requisitos de los clientes y las regulaciones.

En un estudio realizado por (Díaz-González & Mercado-Iduñate, 2021) Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa de limpieza en México. Se encontró que la implementación de la norma ISO 9001:2015 permitió a la empresa mejorar la comunicación entre los empleados y los clientes, lo que a su vez mejoró la satisfacción del cliente. Además, la empresa pudo identificar y abordar problemas de calidad de manera oportuna y mejorar la eficiencia de sus procesos y procedimientos.

En conclusión, la implementación de la norma ISO 9001:2015 en empresas de servicios de limpieza puede ofrecer una serie de beneficios, como la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos, la satisfacción del cliente, la eficiencia en los procesos y la reducción de costos. A través de la implementación de un sistema de gestión de calidad efectivo, estas empresas pueden mejorar su posición en el mercado y satisfacer las demandas de los clientes y las regulaciones gubernamentales.

La empresa de limpieza, se ha puesto en la post de implementar la norma ISO 9001 para asegurar la satisfacción del cliente y mejorar continuamente sus procesos y servicios. Ya que han presentado inconvenientes con la identificación de oportunidades de mejora, lo que puede resultar en una disminución de la calidad de nuestros servicios y la satisfacción del cliente.

Además, sin una cultura de calidad sólida, los empleados no se encuentran alineados con los objetivos y cuentan con el compromiso necesario para mejorar continuamente y cumplir

con los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios. Afectando la capacidad para retener y adquirir clientes de la empresa.

Justificación

La implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa es de gran **importancia**, ya que esta certificación establece los estándares internacionales de calidad y proporciona un marco sólido para el desarrollo y la mejora continua de los procesos de la empresa. Al seguir los requisitos de la norma, se garantiza que la empresa brinde servicios de limpieza consistentes y de alta calidad a sus clientes.

El **impacto** de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicio de limpieza es significativo, debido a que, al implementar la norma, la misma puede mejorar su desempeño operativo y financiero, aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la eficacia del personal. Además, la implementación de la norma ISO 9001:2015 puede mejorar la reputación de la empresa en el mercado y aumentar su capacidad para competir en un entorno empresarial cada vez más exigente.

Los principales **beneficiarios** de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la Empresa de Servicios de Limpieza son sus clientes, ya que se garantiza la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa. Además, los empleados de la empresa también se benefician de la implementación de la norma, ya que se mejora su desempeño y se establecen procesos claros y efectivos para la ejecución de las tareas de limpieza.

La **utilidad** se reflejará en la mejora de los procesos de la empresa, a través del levantamiento de documentación, determinación de puntos clave, elaboración de política de calidad, consideración de los riesgos y oportunidades y los objetivos de calidad que permitan de la integración activa de todo el personal, cumpliendo el objetivo de obtener un mayor nivel de satisfacción por parte de los clientes y mejora en el desarrollo de sus actividades.

Es **factible** llevar adelante esta propuesta debido a que se tiene un apoyo total por parte de la gerencia de la organización, adicionalmente se destinarán los recursos necesarios para su posterior implementación en las diferentes áreas y se obtendrá un direccionamiento específico acerca del cumplimiento de los diferentes puntos de la norma.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el sistema de Gestión de Calidad (SGC) con base a la norma ISO 9001:2015 para la mejora continua de sus procesos en una empresa de servicios de limpieza.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual de la empresa, mediante la aplicación de la lista de verificación de requisitos con base a la norma ISO 9001:2015 obteniendo un punto de partida para el SGC.
- Establecer los procesos, procedimientos, formatos y registros mediante los lineamientos solicitados en el Sistema de Gestión de Calidad para generar el manual de calidad que viabilice el buen desenvolvimiento organizativo de la empresa de servicios de limpieza.
- Realizar una auditoría de verificación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en función de la información documental generada en el manual de calidad, reduciendo el porcentaje de brechas diagnosticadas.

CAPÍTULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa

La empresa de servicios de limpieza cuenta con el compromiso de generar total satisfacción a los clientes, superando sus expectativas y actuando con integridad, compromiso, responsabilidad y honestidad, siendo así muy reconocida a nivel nacional por ser líder en servicios de limpieza y mantenimiento a través de la innovación y mejoramiento continuo. Actualmente, la empresa no se encuentra certificada por lo que muchos de sus procesos se llevan a cabo de manera empírica, en razón a ello se considera que la situación actual de la misma es poco favorable debido a la falta de organización entre los departamentos que conforman la empresa.

En la actualidad, la empresa carece de procedimientos con respecto a la gestión de sus procesos ya que no existe asertividad en la asignación de roles y responsabilidades en los diferentes cargos, por lo cual, por parte de la alta dirección es necesario aplicar los lineamientos en base a la norma ISO 9001:2015, la cual responde a una estructura de alto nivel enunciada en el *Anexo I* SL de la norma PASS 99:2012 (PAS, 2012), para en función a la misma cumplir con la gestión, diseño y a futuro la implementación y certificación de las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA 4. Contexto de la organización, CLÁUSULA 5 Liderazgo, CLÁUSULA 6 Planificación, CLÁUSULA 7 Soporte o Apoyo, CLÁUSULA 8 Operación, CLÁUSULA 9 Evaluación del desempeño y CLÁUSULA 10 Mejora continua.** Cabe señalar que estas 7 cláusulas son auditables; mientras que, la cláusula 1, que corresponde al objeto y campo de aplicación; cláusula 2, referencias normativas y, cláusula 3, términos y definiciones no son auditables según (Aldás Alarcón, 2016). De esta manera, los diferentes lineamientos existentes permitirán diagnosticar los requisitos de un sistema de gestión de calidad.

Cómo punto de partida es necesario realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa mediante una auditoría en base a la lista de verificación que se encuentra en **Anexo 22** y sigue los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 , ya que con la información recopilada se podrá identificar cuáles son las necesidades y requerimientos por parte de la empresa.

Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación, se presenta en la **Tabla 1** la metodología de valoración con la que se establecerá el porcentaje de cumplimiento de cada una de las cláusulas de alto nivel que se puede visualizar en la lista de verificación ubicada en la ///.

Tabla 1
Porcentaje de cumplimiento para Auditoría de Diagnóstico

VALORES DE CUMPLIMIENTO	
% De cumplimiento	Detalle
0%	No documentado / No existente
25%	Aplicado / No documentado
50%	Documentado / No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

Nota. En la presente tabla se presentan los datos con respecto a las valoraciones de manera porcentual que se utilizarán para la evaluación de cada una de las cláusulas de la norma, de acuerdo a (ISO 9001:2015(es), *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*, s. f.)

A continuación, se muestran los resultados de cada uno de los puntos de la lista de las cláusulas con base a la norma ISO 9001:2015.

Contexto de la organización

Tabla 2

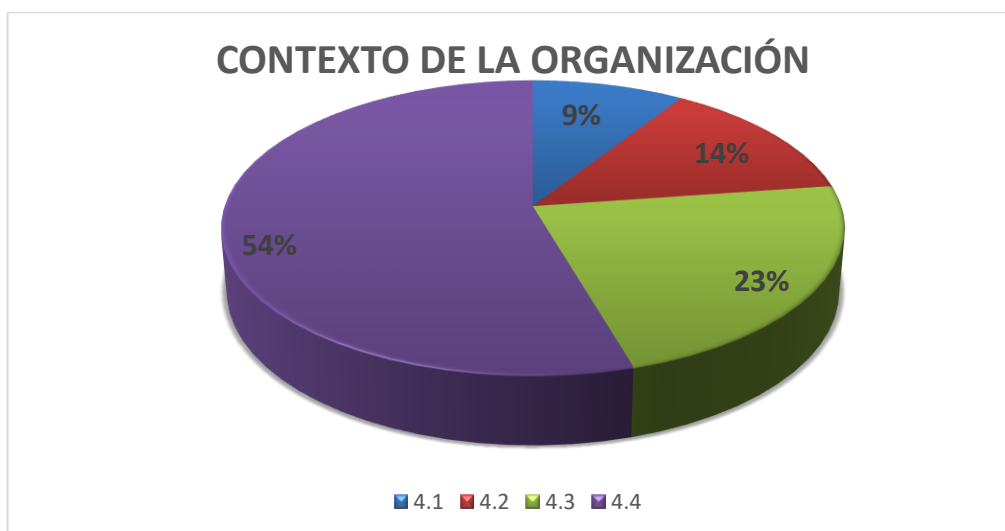
Ejemplo de Análisis y valoración de los datos correspondientes a la Clausula 4.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
4.1	0	2	0	0	0	0	2
4.2	3	0	0	0	0	0	3
4.3	5	0	0	0	0	0	5
4.4	2	9	0	1	0	0	12
TOTALES	10	11	0	1	0	0	22
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
15,91%							

Nota. En la presente tabla se muestran los resultados de checklist con respecto a los porcentajes de cumplimiento de la cláusula 4. Contexto de la Organización obteniendo 15.91% del 100% correspondiente a esta cláusula, elaborado por el autor 2022.

Figura 4

Porcentajes de implementación punto 4



Nota. En el presente diagrama de pastel se muestran los resultados de los porcentajes de implementación de cada uno de los apartados del punto 4, obteniendo así un porcentaje del 9% en el apartado 4.1, 14% de cumplimiento en el apartado 4.2, 23% en el apartado 4.3 y 54% en el apartado 4.4, elaborado por el autor 2022.

Liderazgo

Tabla 3

Resultados Liderazgo

5. LIDERAZGO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
5.1	5	2	0	6	2	0	15
5.2	8	0	0	0	0	0	8
5.3	1	1	3	1	0	0	6
TOTALES	14	3	3	7	2	0	29

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN

32,76%

Nota. En la presente tabla se presenta el resultado porcentual de con respecto a la cláusula de Liderazgo, elaborado por el autor

Figura 5

Liderazgo



Nota. En el presente diagrama de pastel se muestran los resultados de los porcentajes de implementación de cada uno de los apartados del punto 5, obteniendo así un porcentaje del 52% en el apartado 5.1, 27% en el apartado 5.2 y 21% en el apartado 5.3, elaborado por el autor.

Planificación

Tabla 4

Planificación

6. PLANIFICACION							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
6.1	8	0	0	0	0	0	8
6.2	2	12	0	0	0	0	14
6.3	4	0	0	0	0	0	4
TOTALES	14	12	0	0	0	0	26

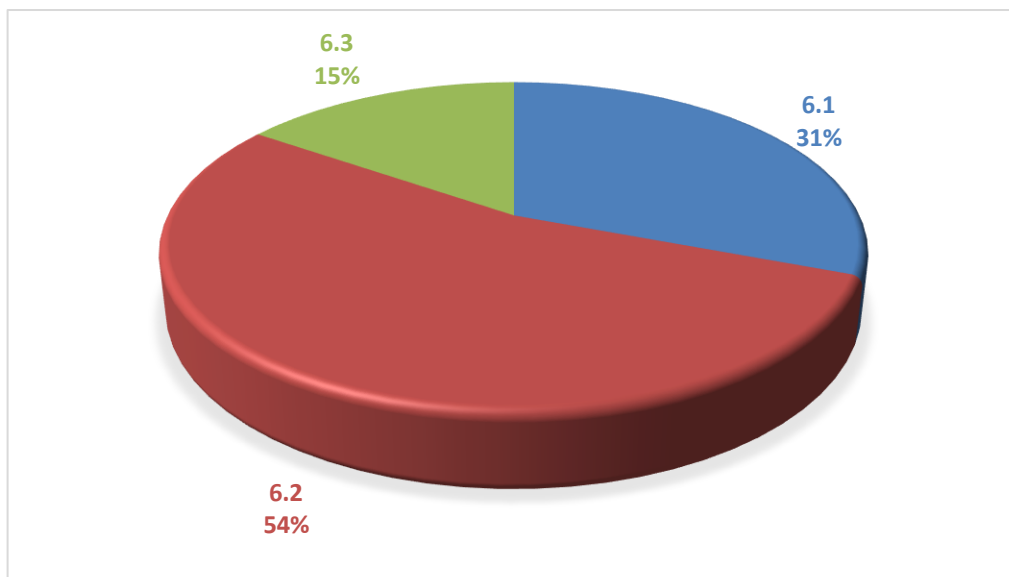
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN

11,54%

Nota. En la presente tabla se presenta el resultado porcentual de con respecto a la cláusula de Planificación, elaborado por el autor.

Figura 6

Planificación



Nota. En el presente diagrama de pastel se muestran los resultados de los porcentajes de implementación de cada uno de los apartados del punto 6, obteniendo así un porcentaje del 31% en el apartado 6.1, 54% en el apartado 6.2 y 15% en el apartado 6.3, elaborado por el autor.

Soporte

Tabla 5

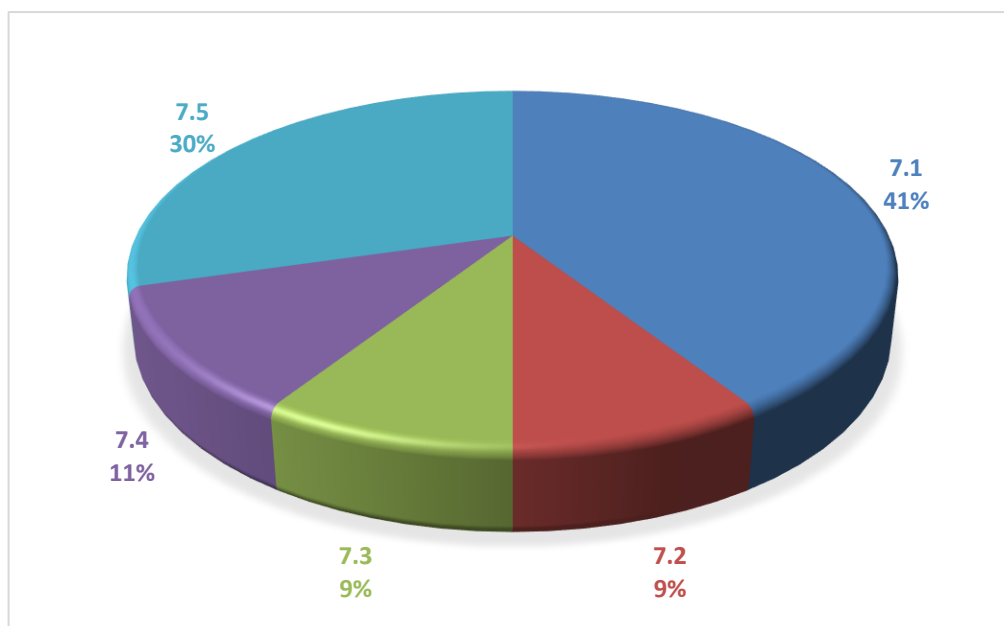
Cláusula 7: Soporte

7. SOPORTE							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
7.1	0	4	0	10	4	0	18
7.2	0	4	0	0	0	0	4
7.3	4	0	0	0	0	0	4
7.4	0	5	0	0	0	0	5
7.5	4	4	4	2	0	0	14
TOTALES	8	17	4	12	4	0	45
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
42,78%							

Nota. En la presente tabla se presenta el resultado porcentual de con respecto a la cláusula de Soporte, elaborado por el autor.

Figura 7

Cláusula 7: Soporte

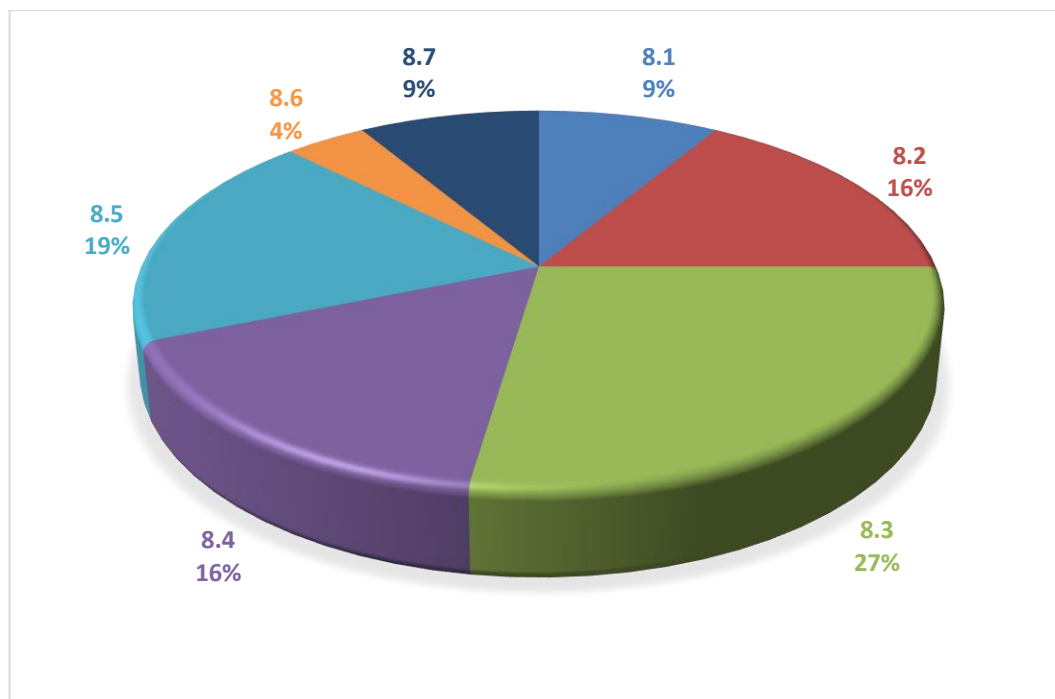


Nota. En el presente diagrama de pastel se muestran los resultados de los porcentajes de implementación de cada uno de los apartados del punto 7, obteniendo así un porcentaje del 40% en el apartado 7.1, 9% en el apartado 7.2, 9% en el apartado 7.3, 11% en el apartado 7.4, 31% en el apartado 7.5, elaborado por el autor.

Tabla 6*Cláusula 8: Operación*

NUMERAL	8. OPERACIÓN						TOTALES
	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	
8.1	0	5	2	3	1	0	11
8.2	0	1	0	3	17	0	21
8.3	0	0	0	0	0	35	35
8.4	5	9	1	6	0	0	21
8.5	2	8	0	13	1	0	24
8.6	0	1	0	2	2	0	5
8.7	0	8	0	1	2	0	11
TOTALES	0	6	2	6	18	35	93
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
26,88%							

Nota. En la presente tabla se presenta el resultado porcentual de con respecto a la cláusula de Operación, elaborado por el autor.

Figura 8*Cláusula 8: Operación.*

Nota. En el presente diagrama de pastel se muestran los resultados de los porcentajes de implementación de cada uno de los apartados del punto 8, obteniendo así un resultado del 9% en el apartado 8.1, 16% en el apartado 8.2, 27% en el apartado 8.3, 9% en el apartado 8.4, 19% en el apartado 8.5, 4% en el apartado 8.6 y 9% en el apartado 8.7, elaborado por el autor.

Evaluación del desempeño

Tabla 7

Cláusula 9: Evaluación del desempeño.

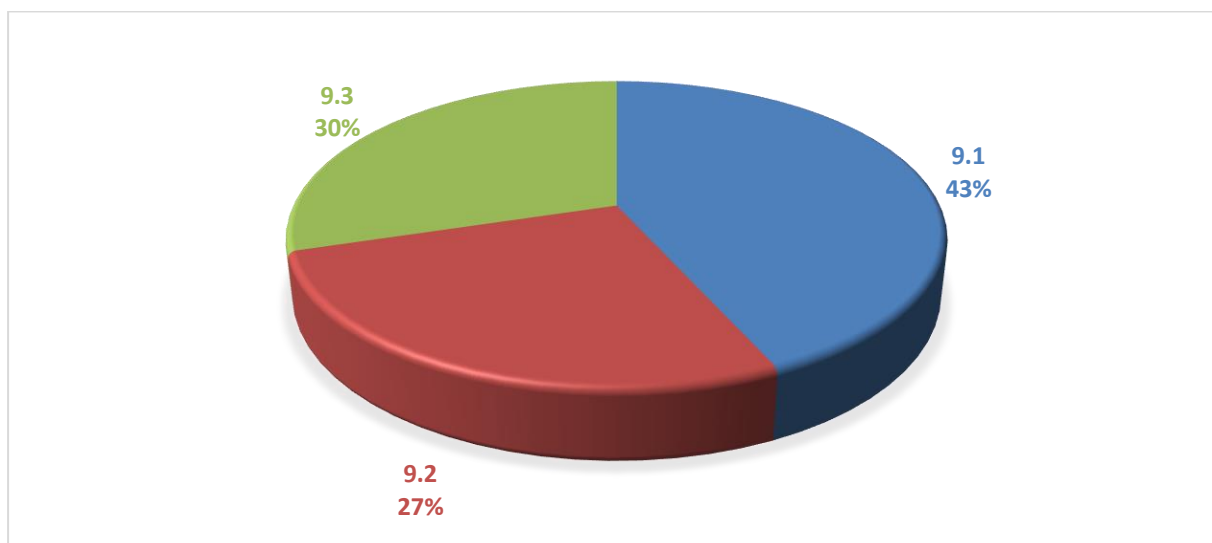
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
9.1	3	2	0	6	5	0	16
9.2	10	0	0	0	0	0	10
9.3	11	0	0	0	0	0	11
TOTALES	24	2	0	6	5	0	37

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN	
27,03%	

Nota. En la presente tabla se presenta el resultado porcentual de con respecto a la cláusula de Evaluación del desempeño Elaborado por el autor.

Figura 9

Cláusula 9: Evaluación del desempeño.



Nota. En el presente diagrama de pastel se muestran los resultados de los porcentajes de implementación de cada uno de los apartados del punto 9, obteniendo así un resultado del 43% en el apartado 9.1, 27% en el apartado 9.2 y 30% en el apartado 9.3, elaborado por el autor.

Mejora continua

Tabla 8

Cláusula 10: Mejora.

10. MEJORA							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
10.1	0	0	0	4	0	0	4
10.2	12	0	0	0	0	0	12
10.3	0	2	0	0	0	0	2
TOTALES	12	2	0	4	0	0	18

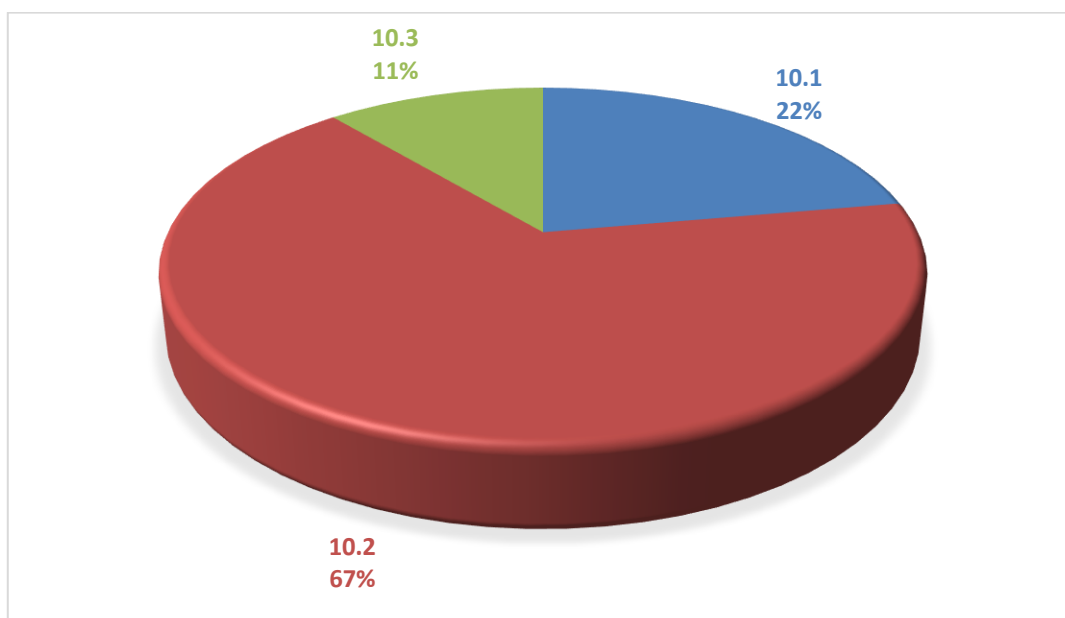
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN

19,44%

Nota. En la presente tabla se presenta el resultado porcentual de con respecto a la cláusula de Soporte, elaborado por el autor.

Figura 10

Cláusula 10: Mejora.



Nota. En el presente diagrama de pastel se muestran los resultados de los porcentajes de implementación de cada uno de los apartados del punto 10, obteniendo así un resultado del 22% en el apartado 10.1, 67% en el apartado 10.2 y 11% en el apartado 10., elaborado por el autor.

Tabla 9

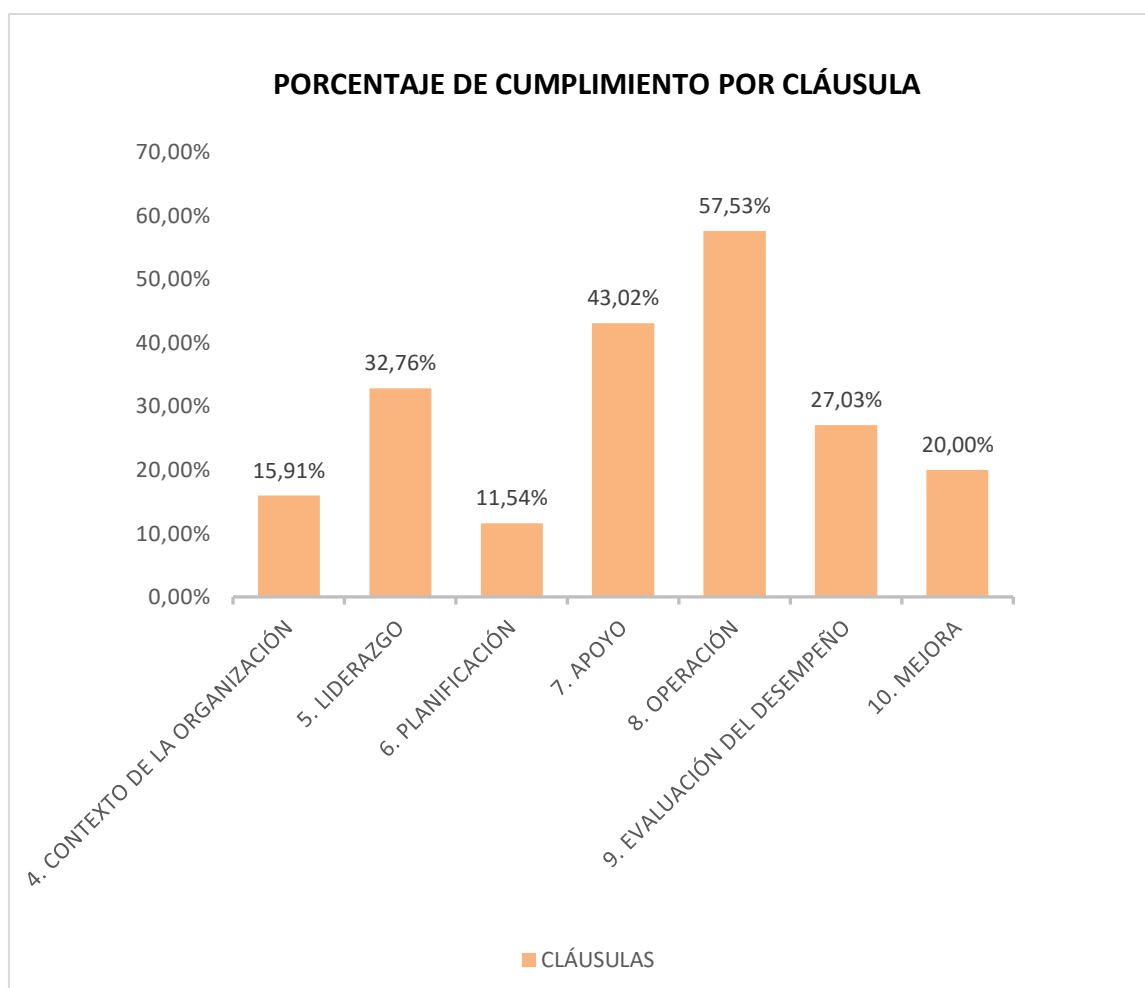
Porcentaje total de cumplimiento por Cláusula.

% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	15,91%
5. LIDERAZGO	32,76%
6. PLANIFICACIÓN	11,54%
7. SOPORTE	43,02%
8. OPERACIÓN	57,53%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	27,03%
10. MEJORA	20,00%

Nota. En la presente tabla se muestran los porcentajes de cumplimiento de cada una de las cláusulas con respecto a la realidad inicial de la organización.

Figura 11

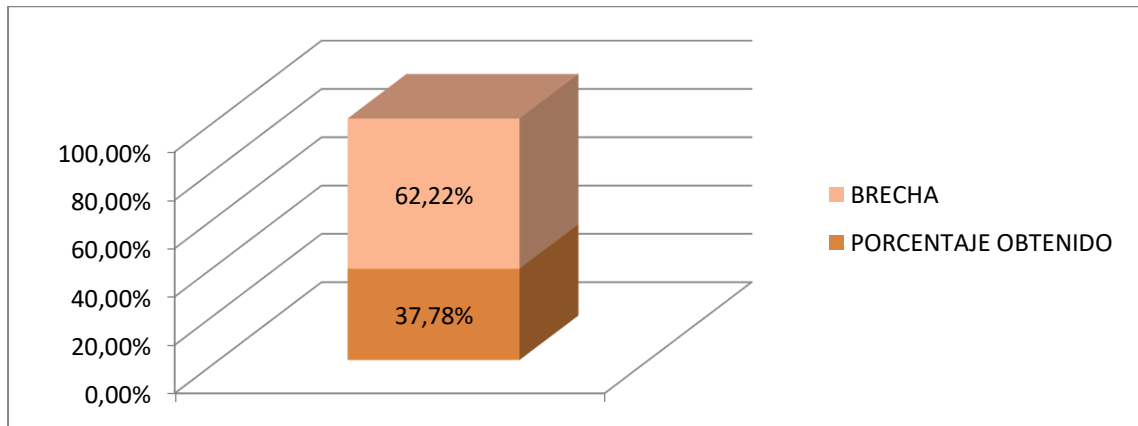
Porcentaje total de cumplimiento por Cláusula.



Nota. Resultados porcentuales de implementación. Elaboración propia.

Figura 12

Porcentaje de cumplimiento con respecto a la brecha.



Nota. Después de haber realizado la auditoria de diagnóstico bajo las directrices de la norma ISO 9001:2015, se determina que tiene el cumplimiento del 37.78% por lo que se va a elaborar un manual de calidad, en donde se levantará procedimientos de acuerdo con los requisitos de la norma y el cumplimiento de cada uno de sus apartados.

Una vez realizada la auditoria de diagnóstico e identificadas las necesidades de la empresa con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se procede a elaborar y dar seguimiento a la matriz de análisis de brechas ubicado en **Anexo 24** en donde se detallan las acciones necesarias para cerrar las brechas y cumplir con los lineamientos de la norma antes mencionada.

Área de estudio

Tabla 10
Área de Estudio

ANÁLISIS	
Dominio:	Tecnología y Sociedad
Línea de investigación:	Sistemas Industriales
Campo:	Ingeniería Industrial
Área:	Gestión de Calidad
Aspectos:	Requerimientos de la Normativa
Objetivos:	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para una empresa de servicios de limpieza.
Periodo de análisis:	Septiembre 2022 – febrero 2023

Nota. Área delimitada para el estudio de investigación. Elaboración propia.

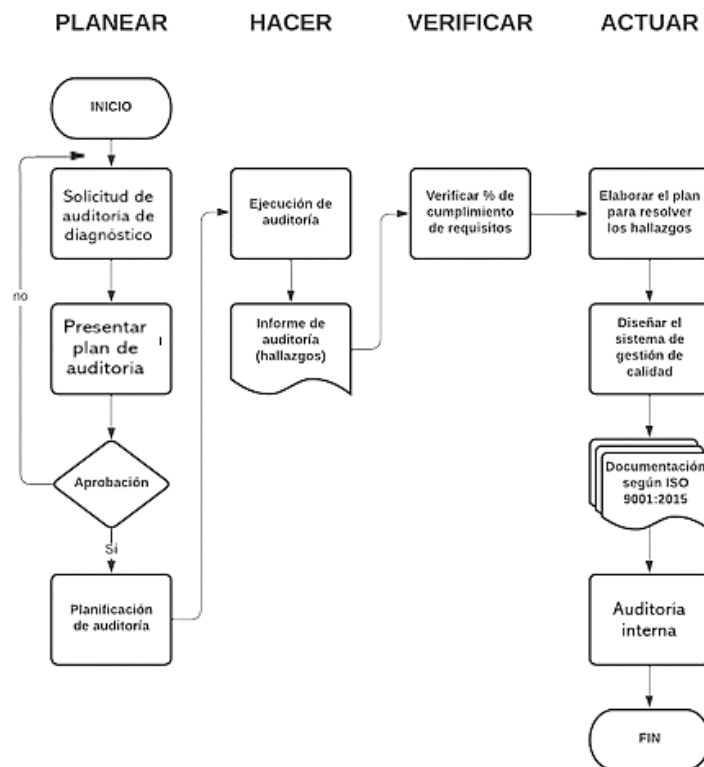
La **Tabla 10** muestra el área de estudio con los subtemas: dominio, línea de investigación, campo en el que se aplica, área, aspectos, los objetivos y su periodo de análisis en la que se trabajara durante el periodo este documento.

MODELO OPERATIVO

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se elabora un manual de calidad reflejado en la **Figura 13**, en la que se puede evidenciar las etapas para la ejecución de la propuesta metodológica, las cuales se realizarán comparando la situación actual de la Empresa de Servicios de Limpieza con los puntos establecidos en la norma usada a nivel mundial, todo esto con la finalidad de plantear los lineamientos para la correcta elaboración de un manual de calidad congruen con los lineamientos de la norma.

Figura 13

Diagrama de flujo para el desarrollo del modelo operativo.



Nota. Esta figura muestra el diagrama de flujo de la propuesta de modelo operativo adaptado al ciclo PHVA que tiene como enfoque la norma ISO 9001:2015. Elaborado por el autor.

Planear

La alta gerencia de la empresa encarga la revisión de la gestión de toda la organización al investigador a través de una auditoría interna de diagnóstico, imparcial y objetiva, que determine resultados reales sobre la situación actual de la Empresa de Servicios Limpieza con respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. A partir de lo anterior, se busca emprender un proceso de diseño para un sistema de gestión de calidad que garantice que los requisitos con incumplimiento serán adecuados respecto a la matriz de suficiencia según el criterio técnico del investigador.

Hacer

La ejecución de la auditoría se realiza según la planificación establecida, se considera una valoración de tipo cuantitativa, de lo cual se obtienen resultados relevantes, a través de los cuales se destacan las observaciones y hallazgos detectados, los mismos que según el nivel de inconformidad respecto a la norma serán catalogados como inconformidades o no implementados.

Verificar

De acuerdo con el informe de auditoría se analizan los resultados (hallazgos) y se verifica el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los puntos establecidos dentro de la norma ISO 9001:2015 en los apartados: **4. Contexto de la organización, 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Soporte, 8. Operaciones, 9. Evaluación del desempeño y 10. Mejora.** Sin embargo, en función de los objetivos planteados en la presente tesis se enfatizará la caracterización de los procesos internos, tanto administrativos como operativos.

Actuar

En esta parte, una vez generada la información documental en base a la estructura de alto nivel de la norma ISO 9001:2015, se buscará cumplir con los requerimientos de calidad que exige la normativa para cada uno de los puntos establecidos, acción que será revisada más adelante mediante una auditoría interna.

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

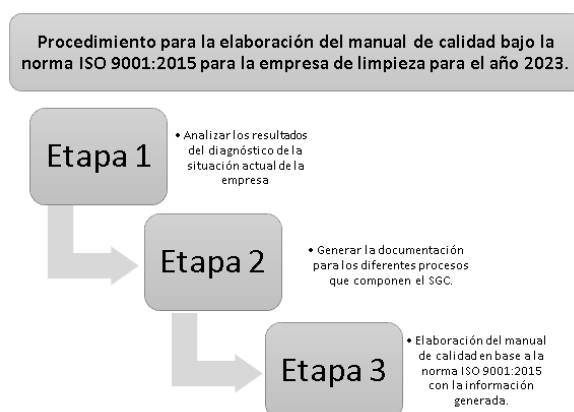
Desarrollo de la propuesta

El presente documento muestra el levantamiento y elaboración de la documentación de manera detallada para la conformación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplicando los lineamientos planteados en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de garantizar calidad en los servicios que se prestan por la empresa de servicios de limpieza, enfocándose en la estandarización de sus procesos, cumpliendo con las perspectivas empresariales, e implementando SGC si es la decisión si la administración lo considera necesario.

En la **Figura 14** se detalla cómo se va a llevar a cabo el Sistema de Gestión de Calidad en base a la recopilación de información del estado de diagnóstico de la empresa, generando documentación para la elaboración del manual de calidad, procesos, procedimientos, documentos y registros. Cabe recalcar que la Etapa 1 se la realizó en base a la situación actual de la Empresa de Servicio Limpieza,


Figura 14

Etapas para elaboración del Manual de Calidad



Nota. Etapas del modelo operativo de la propuesta metodológica, elaborado por el autor.

Aplicación del sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015

Vigencia:	Código:	Versión:	Página:
 <small>EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA</small>	M-SGC-001	0.0	1/22
	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha:	
		28/02/2023	



EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA

***SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015***

INTRODUCCIÓN

En el presente documento, se detallan los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de la Empresa de Servicio de Limpieza y han sido elaborados con la finalidad de instaurar el Sistema de Gestión de Calidad que está basado en la norma ISO 9001:2015, estos han sido visualizados y registrados por medio de informes documentados de procesos, incluidos sus flujogramas, alcance, responsables e indicadores para monitoreo.

1. Objeto y campo de aplicación

El presente manual de calidad está enfocado principalmente en que la Empresa de Limpieza adopte un desarrollo basado en el Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros de la ISO 9001:2015; la misma que se enfoca en tener información documental y la socialización de su contenido a todas las partes interesadas, fomentando la mejora empresarial. Es necesario complementar la documentación existente con el levantamiento de información de los procesos de la empresa, así como generar registros enfocados a las diferentes áreas existentes, con la finalidad de dar cumplimiento a los márgenes de satisfacción al cliente. Además, este manual muestra su aplicabilidad dentro de los procesos de limpieza para optimizar sus resultados.

2. Referencias normativas

En el presente Manual de Calidad para la Empresa de Limpieza se fundamenta en los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015 (Requisitos)

3. Términos y definiciones

En el presente Manual se utilizan los conceptos y vocabulario especificados a continuación:

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Competencia:** Capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.
- **Eficacia:** Medida en que se realizan o logran las actividades y resultados planificados
- **Información documentada:** La información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el cual está contenido.
- **Mejora continua:** Proceso de optimización de la organización, basada en la determinación y evaluación de las oportunidades de mejora para la posterior planificación y ejecución de las actividades correctivas.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo:** Resultado que se logrará.
- **Manual de Calidad:** Es el instrumento que describe el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, expresada formalmente por su alta dirección.
- **Proceso:** Se le denomina al conjunto de actividades en función de una entrada, destinada a obtener una salida (producto o servicio).
- **Procedimiento:** Se define a la forma específica previamente establecida, que es llevada a cabo por medio de una actividad o proceso.
- **Entrada:** Es cualquier elemento que interfiere directamente en un proceso de producción.

- **Producto:** Toda salida tangible de un proceso.
- **Servicio:** Toda salida intangible proveniente de un proceso.
- **Proveedor:** Puede ser toda organización y/o persona que brinda de un servicio o producto a una empresa.
- **Registro:** Es todo documento que sirve de evidencia necesaria para el cumplimiento de las actividades.
- **Rendimiento:** Resultado mensurable.
- **Requerimientos:** Necesidad o expectativa que se establece, generalmente implícita u obligatoria.
- **Riesgo:** Efecto de incertidumbre.
- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes de una organización para establecer políticas y objetivos y procesos para alcanzar esos objetivos.
- **Supervisión:** Determinar el estado de un sistema, un proceso o una actividad.
- **Auditoría:** Se le denomina al conjunto de actividades coordinadas, sistemáticas y documentadas, a fin de recopilar información verídica del cumplimiento de actividades dispuestas por la organización; y su posterior evaluación en cuanto al grado de cumplimiento de requisitos se refiere.
- **Hallazgo de Auditoría:** Son todos aquellos resultados obtenidos de una auditoría, que están identificados conforme a los criterios de evaluación.

4. Contexto de la Organización

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

- **Nombre de la empresa:** Empresa de Limpieza
- **Gerente Propietario:** Gerente General (Representante Legal)

- **Actividad económica:** Las actividades de la empresa se delimitan por distintos sectores delimitados por la misma, estos son:

4.1.1. Sector institucional

- Limpieza general de oficinas.
- Lavado de pisos duros (todo tipo, baldosa, mármol, piedra, adoquín, porcelanato).
- Limpieza de mamparas de vidrio (Interior y Exterior).
- Jardinería.
- Fumigación y desratización de todas las áreas.
- Desinfección de cisternas y pozos sépticos.
- Lavado de alfombras, sillas y paneles divisorios.
- Sanitización de ambientes.

4.1.2. Sector comercial

- Corredores y áreas comunales.
- Pilares, contorno de ascensores.
- Desalojo constante de basura.
- Lavado y limpieza de áreas de contenedores y restringidas.
- Polvos altos (Lámparas, estructuras, cenefas, columnas, letreros).
- Desalojo integral de basura de cada local y de todas las áreas comunales.
- Manejo de desechos orgánicos.
- Tratamiento especial a gradas eléctricas.
- Limpieza interior y exterior de vidrios altos.
- Centro comercial.
- Servicio de limpieza de parqueaderos.

4.1.3. Sector industrial

- Limpieza de trampas de carbón, techos, alocubones, fachadas.
- Exteriores de Edificios.
- Desalojo de aguas Servidas con Tanqueros.
- Desalojo de sedimentos y desechos.
- Evacuación de Aguas Negras con Tanqueros.
- Destape de Alcantarillas y cajas de Revisión.
- Lavado y Desinfección de Cisternas de agua Potable.
- Limpieza Integral de Aeronaves; Fuselaje, Alas, Trenes Pozos y bodegas, cabina pax's, paneles superiores y laterales, ventanas, parabrisas.

4.1.4. Sector residencial

- Lavado de muebles
- Lavado de alfombras
- Lavado de sillones
- Lavado de colchones
- Limpieza y desinfección en general de su hogar

➤ **Tipo de empresa:** PYME

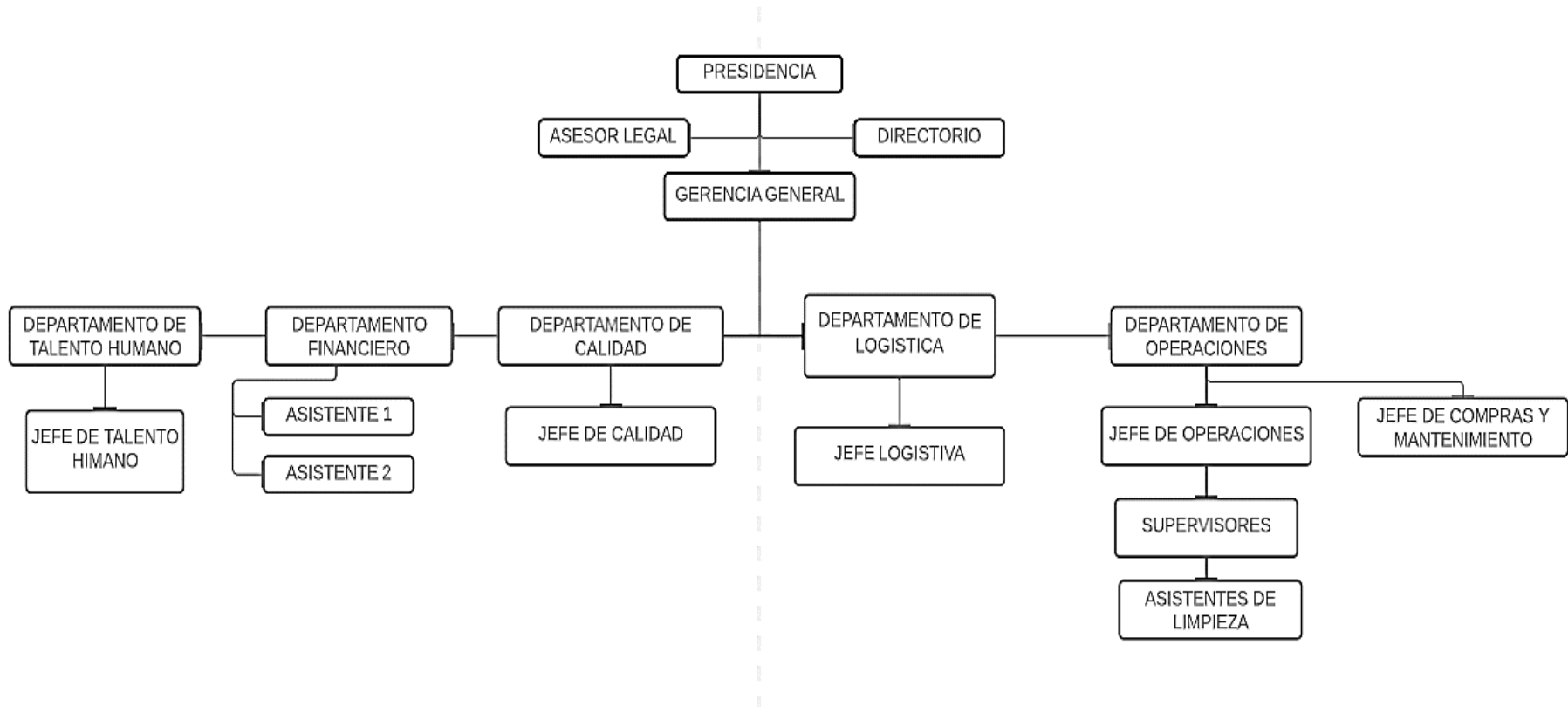
➤ **Declaración:** La Empresa de Limpieza expresa su aprobación y apoyo, así como el de todos los colaboradores de cada una de las gerencias departamentales basándose en los lineamientos de la Norma ISO 9001: 2015.

➤ **Misión:** Estamos comprometidos a generar la total satisfacción de nuestros clientes, en todos los servicios que ofrecemos, actuando con integridad, compromiso, honestidad y responsabilidad.

- **Visión:** Ser la empresa líder en servicios de limpieza y mantenimiento, a través de innovación, mejoramiento continuo, desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores.

- **Estructura funcional:** Esta estructura funcional parte de la necesidad de contar con verdaderos expertos en varias jurisdicciones y niveles jerárquicos. En definitiva, la estructura funcional de la compañía está formada por equipos agrupados verticalmente por especialidades, ver **Figura 14**.

Figura 15
Organigrama empresarial



Nota. Etapas del modelo operativo de la propuesta metodológica, elaborado por el autor.

- **Objetivo y campo de aplicación:** Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC, que se muestra en el siguiente cuadro. Su aplicación es a nivel de los procesos, servicios e infraestructura que forman parte del alcance que se indican en el punto 4.3.

Tabla 11

Objetivo y campo de aplicación

Sistema de Gestión	Siglas	Norma Internacional
1. Calidad	SGC	ISO 9001:2015

Nota. Sistemas de gestión aplicada, elaborado por el autor.

- **Matriz FODA:** La empresa de limpieza, establece los aspectos que conforman tanto la parte interna como externa para evaluar del desempeño que impide que se desarrolle correctamente el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran a continuación detallados en la matriz FODA, que a su vez forma parte de la evidencia documental.

Aspectos internos de la empresa

Tabla 12

Fortalezas

1	Personal técnico, jefaturas, con experiencia en servicios de limpieza
2	Personal operativo calificado para desempeñar actividades de limpieza.
3	Experiencia de los trabajadores en las actividades agregadores de valor en cada uno de los departamentos
4	Búsqueda, revisión, análisis y emisión de información registral.
5	Control en el manejo de los insumos y productos

Nota. Aspectos internos de la empresa (Fortalezas). Elaborado por el autor.

Tabla 13
Debilidades

1	Falta de comunicación entre departamento, para cuando existe un requerimiento de personal.
2	Cumplimiento con roles de pago a los trabajadores en los tiempos establecidos.
3	No contar con un Manual de Gestión de Calidad que establezca la estructura, responsabilidades, niveles y alcance.
4	En los requerimientos solicitados no tener el personal inmediato para el ingreso al puesto o proyecto requerido.
5	Falta de comunicación efectiva entre los diferentes procesos.
6	Cumplimiento parcial de los cronogramas de capacitación para el personal
7	Falta de conocimiento sobre los procesos que deben seguir cada uno de los departamentos.

Nota. Aspectos internos de la empresa (Debilidades). Elaborado por el autor.

Aspectos externos de la empresa

Tabla 14
Oportunidades

1	Apoyo y confianza en la gestión por parte de la Gerencia.
2	Brindar servicio de limpieza con un valor agregado a los clientes.
3	Adaptación e innovación de nuevas tecnologías móviles para la atención a los usuarios con la implementación de la normativa hacia el uso de tecnología.
4	Implementar indicadores de control para los diferentes procesos.
5	Fortalecimiento normativo e impulso al correcto uso de los procedimientos establecidos.

Nota. Aspectos externos de la empresa (Oportunidades). Elaborado por el autor.

Tabla 15
Amenazas

1	Competencia por parte de otras empresas
2	Niveles bajos de acogida por parte de la población hacia los servicios que brinda la empresa.
3	Demandas por incumplimiento en fechas de pago.
10	Incumplimiento en plazos de entrega por parte de proveedores

Nota. Aspectos externos de la empresa (Amenazas). Elaborado por el autor.

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

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se identifican en los diferentes niveles tomando en consideración los procesos que los afectan y la normativa legal aplicable.

Los requisitos de las partes interesadas se cumplen a fin de aumentar su satisfacción.

Las partes interesadas y aquellas expectativas identificadas y analizadas se han definido durante este procedimiento. La capacidad de proporcionar servicios que den satisfacción a clientes depende de las partes:

Tabla 16
Matriz partes interesadas - stakeholders

Partes interesadas	Características	Necesidades	Expectativas
Clientes	Personas o empresas que contratan servicios de limpieza	Limpieza de calidad, atención personalizada, servicio puntual	Limpieza efectiva, atención cordial, puntualidad en el servicio
Empleados	Trabajadores de la empresa de limpieza	Remuneración justa, beneficios, ambiente laboral favorable, seguridad en el empleo	Empleo estable, condiciones laborales adecuadas, oportunidades de crecimiento y desarrollo, seguridad laboral
Proveedores	Empresas o personas que proveen insumos o servicios a la empresa de limpieza	Suministro oportuno y de calidad, acuerdos justos, pago puntual	Pagos en tiempo y forma, relaciones comerciales a largo plazo, acuerdos transparentes
Gobierno	Entidades gubernamentales que regulan y supervisan la actividad de la empresa	Cumplimiento de leyes y regulaciones, contribución al desarrollo económico y social	Contribución al desarrollo económico y social, cumplimiento de leyes y regulaciones, responsabilidad social

Partes interesadas	Características	Necesidades	Expectativas
Comunidad	Personas o grupos de personas que habitan o interactúan con el entorno en el que la empresa de limpieza desarrolla su actividad	Respeto al medio ambiente, empleo local, responsabilidad social	Contribución al desarrollo económico y social de la comunidad, responsabilidad social, respeto al medio ambiente
Competidores	Otras empresas de servicios de limpieza que compiten en el mismo mercado	Competitividad, innovación, diferenciación	Competencia justa, innovación, diferenciación
Medios de comunicación	Organizaciones que se dedican a difundir información y noticias	Transparencia, responsabilidad, buena reputación	Transparencia en la información, responsabilidad en su actividad, buena reputación

Nota. Características, necesidades y expectativas de las partes interesadas. Elaborado por el autor.

La Empresa de Limpieza identifica las diferentes tipos de expectativas y necesidades de las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad; en el mismo se hace referencia al cumplimiento de las expectativas por parte de los clientes y requerimientos, a fin establecer los métodos responsables de garantizar su satisfacción; a continuación, se encuentra descrito el respaldo documental en una matriz en donde se encuentran las expectativas y necesidades de las partes interesadas.

Tabla 17
Requisitos partes interesadas

PARTES INTERESADAS	JUSTIFICACIÓN	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITOS
PROVEEDORES	Abastecimiento de insumos de limpieza	Puntualidad en pagos	Evaluar a los proveedores según un checklist de calificación.
		Precio	
CLIENTES	Organizaciones que necesiten el servicio de limpieza o algún otro servicio brindado por la empresa, público en general.	Fichas técnicas del producto	Generar confianza, fidelidad y satisfacción a los clientes cumpliendo sus requerimientos y expectativas sobre el servicio prestado por la empresa.
		Evaluación del producto	
		Calidad	
		Eficiencia	
		Personal capacitado	
TRABAJADORES	Valor agregado al servicio de limpieza	Confiabilidad	Cumplir con las actividades demandadas por el servicio prestado en
		Servicio oportuno	
		Evaluaciones	
		Buen ambiente laboral	

PARTES INTERESADAS	JUSTIFICACIÓN	NECESIDADES Y ESPECTATIVAS	REQUISITOS
	Personal operacional	Cumplimiento con los pagos a trabajadores en el tiempo establecido	los tiempos estipulados con eficacia, eficiencia y calidad.

Nota. justificación, necesidades y expectativas y requisitos de las partes interesadas.
Elaborado por el autor.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

La Empresa de Servicios de Limpieza, está ubicada en Quito de la provincia de Pichincha, accedió al desarrollo de su Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma Internacional ISO 9001:2015, la cual tiene por objeto ser aplicativo en el ámbito administrativo, operativo y de apoyo; ofreciendo servicios de limpieza en el sector institucional, industrial y comercial; el cual pone a consideración los requerimientos de tipo legal y reglamentarios de la organización; con la finalidad de salvaguardar la calidad y consentimiento de las partes interesadas, así como también de los diferentes servicios brindados por la empresa.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

La Empresa de Servicios de Limpieza busca la mejora continua enfocada en su Sistema de Gestión de Calidad, por lo que la organización se asegura de la identificación de los recursos, procesos y controles que sean pertinentes o necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la presente norma; así como también en la determinación de los parámetros que componen los estándares de calidad en los diferentes servicios de limpieza brindados a sus clientes; y finalmente, se establece las interacciones y responsabilidades de la organización en cuanto a la los servicios de limpieza que se brindan según lo que la organización o cliente requiera.

5. *Liderazgo*

5.1. **Liderazgo y compromiso**

5.1.1. **Generalidades**

La gerencia de La Empresa de Servicios de Limpieza, conserva el liderazgo y compromiso con el crecimiento, desarrollo y mejora continua enfocados tanto en la organización como en su Sistema de Gestión de Calidad; es por esto que es necesario el establecimiento de medios de comunicación acerca de los principios de gestión de calidad, dirigidos hacia todas las partes interesadas, la cual procura mantener el cumplimiento de los procedimientos establecidos y el aseguramiento de los recursos para que el SGC alcance los resultados previstos.

Responsabilidades Gerenciales:

- Difundir los objetivos y política de calidad de la organización.
- Proporcionar los requerimientos necesarios para el desarrollo y sostenibilidad del SGC; a partir del monitoreo y evaluación de los procesos, y la planificación de los objetivos para su mejora continua.
- El establecimiento de metodologías para el diagnóstico de la eficacia y eficiencia de los productos y servicios obtenidos por la organización.
- Promover y dirigir la contribución de las partes interesadas de la organización en la eficiencia del SGC.
- Disminuir las causas de no conformidades al monitorear en forma planificada el cumplimiento de los objetivos del SGC.

5.1.2. Enfoque al cliente

La Empresa de Servicios de Limpieza está comprometida con el cumplimiento de todos los requerimientos del cliente, a partir del establecimiento de programas de seguimiento para determinar el grado de satisfacción con el servicio brindado por parte de la empresa; además, esta se encarga de cumplir con los requisitos legales y realizar un análisis de riesgos y oportunidades que van a interferir con el cumplimiento de las conformidades de los productos y servicios que ofrece la organización.

5.2. Política de Calidad

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

Aquí se detalla la política de calidad establecida en base a la norma ISO 9001:2015 cumpliendo con las referencias apropiadas por la empresa y desplegada de mejor manera en el **Anexo 2** plasmado en un documento firmado y fechado. “Empresa de Servicios de Limpieza es una empresa compuesta de personal técnico y personal apasionado por el servicio al cliente; dedicada al servicio conforme a las necesidades del cliente; además, cuenta con la tecnología de vanguardia, para la completa satisfacción del cliente en la provincia de Quito; trabajando con eficiencia, eficacia y calidad; cumpliendo con los requerimientos mencionados en el Sistema de Gestión de Calidad y con compromiso con la sociedad en general, dirigido hacia la mejora continua de cada uno de nuestros procesos ”.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

La política de calidad de la Empresa de Servicios de Limpieza es aplicable en todas las áreas de la empresa, está dirigida específicamente a todas las partes interesadas que integran el Sistema de Gestión de Calidad; la misma, se encuentra disponible como información

documentada descrita en el presente manual, además está será accesible para todos nuestros consumidores de forma visual en las instalaciones de la empresa.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Empresa de Servicios de Limpieza se mantiene enfocado hacia un servicio de calidad al cliente, al identificar los requisitos necesarios para roles, responsabilidades y autoridades; que se encuentran descritos en la Norma ISO 9001:2015 y posteriormente en la **Tabla 25**

Tabla 18
Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

ROLES	RESPONSABILIDADES
GERENTE GENERAL	Comunicación directa con el cliente en caso de insatisfacción por parte de este.
	Planificación de actividades del Sistema de Gestión de Calidad
	Organización de actividades recreativas para la mejora del ambiente laboral.
	Monitorear la satisfacción de los clientes.
	Evaluación del desempeño en las cargas laborales a los trabajadores.
	Capacitación del uso de nuevos equipos.
Coordinación Administrativa - Financiero	Autorización de descuentos y créditos a clientes frecuentes
	Elaboración de proformas para la compra de insumos.
	Realización de pedidos y cotizaciones.
	Realizar la compra y venta de insumos
	Pago a proveedores
	Facturación
	Ingreso de facturas al sistema
	Manejo financiero y de crédito de la organización.
	Elaboración de reportes de ventas.
	Asesoría al cliente.
	Reporte al cliente del avance del servicio de limpieza prestado
	Control de la documentación en general.
Líder de Calidad	Registro de control de calidad de los trabajos realizados de servicios de limpieza al cliente.
	Enviar encuestas de satisfacción al cliente vía correo electrónico.
	Control del cumplimiento de las cargas laborales
	Control del archivo de documentación del cumplimiento del SGC.
	Evaluación del cumplimiento de la planificación de los objetivos del SGC
	Dar cumplimiento a los requisitos del SGC.
	Análisis de oportunidades de mejora continua del SGC.
	Comunicar a la alta gerencia del nivel de cumplimiento del SGC.
	Identificación de aspectos de insatisfacciones en los clientes y dar solución.
	Comunicación al personal de trabajo las inconformidades con el cumplimiento del SGC y dar solución.

ROLES	RESPONSABILIDADES
Coordinador de Operaciones	Atención al cliente
	Realización del diagnóstico inicial de lugar
	Planificación y coordinación de actividades para la limpieza.
	Asesoría al cliente en la descripción de actividades que se realizarán.
	Elaboración de códigos y etiquetas para la mercadería
	Elaboración de inventarios de insumos.
	Llevar el registro de actividades realizadas por los operadores.
	Autorización de inicio de actividades de limpieza.
Técnico de bodega	Control del cronograma de actividades diarias
	Etiquetado de la mercadería
	Perchado de insumos
	Despacho de pedido
	Revisión mensual de la mercadería
	Limpieza y organización del área de bodega
	Realización de pedidos a la administración en caso de tener pocas unidades de repuestos en existencia
	Registro de entrega y salida de insumos y equipos.

Nota. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización. Elaborado por el autor.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Los riesgos y oportunidades que se abordan en Empresa de Servicios de Limpieza dentro del SGC, con la finalidad de minimizar los hallazgos no conformes; a partir del análisis individual del registro **Anexo 3**; y así permitir el aprovechamiento de las oportunidades de mejora continua de la empresa

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo

Empresa de Servicios de Limpieza, tiene como objetivo de calidad alcanzar la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, en función de su política interna; la cual se encuentra enfocada en la eficacia y eficiencia de sus productos y servicios, para el incremento de la satisfacción en sus consumidores. Los objetivos planteados en el presente manual requieren de un proceso de planificación, seguimiento y evaluación de cumplimiento; para poder ser actualizados en caso de ser requerido.

- **Clientes:** Dar un enfoque en promover la credibilidad y confiabilidad en los servicios de limpieza prestados que ofrece la empresa, a fin de llegar al nivel más alto y enfocándose a la satisfacción en nuestros clientes.
- **Mejora continua:** Generar la mejora continua enfocada a los procesos de la organización, al ser determinadas y evaluadas las oportunidades que existen de mejora y que este proceso conlleve a la planificación y ejecución de las diferentes actividades correctivas.
- **Procesos internos:** La empresa de servicios de limpieza está comprometida en garantizar que los diferentes procesos de limpieza que se brindan, mejorando la calidad a partir de la implementación de estándares y monitoreo de las actividades realizadas, utilizando todo el equipo tecnológico y humano que sea requerido por parte de la empresa.
- **Crecimiento y aprendizaje:** La empresa de servicios de limpieza está comprometida en implementar nuevas tecnologías y productos que proporciona el mercado, enfocarse en la capacitación continua del personal, implementación de nuevos equipos y herramientas que se encuentran a disposición de la empresa, todo esto con el fin de aumentar las destrezas, capacidades y habilidades del personal y la competencia empresarial en los servicios prestados.

Tabla 19

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo

ENFOQUE	EJE	OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE	PERIODO DE REVISIÓN
MEJORA CONTINUA	ATENCIÓN AL CLIENTE	Aumentar el nivel de satisfacción en los procesos de limpieza	Porcentaje de clientes satisfechos de acuerdo con las encuestas de satisfacción recibidas.	100% de clientes satisfechos	Líder de Calidad	Mensual
		Implementar manuales electrónicos y computadoras para el manejo de la documentación	Porcentaje de manuales documentos obtenidos.	Incrementar un 25% anualmente el manejo de datos	Líder de Calidad	Anual
		Incrementar las mejoras tecnológicas para la revisión de documentos	Registro de actividades	100% de cumplimiento de actividades de limpieza diarias	Líder de Calidad	Anual
		Aumentar el stock de limpieza que ofrece la empresa.	Inventario de productos en stock.	aumentar un 10% el stock de auto repuestos de la empresa.	Líder de Calidad	Anual
		Brindar solución a sugerencias y quejas por parte de los clientes.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas.	100% de quejas y sugerencias solucionadas.	Líder de Calidad	Bianual
	DESARROLLO DE PROCESOS	Fomentar el desarrollo tecnológico de los procesos de limpieza que ofrece la empresa	Porcentaje de servicios de procesos de limpieza mejorado	Incrementar un 20% los procesos mejorados cada año.	Líder de Calidad	Anual
	CLIENTE	EXPANSIÓN DE MERCADO	Incrementar los medios publicitarios.	Porcentaje de alcance de los medios publicitarios.	Incrementar en el año un 15% el alcance publicitario de la empresa.	Líder de Calidad

ENFOQUE	EJE	OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE	PERIODO DE REVISIÓN
		Aumentar clientes	Número de áreas y metraje del lugar de trabajo.	Incrementar un 25% en clientes que necesiten servicios de limpieza.	Líder de Calidad	Anual
PROCESOS INTERINOS	ESTRATEGIA	Evaluar el desempeño anual de los trabajadores.	Porcentaje de eficiencia de los trabajadores.	Cumplimiento del 100% de las actividades encomendadas a los trabajadores.	Líder de Operaciones	Anual
		Monitorear de forma mensual la calidad de los servicios brindados por la empresa.	Porcentaje de trabajos realizados alta calidad.	100% de los trabajos realizados de calidad.	Líder de Calidad	Anual
		Disminuir el tiempo utilizado para la limpieza	Número de clientes atendidos.	90 % de las actividades de limpieza realizadas	Líder de Calidad	Mensual
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL	DESARROLLO	Adquirir nuevos equipos para la limpieza.	Número de equipos de limpieza adquiridos.	Incrementar un 25% de las actividades realizadas en el lugar de trabajo	Líder de Calidad	Anual
	CAPACITACIÓN	Capacitar al personal sobre el manejo de equipo de seguridad y equipos de limpieza, según las necesidades del cliente	Porcentaje de trabajadores capacitados.	100% de trabajadores capacitados.	Líder de Calidad	Bianual

Nota. Objetivos según enfoque. Elaborado por el autor.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Empresa de Servicios de Limpieza está comprometida a brindar servicios de limpieza de calidad en diferentes campos y prestar el apoyo necesario para el desarrollo óptimo del SGC en los ámbitos: insumos, conocimientos técnicos, calidad y mejora de procesos; a su vez, esto ayudará a erradicar las limitaciones estructurales empresariales.

7.1.2. Personas

El equipo de colaboradores fue seleccionado por la Gerencia, los cuales presentan conocimientos y experiencia en los procesos desarrollados por la organización; estos que forman parte importante en el cumplimiento e implementación del SGC, al incrementar su competitividad empresarial y formación profesional en sus colaboradores.

La infraestructura de la Empresa de Servicios de Limpieza es adecuada para la correcta ejecución y desarrollo de las actividades gerenciales, administrativas y de servicio. La Alta Gerencia garantiza la calidad de los servicios y productos brindados por la empresa; implementado capacitaciones planeadas en el **Anexo 4**.

7.1.3. Ambiente para la operación de sus procesos

El ambiente de trabajo en las instalaciones de la Empresa de Servicios de Limpieza es favorable, en cuanto a que está libre de factores sociales y psicológicos que puedan incurrir en el desempeño laboral de sus colaboradores; asegurando así la calidad y eficiencia de sus procesos y servicios.

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición

La alta gerencia de La Empresa de Servicios de Limpieza trabaja arduamente en el aseguramiento de la calidad de los servicios que ofrece, al proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del cliente y el afianzamiento de su satisfacción. Además, esta mantiene registros de los equipos y herramientas utilizadas en la ejecución de las actividades de limpieza **Anexo 5**. Así mismo, esta conserva registros de revisión de la calidad de los servicios de limpieza comercializados **Anexo 7**.

7.1.5. Trazabilidad de mediciones

La Empresa de Servicios de Limpieza realiza el proceso de documentación tras el llenado del **Anexo 5**, en el mismo se describen las máquinas y equipos que requieren mantenimiento, estos son archivados en forma física y digital en el sistema de la empresa para asegurar la seguridad y el respaldo de la información; para evitar desvíos en los resultados de los servicios realizados.

7.1.6. Conocimientos de la organización

La Empresa de Servicios de Limpieza, es una empresa fundada en la ciudad de Quito con experiencia en el campo de la limpieza enfocado a los diferentes servicios que solicite el cliente, actualmente tiene presencia en 18 provincias en las que sirve a clientes tanto del sector público como privado, por lo que esta es experta en la toma de decisiones ante un mercado cambiante; y la Alta Gerencia brinda capacitaciones al personal, a partir del plan de capacitación explicada en el apartado **Anexo 4**, que se enfoca en incrementar su formación profesional y su competitividad empresarial; necesarios para el cumplimiento de los requerimiento del SGC. Así mismo, se encuentran descritos en el presente manual flujogramas

de los procesos de limpieza; los cuales se hallan accesibles para el personal, con la finalidad de llegar a la conformidad en cuanto a la calidad de los servicios que brinda la empresa.

7.2. Competencia

La Gerencia de Empresa de Servicios de Limpieza, ha realizado la selección del personal apto para la ejecución de las actividades de cada una de las áreas de la empresa: Servicios de limpieza en el servicio de limpieza, en el sector industrial tanto como institucional; esta información se encuentra documentada en forma de registros de las aptitudes y capacitaciones del personal **Anexo 4**; y además, lleva un registro de capacitaciones impartidas por la empresa, para el incremento de sus competencias laborales **Anexo 6**.

7.3. Toma de conciencia

La gerencia tiene la competencia de garantizar la toma de conciencia del valor cumplimiento del SGC, tanto en aspectos de política, objetivos de calidad y de mejora continua; los cuales se llevarán a cabo por medio de reuniones y capacitaciones programadas dirigidas a todos los colaboradores de la empresa.

7.4. Comunicación

La Alta Gerencia de la empresa de Servicios de Limpieza, está al mando de la incorporación de procesos en la matriz de comunicación, relacionadas a la identificación del flujo de comunicaciones; el cual es el canal directo para comunicaciones internas y externas. procedimiento de comunicación

Tabla 20*Matriz de comunicaciones empresa de servicios de limpieza*

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
Proceso	Contenido del comunicado	Comunicador	A quien está dirigido	Fecha de comunicación	Medio de comunicación

Nota. Matriz de comunicación del sistema de gestión de calidad. Elaborado por el autor.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El archivo del SGC de la Empresa de Servicios de Limpieza contiene evidencia documental en forma de procedimientos, formatos y registros, los mismos que están basados en la norma ISO 9001:2015 entre los cuales se encuentran:

- Manual del Sistema de Gestión Calidad ISO 9001:2015
- Manual de procedimientos en el giro de la empresa
- Registro de procesos del área de limpieza
- Registro de calidad de los procesos de limpieza, así como también de los productos utilizados.
- Mapas de procesos en las áreas de la organización con el aporte de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo para el sistema de gestión de calidad.

7.5.2. Creación y actualización

El procedimiento **Anexo 21** da apertura a la creación de documentos y registros que sean necesarios acorde a las necesidades de la organización; además permite el mantenimiento y creación de nueva información documentada, asegurado la satisfacción de las partes interesadas

7.5.3. Control de la información documentada

La alta gerencia de la Empresa de Servicios de Limpieza está a cargo del control, almacenamiento, cambios o modificaciones y tiempos de retención de la información documentada; la misma se encuentra explicada en el registro **Anexo 21**, con el objetivo de mantener únicamente la información idónea relacionada con el SGC.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

La Empresa de Servicio de Limpieza controla cada uno de sus procesos para la ejecución de sus servicios, a partir de la implementación de indicadores para el monitoreo de estos; así como también, se han implementado metas dirigidas a mejorar su desempeño; la empresa garantiza la calidad de sus servicios, así mismo, se realiza un diagnóstico inicial para las soluciones a ser ejecutadas en la empresa mediante el uso de una Check list **Anexo 15**, a fin de cumplir con todos los requerimientos del cliente y llegar a su satisfacción total.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

La calidad de los servicios que brinda la empresa es especificada a partir de los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, requerimientos del cliente y estándares del mercado; que permite desarrollar en sus servicios estándares más elevados de satisfacción.

8.2.1. Comunicación con el cliente

La empresa objeto de estudio se encarga de realizar la limpieza en distintos sectores, estos son descritos en la actividad económica del punto 4 del contexto de la empresa, por lo que la información de los mismos se delimita según el tipo de operación a realizar.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Partiendo de la provisión de un producto intangible, queremos lograr servicios diferenciados, cuyo objetivo principal es trabajar con los empleados correspondientes para completar las tareas. La empresa objeto de estudio busca empleados orientados al trabajo, puntuales, capaces y confiables. Además, los servicios se relacionan con lo siguiente:

Suministro de insumos: En el abastecimiento de insumos de limpieza se utilizan productos de calidad y el personal los distribuye en el menor tiempo para evitar molestias a los clientes por falta de suministros básicos de limpieza. Muchos comerciantes de la zona han expresado su descontento con los servicios actuales, principalmente los que no se llegan a concretar.

8.2.3. Revisión de los requisitos de productos y servicios

La Empresa de Servicio de Limpieza utiliza toda su capacidad estructural, equipos y TALENTO HUMANO para brindar todas las medidas de seguridad y calidad en los procesos de servicio de limpieza cumpliendo las necesidades requeridas por sus clientes; la cual se encuentra documentada en el registro del **Anexo 7**.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Los cambios para realizar en los procesos de limpieza serán comunicados por la Alta Gerencia hacia todos sus colaboradores; a partir del registro **Anexo 8**, asegurando así una mayor satisfacción en nuestros clientes.

8.3. Diseño y desarrollo de los procesos y servicios

8.3.1. Generalidades

La Empresa de Servicios de Limpieza, contiene la metodología para el mismo que permite el desarrollo de un análisis de factibilidad, permitiendo así el correcto diagnóstico de los recursos necesarios para su ejecución.

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

La Empresa de Servicios de Limpieza cuenta con un proceso de diseño y desarrollo de servicios a ser ofertados a sus clientes; partiendo la evolución del lanzamiento servicios a través del uso de monitoreo de aceptación. Esta información se encuentra en forma documentada con el registro del **Anexo 10** en el que se ponen a consideración los responsables, recursos y presupuesto para el lanzamiento de los proyectos.

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

La Alta Gerencia y el Líder de Gestión de Calidad de la Empresa de Servicio de Limpieza, están encargados del establecimiento de las entradas de los procesos de diseño y lanzamiento de los nuevos servicios que estarán a disposición de sus clientes; para ello se evalúan la organización y reglamentos requeridos para lograr la satisfacción del cliente, y permitir la mejora continua de la empresa.

8.3.4. Controles y diseño de desarrollo

La Empresa de Servicios de Limpieza vela por el cumplimiento de todas las expectativas del cliente, por lo que la Alta Gerencia y el Líder de Gestión de Calidad, establecen los monitoreos de los procesos de diseño y desarrollo **Anexo 10** en el que se mencionan las etapas, controles y progresos de estos.

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

La parte administrativa de la Empresa de Servicios de Limpieza tiene como objetivo la socialización y comunicación de los proyectos que se encuentran en las etapas de diseño y desarrollo, que van a ser ofertados por la organización a sus clientes, el cual se encuentra detallado en el **Anexo 10**, además esta a su vez está encargada de archivar toda la información documentada tanto en forma digital como física en cuanto al desarrollo de estos proyectos.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

Antes del lanzamiento de los nuevos proyectos a ser ofertados a los clientes de la Empresa de Servicios de Limpieza, se realiza una revisión exhaustiva a los cambios que estos podrían tener, a fin de evitar el incumplimiento en las necesidades establecidas por el cliente ante los nuevos servicios; los mismos se encuentran detallados en los registros **Anexo 8**.

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

8.4.1. Generalidades

El proceso de adquisición de los productos a ser comercializados por la Empresa de Servicios de Limpieza, se encuentran bajo el control del registro **Anexo 7**, en el que se hallan todos los métodos para su evaluación y selección; los resultados de los proveedores seleccionados están presentes en el registro, tiene como finalidad dar cumplimiento a las exigencias de los clientes en los servicios de limpieza prestados.

8.4.2. Tipo y alcance de control

El procedimiento de control y selección de proveedores **Anexo 9**, contiene todos los controles de calidad a los que un proveedor es sometido antes de la adquisición de los productos a ser comercializados. Este procedimiento contiene los procesos de evaluación, selección y control de los productos, a fin de asegurar la completa satisfacción del cliente; los mismos que se encuentran detallados en los anexos: registro de resultados de evaluación de proveedores y selección de proveedores **Anexo 9** y finalmente se realiza una encuesta de los insumos de los proveedores a los colaboradores de la Empresa de Servicio de Limpieza para la determinación de su calidad, eficiencia y comerciabilidad.

8.4.3. Información para los proveedores externos

La información documentada generada por la Empresa de Servicios de Limpieza, durante el proceso de compras; en el que se detallan todos los requisitos que deben cumplir los proveedores para la compra de los recursos, en el que se mantiene un acuerdo común a fin de evitar el incumplimiento en las partes interesadas **Anexo 9**.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y la provisión del servicio

La Empresa de Servicios de Limpieza cuenta con los recursos para la correcta ejecución de los procedimientos. **Anexo 21** Posteriormente, se realizan monitoreo de los indicadores de calidad del **Anexo 11**, la empresa mantiene bajo regulación los recursos, herramientas y equipos que son utilizados para la determinación y corrección de las inconformidades en las salidas de los procesos.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La parte administrativa de la Empresa de Limpieza mantiene registros de compras y recepción de productos que se muestran en el **Anexo 12** y tienen como finalidad brindar un monitoreo a la salida de los productos y evaluar la calidad del servicio prestado.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Para el presente caso al propiedad debe mantener la integridad física e intelectual de sus clientes, por lo que la misma debe informar inmediatamente al cliente o proveedor de la pérdida o daño que afecte al cliente y mantener la información documentada sobre el incidente.

8.5.4. Preservación

Para asegurar el cumplimiento de la política de calidad en todas las actividades, la dirección ha creado e implantado un sistema de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad”. Requisitos” y significa el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Obligación de cumplir con todos los requisitos legales, contractuales o de otra índole derivados de nuestras actividades.
- Compromiso de trabajar en un entorno de gestión que asegure la mejora continua de los procesos, métodos operativos y relaciones con las partes interesadas mediante la definición y revisión periódica de los objetivos de calidad.
- La obligación de promover la difusión de la política de calidad en la organización a través de la capacitación y comunicación constante con los empleados.
- Debe de realizar un seguimiento eficaz de todos los procesos y su posible impacto en la calidad del servicio, prestando especial atención a:
 - Mejorar la satisfacción del cliente
 - Mejorar la calidad del servicio
 - Captar nuevos clientes
- Debe proporcionar y hacer pública la política de calidad para las partes interesadas para su conocimiento.

8.5.5. Activación posteriores a la entrega

Para determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega requerida, la organización debe considerar:

- Requisitos legales
- Posibles consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios
- La naturaleza, el uso y la vida útil esperada de sus productos y servicios
- Requisitos del cliente
- Comentarios de los clientes

8.5.6. Control de cambios

Los colaboradores administrativos de la Empresa de Servicios de Limpieza están encargados de informar a los clientes acerca de los procesos de limpieza; así como también, del registro de los requerimientos acordados con los clientes inicialmente, durante la planificación de la orden de trabajo.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Empresa de Servicios de Limpieza al finalizar la presentación de los servicios ofertados por la empresa y con las especificaciones planificadas; la parte administrativa de la empresa da paso al registro de los servicios a ser ejecutados.

8.7. Control de las salidas no conformes

La Empresa de Servicios de Limpieza, brinda especial atención a los acontecimientos ocurridos durante los procesos de prestación de servicios de limpieza; los cuales se encuentran descritos en los procedimientos presentados en el *Anexo 21*.

9. Evaluación Del Desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

Empresa de Servicios de Limpieza, a fin de evaluar la eficacia del SGC, fueron establecidos indicadores de gestión, ver **Anexo 15**. En cada uno de los procesos que involucran los servicios de limpieza; las cuales dan cumplimiento a los objetivos del Balance Score Card del SGC, ver **Anexo 13**.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La parte administrativa de Empresa de Servicios de Limpieza brinda el servicio de encuesta de satisfacción vía e-mail a sus clientes, a fin de monitorear la calidad de los servicios brindados; y el nivel de satisfacción de los clientes ver **Anexo 7**.

9.1.3. Análisis y evaluación

La Empresa de Servicios de Limpieza, revisará los resultados obtenidos de su SGC en forma planificada junto con sus colaboradores y el Líder de Gestión de Calidad, en el cual se evaluarán las conformidades de los servicios que brinda la empresa; asegurando el nivel de satisfacción del cliente, el desempeño de colaboradores, la identificación de riesgos y el aprovechamiento de oportunidades de mejora ver

9.2. Auditoría interna

Las auditorías de la Empresa de Servicios de Limpieza son ejecutadas en base al procedimiento de auditorías internas, ver **Anexo 14**, en el cual, se indica la metodología para la selección y calificación del equipo de auditores, y los resultados se encontrarán detallados en el registro **Anexo 15**; al igual que, se mencionan los registros de planificación y el programa de auditoría.

El registro de los criterios a ser utilizados para la evaluación de las actividades ejecutadas en la auditoría que se detalla en el **Anexo 14**. Finalmente, en este procedimiento se establece el formato del informe final de auditoría; el mismo que tiene por objetivo garantizar la eficiencia del SGC, generar oportunidades de mejora para la eliminación de hallazgos y aprovechar las características favorables encontradas en cada uno de los procesos, enfocados siempre en la mejora continua de sus procesos.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La Gerencia de la Empresa de Servicios de Limpieza, revisará la ejecución de los objetivos que se encuentran planificados dentro del SGC; de igual manera se encargará de la revisión de los indicadores de gestión, direccionamiento estratégico, metas, etc.

La información documentada tomada de las reuniones realizadas se encuentra registrada en el documento **Anexo 16** y los resultados obtenidos de la revisión del SGC y los puntos tratados en las reuniones se encuentran registradas en **Anexo 17**. A su vez sí las reuniones de apertura, análisis de resultados y cierre de la auditoría contarán con actas de reunión, en las que se certificarán y registrarán los acontecimientos y los acuerdos a los que se haya llegado en la reunión.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección forma parte de la implementación de un sistema de gestión y es que en el mismo se da un primer vistazo de los puntos trabajados en la norma, para el registro de estos se documenta en una nota de evidencias de reunión **Anexo 16** en el cual se presencien el acta y los puntos tocados por día.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Averiguar si esta es la primera revisión por la dirección o si ha habido revisiones por la dirección anteriores desde que está implementando un sistema de gestión por primera vez. En este último caso, se le informará sobre los resultados de revisiones de gestión anteriores y si se tomaron decisiones durante el último año.

10. Mejora

10.1. Generalidades

Empresa de Servicios de Limpieza fomenta la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, a partir de la selección de métodos y oportunidades que permitan obtener una alta satisfacción del cliente y la mejora de los productos y servicios que ofrece la institución.

10.2. No conformidad y acción correctiva

Las no conformidades detectadas en el servicio de limpieza; así como también sus acciones correctivas se indican en el registro **Anexo 18**; las cuales son analizadas para el posterior establecimiento de acciones de mejora que se indican en el formato **Anexo 19**.

10.3. Mejora continua

Empresa de Servicios de Limpieza a través de la Alta Gerencia y basados en este manual, mantienen una metodología de mejora continua para su Sistema de Gestión de Calidad; en el que se encuentra descritas cada una de las actividades de planificación del SGC; y, además, se realiza una evaluación de los resultados obtenidos de las mejoras ejecutadas en los servicios, conservando siempre la información documentada obtenida de cada de estas actividades.

Resultados esperados:

Tras llevar a cabo esta investigación, se ha podido comprobar que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa de Servicios de Limpieza ha permitido una reducción significativa de la brecha en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma. Una vez aplicada la lista de verificación, se ha logrado el 93,87 de cumplimiento de los requisitos solicitados por la norma ISO 9001:2015 quedando una brecha del 6.13% por cumplir y que le corresponde a la empresa en mención. Esto demuestra una clara mejora en la gestión de la calidad en la organización.

La implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Servicios de Limpieza tendrá un impacto positivo en diversos aspectos, incluyendo una mayor satisfacción del cliente, procesos más eficientes y efectivos, mejora de la calidad de los servicios, aumento de la confianza y credibilidad, y mejora de la comunicación y colaboración. La norma se enfoca en cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes, promueve la mejora continua de los procesos y establece requisitos para garantizar servicios consistentes y de alta calidad. Al cumplir con los requisitos de la norma, la empresa puede demostrar su compromiso con la calidad y la excelencia, lo que puede aumentar la confianza y credibilidad de sus clientes, proveedores y otros stakeholders. La norma también requiere una comunicación efectiva y una colaboración estrecha entre diferentes áreas y departamentos, lo que puede mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa en general. Además de los resultados cuantitativos obtenidos se consiguen algunos aspectos cualitativos tales como:

- **Optimización en los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa:**

Mediante la elaboración de procedimientos para la consecución de los procesos en los cuales se puede visualizar tanto los flujogramas de los procedimientos, el detalle de estos y como están estos ligados a sus actividades.

- **Satisfacción al cliente**

Con la finalidad de mejorar los servicios prestados por parte de la Empresa de Servicios de Limpieza se promueve el uso de encuestas para la medición de satisfacción al cliente, con la finalidad de promover planes de acción para mejorar la calidad de los servicios prestados.

- **Optimización y mejora de los procesos que se llevan a cabo.**

Es necesario la elaboración de los procedimientos para la consecución de los procesos y el cumplimiento de las actividades de limpieza de la empresa.

- **Diferenciación con respecto a la competencia**

La empresa de servicios de limpieza destaca de manera positiva sobre sus competidores, brindando servicios eficaces y eficientes por arriba de la competencia haciendo que así esta tenga mayor aceptación n que las demás.

- **Disposición de requisitos del SGC**

Disponer de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 garantiza la aplicación de la mejora continua dentro de sus procesos y permite tener un control sobre ellos, así mismo como tener posteriormente una certificación de este permitirá ampliar su mercado actual a nuevos clientes.

Cronograma de actividades

Para el desarrollo de la presente propuesta de la Empresa de Servicios de Limpieza se detallaron las actividades para la posterior implementación y su certificación, en la cual estarán involucradas varias partes o personal de la empresa, tal como los que conforman la alta dirección del sistema de gestión de calidad.

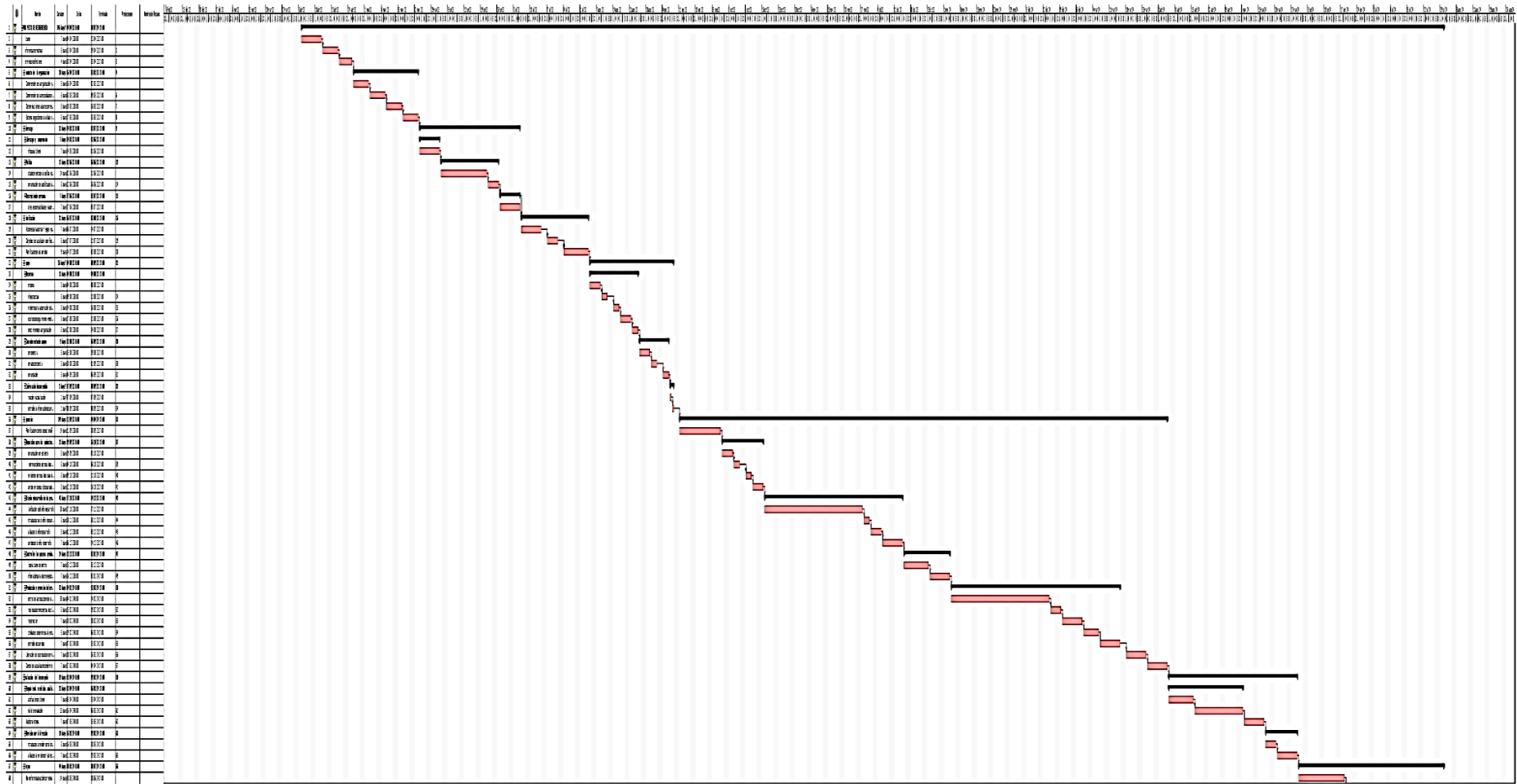
Tabla 21
Cronograma de actividades de implementación

		Nombre	Duración	Inicio	Terminado	Predecesores	Nombres del Recurso
1		PROYECTO DE REINGENIERÍA	346 days?	04/04/23 8:00	30/07/24 17:00		
2		Alcance	7 days	04/04/23 8:00	12/04/23 17:00		
3		Referencias normativas	5 days	13/04/23 8:00	19/04/23 17:00	2	
4		Terminos y definiciones	4 days	20/04/23 8:00	25/04/23 17:00	3	
5		Contexto de la organización	20 days	26/04/23 8:00	23/05/23 17:00	4	
6		Comprensión de la organización y ...	5 days	26/04/23 8:00	02/05/23 17:00		
7		Comprensión de las necesidades y...	5 days	03/05/23 8:00	09/05/23 17:00	6	
8		Determinación del alcance con res...	5 days	10/05/23 8:00	16/05/23 17:00	7	
9		Sistema de gestión de la calidad y ...	5 days	17/05/23 8:00	23/05/23 17:00	8	
10		Liderazgo	31 days	24/05/23 8:00	05/07/23 17:00	9	
11		Liderazgo y compromiso	7 days	24/05/23 8:00	01/06/23 17:00		
12		Enfoque al cliente	7 days	24/05/23 8:00	01/06/23 17:00		
13		Política	17 days	02/06/23 8:00	26/06/23 17:00	12	
14		Establecimiento de la política y d...	14 days	02/06/23 8:00	21/06/23 17:00		
15		Comunicación de la política de la ...	3 days	22/06/23 8:00	26/06/23 17:00	14	
16		Descripción de personal	7 days	27/06/23 8:00	05/07/23 17:00	15	
17		Roles, responsabilidades y autor...	7 days	27/06/23 8:00	05/07/23 17:00		
18		Planificación	21 days	06/07/23 8:00	03/08/23 17:00	16	
19		Acciones para abordar riesgos y o...	7 days	06/07/23 8:00	14/07/23 17:00		
20		Objetivos de la calidad y planificac...	5 days	17/07/23 8:00	21/07/23 17:00	19	
21		Planificación de los cambios	9 days	24/07/23 8:00	03/08/23 17:00	20	
22		Apoyo	26 days?	04/08/23 8:00	08/09/23 17:00	21	
23		Recursos	15 days	04/08/23 8:00	24/08/23 17:00		
24		Personas	3 days	04/08/23 8:00	08/08/23 17:00		
25		Infraestructura	3 days	09/08/23 8:00	11/08/23 17:00	24	
26		Ambiente para la operación de l...	3 days	14/08/23 8:00	16/08/23 17:00	25	
27		Recursos de seguimiento y medi...	3 days	17/08/23 8:00	21/08/23 17:00	26	
28		Conocimiento de la organización	3 days	22/08/23 8:00	24/08/23 17:00	27	
29		Complementos de apoyo	9 days	25/08/23 8:00	06/09/23 17:00	28	
30		Competencia	3 days	25/08/23 8:00	29/08/23 17:00		
31		Toma de conciencia	3 days	30/08/23 8:00	01/09/23 17:00	30	
32		Comunicación	3 days	04/09/23 8:00	06/09/23 17:00	31	
33		Información documentada	2 days?	07/09/23 8:00	08/09/23 17:00	32	
34		Creación y actualización	1 day?	07/09/23 8:00	07/09/23 17:00		
35		Control de la información docum...	1 day?	08/09/23 8:00	08/09/23 17:00	34	
36		Operación	149 days	11/09/23 8:00	04/04/24 17:00	35	
37		Planificación y control operacional	14 days	11/09/23 8:00	28/09/23 17:00		
38		Requisitos para los productos...	12 days	29/09/23 8:00	16/10/23 17:00	37	
39		Comunicación con el cliente	3 days	29/09/23 8:00	03/10/23 17:00		
40		Determinación de los requisitos ...	3 days	04/10/23 8:00	06/10/23 17:00	39	
41		Revisión de los requisitos para lo...	3 days	09/10/23 8:00	11/10/23 17:00	40	
42		Cambio en los requisitos para los...	3 days	12/10/23 8:00	16/10/23 17:00	41	
43		Diseño y desarrollo de los pro...	43 days	17/10/23 8:00	14/12/23 17:00	42	
44		Planificación del diseño y desarrollo	30 days	17/10/23 8:00	27/11/23 17:00		
45		Entradas para el diseño y desarr...	3 days	28/11/23 8:00	30/11/23 17:00	44	
46		Salidas del diseño y desarrollo	3 days	01/12/23 8:00	05/12/23 17:00	45	
47		Cambios del diseño y desarrollo	7 days	06/12/23 8:00	14/12/23 17:00	46	
48		Control de los proceso. produ...	14 days	15/12/23 8:00	03/01/24 17:00	47	
49		Tipo y alcance del control	7 days	15/12/23 8:00	25/12/23 17:00		
50		Información para los proveedor...	7 days	26/12/23 8:00	03/01/24 17:00	49	
51		Producción y provisión del ser...	52 days	04/01/24 8:00	15/03/24 17:00	50	
52		Control de la producción y de la ...	30 days	04/01/24 8:00	14/02/24 17:00		
53		Propiedad perteneciente a los cli...	3 days	15/02/24 8:00	19/02/24 17:00	52	
54		Preservación	7 days	20/02/24 8:00	28/02/24 17:00	53	
55		actividades posteriores a la entr...	5 days	29/02/24 8:00	06/03/24 17:00	54	
56		Control de los cambios	7 days	07/03/24 8:00	15/03/24 17:00	55	
57		Liberación de los productos y servi...	7 days	18/03/24 8:00	26/03/24 17:00	56	
58		Control de las salidas no conformes	7 days	27/03/24 8:00	04/04/24 17:00	57	
59		Evaluación del desempeño	39 days	05/04/24 8:00	29/05/24 17:00	58	
60		Seguimiento, medición, anális...	22 days	05/04/24 8:00	06/05/24 17:00		
61		Satisfacción del cliente	7 days	05/04/24 8:00	15/04/24 17:00		
62		Análisis y evaluación	15 days	16/04/24 8:00	06/05/24 17:00	61	
63		Auditoría interna	7 days	07/05/24 8:00	15/05/24 17:00	62	
64		Revisión por la dirección	10 days	16/05/24 8:00	29/05/24 17:00	63	
65		Entradas de la revisión por la dir...	3 days	16/05/24 8:00	20/05/24 17:00		
66		Salidas de la revisión por la direc...	7 days	21/05/24 8:00	29/05/24 17:00	65	
67		Mejora	44 days	30/05/24 8:00	30/07/24 17:00	66	
68		No conformidad y acción correctiva	14 days	30/05/24 8:00	18/06/24 17:00		
69		Mejora continua	30 days	19/06/24 8:00	30/07/24 17:00	68	

Cronograma de actividades reingeniería en el área de eventos

Nota. Propuesta de implementación del SGC. Elaborado por el autor.

Figura 16
Diagrama de GANTT



Nota. Representación gráfica del cronograma de actividades. Elaborado por el autor.

Tabla 22

Cálculo de costos de implementación

RUBRO\EMPLEADO	Gerencia	Presidencia	Jefe de TH	Jefe de Operaciones	Jefe de Calidad	Financiero	Operarios	Presentador	TOTAL
Salario Mínimo Vital (2023)	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	
Sueldo	3000,0	2700,0	700,0	1000,0	700,0	860,0	470,0	600,0	7400,0
IESS Patronal (11,35%)	340,5	306,5	79,5	113,5	79,5	97,6	53,3	68,1	839,9
13	250,0	225,0	58,3	83,3	58,3	71,7	39,2	50,0	616,7
14	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	150,0
FR	250,0	225,0	58,3	83,3	58,3	71,7	39,2	50,0	616,7
Vacaciones	125,0	112,5	29,2	41,7	29,2	35,8	19,6	25,0	308,3
Desahucio	62,5	56,3	14,6	20,8	14,6	17,9	9,8	12,5	154,2
TRANSPORTE									
Total, Mensual	4065,5	3662,7	977,4	1380,2	977,4	1192,2	668,6	843,1	10085,7
Incremento	35,52%	35,66%	39,62%	38,02%	39,62%	38,63%	42,25%	40,52%	
Personal	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	43,0	1,0	
Total	4065,5	3662,7	977,4	1380,2	977,4	1192,2	28747,8	843,1	10085,7
Horas mes	160	160	160	160	160	160	160	160	
Costo Minuto	0,423	0,382	0,102	0,144	0,102	0,124	0,070	0,088	
Costo Hora	25,409	22,892	6,109	8,626	6,109	7,451	4,178	5,269	
Costo hora extra 50%	38,114	34,338	9,163	12,939	9,163	11,177	6,268	7,904	
Costo hora extra 100%	50,819	45,784	12,217	17,252	12,217	14,902	8,357	10,539	
Personal involucrado		Horas laborales	Costo						
Gerente		9	228,68						
Presidencia		20	206,01						
Jefe de TH		30	183,27						
Jefe de Operaciones		60	517,68						
Jefe de Calidad		100	610,9						
Financiero		50	372,5						
Presentador		180	948,42						
Operarios		64	267,42						
TOTAL			3334,88						

Nota. Costos de implementación del SGC. Elaborado por el autor.

En la

Tabla 22 se muestran los resultados del análisis de costos que se deben tener en cuenta para la implementación de la propuesta de investigación en

RUBRO\EMPLEADO	Gerencia	Presidencia	Jefe de TH	Jefe de Operaciones	Jefe de Calidad	Financiero	Operarios	Presentador	TOTAL
Salario Mínimo Vital (2023)	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	
Sueldo	3000,0	2700,0	700,0	1000,0	700,0	860,0	470,0	600,0	7400,0
IESS Patronal (11,35%)	340,5	306,5	79,5	113,5	79,5	97,6	53,3	68,1	839,9
13	250,0	225,0	58,3	83,3	58,3	71,7	39,2	50,0	616,7
14	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	150,0
FR	250,0	225,0	58,3	83,3	58,3	71,7	39,2	50,0	616,7
Vacaciones	125,0	112,5	29,2	41,7	29,2	35,8	19,6	25,0	308,3
Desahucio	62,5	56,3	14,6	20,8	14,6	17,9	9,8	12,5	154,2
TRANSPORTE									
Total, Mensual	4065,5	3662,7	977,4	1380,2	977,4	1192,2	668,6	843,1	10085,7
Incremento	35,52%	35,66%	39,62%	38,02%	39,62%	38,63%	42,25%	40,52%	
Personal	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	43,0	1,0	
Total	4065,5	3662,7	977,4	1380,2	977,4	1192,2	28747,8	843,1	10085,7
Horas mes	160	160	160	160	160	160	160	160	
Costo Minuto	0,423	0,382	0,102	0,144	0,102	0,124	0,070	0,088	
Costo Hora	25,409	22,892	6,109	8,626	6,109	7,451	4,178	5,269	
Costo hora extra 50%	38,114	34,338	9,163	12,939	9,163	11,177	6,268	7,904	
Costo hora extra 100%	50,819	45,784	12,217	17,252	12,217	14,902	8,357	10,539	
Personal involucrado		Horas laborales		Costo					
Gerente	9		228,68						
Presidencia	20		206,01						
Jefe de TH	30		183,27						
Jefe de Operaciones	60		517,68						
Jefe de Calidad	100		610,9						
Financiero	50		372,5						
Presentador	180		948,42						
Operarios	64		267,42						
TOTAL			3334,88						

donde se observa que se invertirá únicamente en costos por mano de obra.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Una vez efectuado el diagnóstico en la Empresa de Servicios de Limpieza con la aplicación de la lista de verificación otorgada por la ISO 9001:2015 se determinaron los siguientes resultados: contexto de organización con el 15,91%, liderazgo con el 32,76%, planificación con el 11.54%, apoyo con el 43.02%, operación con el 57.53%, evaluación del desempeño con el 27.03% , mejora con el 20% y, finalmente como resultado de porcentaje de cumplimiento de todos los puntos el 37.78%, originando una brecha por cumplir del 62,22%.
- Se generó la información documental considerando que se requiere que se ejecute un Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los puntos de las cláusulas: levantamiento de procesos, formatos y registros que se encuentran en el manual de calidad y sus procedimientos en el manual de procedimientos. Esta permitirá que la Empresa de Servicios de Limpieza mejore el desarrollo de sus actividades y aumente la satisfacción a sus clientes.
- Con el fin de garantizar el cumplimiento de la información documental, se aplicó la lista de verificación para los puntos de la norma ISO 9001:2015, obteniendo así un aumento en el porcentaje de cumplimiento de todos los puntos con respecto a la etapa de diagnóstico, dando finalmente como resultado un 93,87% y una brecha restante por cumplir del 6,13%, mediante estos indicadores se evidencia el trabajo realizado.

Recomendaciones

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en todos los procesos de la empresa con el fin de garantizar el buen funcionamiento de la misma, así como el manejo adecuado de la información documental generada.
- Llevar a cabo programas de capacitación en la gestión por procesos y contar con auditores internos para la revisión periódica de los procedimientos, formatos, registros y anexos.
- Establecer planes de acción frente a los posibles hallazgos que incidan directamente e indirectamente al sistema de gestión de calidad y llevar adecuadamente los indicadores para corregir las desviaciones que puedan generarse.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera Guerra, K. X. (2021). Levantamiento de la Pirámide Documental con base en los puntos 8,9 y 10 de la norma ISO 9001:2015 en la Empresa Rentapack Cia. Ltda. [BachelorThesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica]. <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2237>
- Aldás Alarcón, A. (2016). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA PUCE. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.14079.51360>
- EN76-V5 Datos de ISO 9001 a nivel Mundial – PRISMA CONSULTORIA SAS. (s. f.), de <https://www.primaconsultoria.com/en76-v1-survey-2016-iso-9001-mundial/>
- <https://www.iso.org/home.html>. (2015). ISO. <https://www.iso.org/search.html>
- INEN ratificó la certificación ISO 9001: 2015 – Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (s. f.). Recuperado 5 de diciembre de 2022, de <https://www.normalizacion.gob.ec/inen-ratifico-la-certificacion-iso-9001-2015/>
- ISO 9001—Norma ISO 9001 para Sistemas de Gestión de Calidad. (s. f.). Software ISO. 1 de diciembre de 2022, de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- ISO 9001:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos. (s. f.). Recuperado 5 de diciembre de 2022, de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- SAE y la gestión de la calidad – Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (s. f.). Recuperado 5 de diciembre de 2022, de <https://www.acreditacion.gob.ec/sae-y-la-gestion-de-la-calidad/>
- Vallejo Cabezas, D. S. (2019). ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001-2015 [BachelorThesis, Ambato: UniversidadTecnológicoIndoamérica]. <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/12389/1144>

ANEXOS

Anexo 1

Estructura de alto nivel norma PASS 99:2012



Nota. Ciclo Deming aplicado en la estructura de alto nivel, adaptado de la norma PASS 99:2012. Elaborado por el autor.

Anexo 2

Política de calidad

POLÍTICA DE CALIDAD.

C-P-01



EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA


La Alta Dirección de la empresa objeto de estudio es consciente de la importancia de la relevancia que tiene para la empresa satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, establece un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con el firme compromiso en el cumplimiento de los requisitos legales y normativos establecidos, designa responsabilidades y funciones a sus trabajadores para viabilizar la consecución de los objetivos estratégicos, optimizando recursos, garantizando la mejora continua y toma de conciencia de nuestros empleados y la comunicación interna y externa con los clientes.

La Política de Calidad desarrollada será entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización.

Nota. Política de calidad adaptada de la empresa objeto de estudio. Elaborado por el autor.

Anexo 3


Registro de información general

Registro de planificación de cambios del SGC					
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA				FECHA: 23-12-2022
	C-R-01				REVISIÓN: 0.0
INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO RESPONSABLE	Gestión de calidad				
PROYECTO	Control de cambios en el SGC				
RESPONSABLE	Alta dirección				
PLAN DE EJECUCIÓN					
Cambio aprobado para el	DELIMITACIÓN TEMPORAL		Responsable de ejecución	Área	Estado de ejecución
	Fecha de inicio	Fecha de finalización			
INDICADOR					
					Resultado

Nota. Registro SGC de la empresa objeto de estudio. Elaborado por el autor.

Anexo 4


Plan de capacitación de la empresa de servicios de limpieza

Registro de planificación de cambios del SGC														
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA											FECHA: 23-12-2022		
	CÓDIGO: CAL-RGP-ESL-001											REVISIÓN: 0.0		
PLAN DE CAPACITACIONES DE EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA														
GESTIÓN DE CALIDAD														
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS														
N°	NOMBRE DE LA	PROCESO	JUSTIFICACIÓN				PROPÓSITO DE CAPACITACIÓN				FECHAS DE CAPACITACIÓN			
CRONOGRAMA														
CAPACITACIÓN	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
ELABORADO POR:				REVISADO POR:				APROBADO POR:						

Nota. SGC plan de capacitaciones de la empresa objeto de estudio. Elaborado por el autor.

Anexo 6


Registro de competencia del personal de la empresa objeto de estudio

Registro de planificación de cambios del SGC				
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA			FECHA: 23-12-2022
	RH-R-01			REVISIÓN: 0.0
REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL DE EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA				
GESTIÓN DE CALIDAD				
Nombre:				
C.I.:				
Puesto:				
Título:				
Tiempo en la empresa:				
		Ha recibido capacitaciones en la empresa		Nº de horas de capacitaciones
Experiencia	Conocimientos/Aptitudes para puesto de trabajo		Capacitaciones recibidas	
Observaciones				
.....				
.....				
.....				
ELABORADO POR		REVISADO POR:		APROBADO POR:

Nota. SGC Registro de competencia del personal de la empresa objeto de estudio. Elaborado por el autor

Anexo 7

Encuesta de satisfacción del cliente de la empresa de servicios de limpieza

Registro de planificación de cambios del SGC							
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DELIMPIEZA						FECHA: 23-12-2022
	VO-X-01						REVISIÓN: 0.0
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA							
GESTIÓN DE CALIDAD							
CLIENTE	PLACA	NUMERO DE ORDEN	TELÉFONO	FECHA DE VISITA	FECHA DE ENCUESTA	MODELO	ASESOR DE SERVICIO
N°	Pregunta			SI	NO	Observaciones	
1	¿La atención en el taller fue rápida y puntual?						
2	¿El asesor lo mantuvo informado del avance y término del trabajo?						
3	¿El trabajo efectuado se realizó sin novedades y el daño fue corregido?						
4	¿Fue asesorado sobre los repuestos usados en su vehículo sus ventajas y desventajas?						
5	¿Considera que el cobro por el servicio brindado es aceptable?						
6	¿Recomendaría nuestro taller a sus amigos y familiares?						
7	¿Finalmente existe alguna recomendación que nos pudiera brindar?						
ANÁLISIS DE SUGERENCIAS							
Sugerencia	Acción de mejora		Responsable	Plazo			

Nota. SGC Registro de Encuesta de satisfacción del cliente de la empresa de servicios de limpieza. Elaborado por el autor

Anexo 9


Registro de resultado de evaluación de proveedores

Registro de planificación de cambios del SGC							
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA					FECHA: 23-12-2022	
	C-R-03					REVISIÓN: 0.0	
RESULTADO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA							
GESTIÓN DE CALIDAD							
No. De Contarto/Orden	Nombre del Proveedor	Fecha de evaluación	Resultados de evaluación		ESTADO	Correo electrónico del proveedor	Observaciones
			Calificación	Categorización			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:		

Nota. Registro de resultado de evaluación de proveedores de la empresa de objeto de estudio. Elaborado por el autor.

Anexo 10

Registro de planificación de diseño y desarrollo

Registro de planificación de cambios del SGC										
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA							FECHA: 23-12-2022		
	C-R-04							REVISIÓN: 0.0		
REGISTRO DE PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO										
PROYECTO										
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN										
ENTRADAS DE DISEÑO Y DESARROLLO										
REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE					REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN					
PLAN DE EJECUCIÓN										
INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL	100%									
ETAPA DE DISEÑO Y DESARROLLO	AÑO				% EJECUCIÓN	RECURSO	PRESUPUESTO			
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4						
•										
DELIMITACIÓN TEMPORAL										
SEGUIMIENTO										
VERIFICACIÓN PARCIAL INICIAL										
VERIFICACIÓN FINAL										
ELABORADO POR:			REVISADO POR:			APROBADO POR:				

Nota. Registro de planificación de diseño y desarrollo de la empresa de objeto de estudio. Elaborado por el autor.

Anexo 11


Indicadores de calidad para los servicios de la empresa

Indicador	Forma de cálculo	Patrón de referencia	Frecuencia
Nivel de calidad del servicio	$PS = P - E$ Donde: PS: Puntuación de Servqual P: Percepciones del servicio E: Expectativas del servicio	PS > 0 Existe un excelente nivel de calidad (Excelente) PS = 0 Existe calidad en el servicio (Adecuado) PS < 0 Existe falta de calidad (Insuficiente)	Trimestral
Tiempo de ciclo	$C_{ps} = C_{pk} = \frac{ES - \mu}{3\sigma}$ Donde: C _{pk} : Índice de capacidad real del proceso ES: Especificación superior μ: Media del proceso σ: Desviación estándar del proceso Nota: ✓ El proceso debe ser estable. ✓ La característica de calidad debe distribuirse normalmente. ✓ La desviación estándar del proceso se debe conocer.	C _{pk} > 1.25 Excelente C _{pk} = 1.25 Adecuado C _{pk} < 1.25 Insuficiente	Trimestral
Por ciento de quejas y reclamaciones de clientes	$\frac{\text{Total de quejas}}{\text{Total de clientes atendidos}} \times 100$	< 1% Excelente ≤ 1% y < 2% Adecuado ≥ 2% Insuficiente	Trimestral

Nota. KPI para los servicios de la empresa. Elaborado por el autor.

Anexo 12

Registros de compras y recepción

Registro de planificación de cambios de I SGC								
	REGISTROS EMPRESAS SERVICIOS DE LIMPIEZA						FECHA: 23-12-2022	
	F-R-02						REVISIÓN: 0.0	
REGISTRO DE COMPRA RECEPCIÓN DE COMPRAS DE EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA								
PROCESO DE COMPRAS								
N*	Fecha de compra	Detalles de compra	Fecha de recepción	Identificación (Ítem/cantidad)	Proveedor	Cantidad	Aprobado	Observación
	(dd/mm/aaaa)	(Ítem/cantidad)	(dd/mm/aaaa)			recibida	(SI/NO)	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:			

Nota. Registro de recepción de mercadería de la empresa. Elaborado por el autor.

Anexo 13

Balance Score Card

ENFOQUE	EJE	OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE	PERIODO DE REVISIÓN
MEJORA CONTINUA	ATENCIÓN AL CLIENTE	Aumentar el nivel de satisfacción en los procesos de limpieza	Porcentaje de clientes satisfechos de acuerdo con las encuestas de satisfacción recibidas.	100% de clientes satisfechos	Líder de Calidad	Mensual
		Implementar manuales electrónicos y computadoras para el manejo de la documentación	Porcentaje de manuales documentos obtenidos.	Incrementar un 25% anualmente el manejo de datos	Líder de Calidad	Anual
		Incrementar las mejoras tecnológicas para la revisión de documentos	Registro de actividades	100% de cumplimiento de actividades de limpieza diarias	Líder de Calidad	Anual
		Aumentar el stock de limpieza que ofrece la empresa.	Inventario de productos en stock.	aumentar un 10% el stock de auto repuestos de la empresa.	Líder de Calidad	Anual
		Brindar solución a sugerencias y quejas por parte de los clientes.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas.	100% de quejas y sugerencias solucionadas.	Líder de Calidad	Bianual
	DESARROLLO DE PROCESOS	Fomentar el desarrollo tecnológico de los procesos de limpieza que ofrece la empresa	Porcentaje de servicios de limpieza mejorado	Incrementar un 20% los procesos mejorados cada año.	Líder de Calidad	Anual
	CLIENTE	EXPANSIÓN DE MERCADO	Incrementar los medios publicitarios.	Porcentaje de alcance de los medios publicitarios.	Incrementar en el año un 15% el alcance publicitario de la empresa.	Líder de Calidad


ENFOQUE	EJE	OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE	PERIODO DE REVISIÓN
PROCESOS INTERINOS	ESTRATEGIA	Aumentar clientes	Número de áreas y metraje del lugar de trabajo.	Incrementar un 25% en clientes que necesiten servicios de limpieza.	Líder de Calidad	Anual
		Evaluar el desempeño anual de los trabajadores.	Porcentaje de eficiencia de los trabajadores.	Cumplimiento del 100% de las actividades encomendadas a los trabajadores.	Líder de Operaciones	Anual
		Monitorear de forma mensual la calidad de los servicios brindados por la empresa.	Porcentaje de trabajos realizados alta calidad.	100% de los trabajos realizados de calidad.	Líder de Calidad	Anual
		Disminuir el tiempo utilizado para la limpieza	Número de clientes atendidos.	90 % de las actividades de limpieza realizadas	Líder de Calidad	Mensual
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL	DESARROLLO	Adquirir nuevos equipos para la limpieza.	Número de equipos de limpieza adquiridos.	Incrementar un 25% de las actividades realizadas en el lugar de trabajo	Líder de Calidad	Anual
	CAPACITACIÓN	Capacitar al personal sobre el manejo de equipo de seguridad y equipos de limpieza, según las necesidades del cliente	Porcentaje de trabajadores capacitados.	100% de trabajadores capacitados.	Líder de Calidad	Anual
CLIENTE	EXPANSIÓN DE MERCADO	Incrementar los medios publicitarios.	Porcentaje de alcance de los medios publicitarios.	Incrementar en el año un 15% el alcance publicitario de la empresa.	Líder de Calidad	Anual
		Aumentar clientes	Número de áreas y metraje del lugar de trabajo.	Incrementar un 25% en clientes que necesiten servicios de limpieza.	Líder de Calidad	Anual
PROCESOS INTERNOS	ESTRATEGIAS	Evaluar el desempeño anual		Cumplimiento del 100% de las	Líder de Operaciones	Anual

ENFOQUE	EJE	OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE	PERIODO DE REVISIÓN
		de los trabajadores.	Porcentaje de eficiencia de los trabajadores.	actividades encomendadas a los trabajadores.		
		Monitorear de forma mensual la calidad de los servicios brindados por la empresa.	Porcentaje de trabajos realizados alta calidad.	100% de los trabajos realizados de calidad.	Líder de Calidad	Anual
		Disminuir el tiempo utilizado para la limpieza	Número de clientes atendidos.	90 % de las actividades de limpieza realizadas	Líder de Calidad	Mensual
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL	DESARROLLO	Adquirir nuevos equipos para la limpieza.	Número de equipos de limpieza adquiridos.	Incrementar un 25% de las actividades realizadas en el lugar de trabajo	Líder de Calidad	Anual
	CAPACITACIÓN	Capacitar al personal sobre el manejo de equipo de seguridad y equipos de limpieza, según las necesidades del cliente	Porcentaje de trabajadores capacitados.	100% de trabajadores capacitados.	Líder de Calidad	Anual

Nota. BSC de la empresa objeto de estudio. Elaborado por el autor.

Anexo 14

Registro de informe final de auditoría

Registro de planificación de cambios del SGC				
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA		FECHA: 23-12-2022	
	C-R-05		REVISIÓN: 0.0	
REGISTRO DE INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE				
EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA				
GESTIÓN DE CALIDAD				
INFORMACIÓN GENERAL				
	AUDITOR LÍDER			
EQUIPO AUDITOR	AUDITORES INTERNOS			
DELIMITACIÓN TEMPORAL	FECHA DE INICIO DE AUDITORÍA			
	FECHA DE FINALIZACIÓN DE AUDITORÍA			
	FECHA DE ELABORACIÓN DE INFORME			
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
HALLAZGOS				
		CLAUSULA DE LA NORMA ISO 9001-2015	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO
PROCESO	DESCRIPCIÓN			
OPORTUNIDADES DE MEJORA				
PROCESO	DESCRIPCIÓN	ACCIONES PARA IMPLEMENTACIÓN		PLAZO
CONCLUSIONES				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:

Nota. Registro final de auditoría. Elaborado por el autor.

Anexo 15


Registro de indicadores de gestión

Registro de planificación de cambios del SGC									
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA							FECHA: 23-12-2022	
	C-R-06							REVISIÓN: 0.0	
REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA									
GESTIÓN DE CALIDAD									
N°	INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO	META	FECHA DE REVISIÓN	RESULTADO	ESTADO (cumplió/ no cumplió)	Acciones de mejora (de ser necesario)	Observaciones
ELABORADO POR:			REVISADO POR:				APROBADO POR:		

Nota. Registro de indicadores de gestión. Elaborado por el autor.

Anexo 17

Registro de resultados de reunión gerencial de la empresa objeto de estudio

Registro de planificación de cambios del SCC				
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA			FECHA: 23-12-2022
	C-R-08			REVISIÓN: 00
REGISTRO DE RESULTADOS DE REUNIÓN GERENCIAL DE EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA				
GESTIÓN DE CALIDAD				
INFORMACIÓN GENERAL				
Nº de revisión	Fecha		Hora	
	:		:	
Asistentes			Firma	
Aspectos de revisión				
			Estado Presentado / no	
Revisión de :			presentado / no aplica	Observaciones
Indicadores de proceso				
Salidas de revisión anterior				
Cambios en proceso				
Satisfacción del cliente				
Metas de calidad				
No conformidades de productos o servicios				
Resultados de auditorías				
Evaluación de proveedores de proveedores				
Respaldo documental de actividades planificadas				
Factores externos o internos que afecten al proceso				
Otros				
ACCIONES DE MEJORA DE MEJORA				
DESCRIPCIÓN	ACCIONES PARA IMPLEMENTACIÓN			PLAZO
RESULTADOS				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:

Nota. Resultados registrados en reuniones gerenciales. Elaborado por el autor.

Anexo 18

Registro de análisis de no conformidades y acciones correctivas

Registro de planificación de cambios del SGC						
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DELIMPIEZA				FECHA: 23-12-2022	
	C-R-09				REVISIÓN: 0.0	
REGISTRO DE ANÁLISIS DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS DE EMPRESA						
GESTIÓN DE CALIDAD						
FECHA DE REALIZACIÓN :						
NO CONFORMIDADES						
TIPO DE NO CONFORMIDAD	DESCRIPCIÓN			CAUSAS		
PLÁN DE ACCIÓN						
NO CONFORM	ACCIÓN CORRECTIV A	RESPONS ABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICAC IÓN		
OBSERVACIONES						
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		

Nota. No conformidades y acciones correctivas. Elaborado por el autor.

Anexo 20

Lista maestra de documentos


Código	Nombre del documento	Tipo de documento	Área	# Rev.	Fecha de Rev.	Origen doc.
SGC-MAN-ESL-001	MANUAL DE SGC	Anexo	RH	00	20-ene-23	Interno
SGC-PC-ESL-001	Política de Calidad	Política	Calidad	00	21-ene-23	Interno
ADM-RYR-ESL-001	Roles y responsabilidades	Formato	RH	00	22-ene-23	Interno
ADM-MTR-ESL-001	Matriz de rizgos	Registro	Operación	00	23-ene-23	Interno
ADM-PDC-ESL-001	PLAN DE CAPACITACIÓN	Procedimiento	RH	00	24-ene-23	Interno
ADM-CHKL-ESL-001	CHKECKLIST LIMPIEZA	Registro	Operación	00	25-ene-23	Interno
ADM-RCP-ESL-001	REGISTRO DE COMPETENCIA DE PERSONAL	Registro	RH	00	26-ene-23	Interno
ADM-ESC-ESL-001	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Registro	Operación	00	26-ene-23	Interno
ADM-FINFD-ESL-001	FORMATO PARA CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Procedimiento	RH	00	26-ene-23	Interno
ADM-RCP-EMS-001	REGISTRO DE CALIFICACIÓN DE AUDITORES	Registro	RH	00	26-ene-23	Interno
ADM-DDS-EMS-001	CAMBIOS EN EL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE SERVICIOS	Formato	RH	00	27-ene-23	Interno
ADM-RRYO-ESL-001	MATRIX DE RIEZGOS Y OPORTUNIDADES	Formato	RH	00	28-ene-23	Interno
CAL-REG-ESL-001	REGISTRO DE REQUERIMIENTO DE CAMBIOS DEL SGC.	Registro	Calidad	00	29-ene-23	Interno

Nota. Documentos descritos en la lista maestra. Elaborado por el autor.




Anexo 21

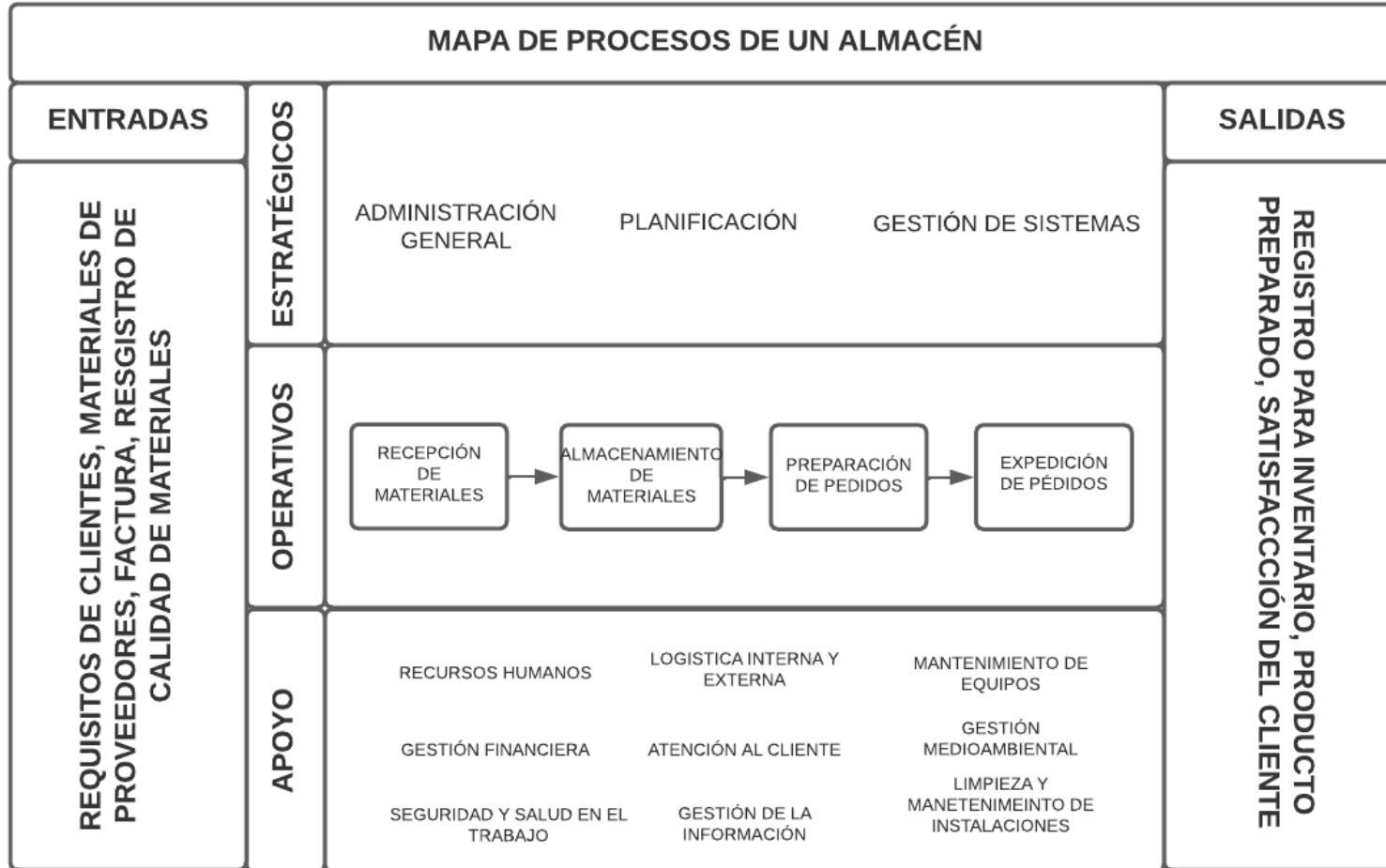
Manual de procedimientos


Vigencia:	Código:	Versión:	Página:
 <small>EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA</small>	M-PRC-001	0.0	1/110
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28/02/2023	

EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
	PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024 PAGINA: 1 de 20



	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
	PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024 PAGINA: 2 de 274

PROCEDIMIENTO:	Recepción de materiales
OBJETIVO:	Establecer la metodología adecuada para la entrada de materiales al almacén de la empresa objeto de estudio.
ALCANCE:	El siguiente procedimiento aplica para que el personal del almacén de la empresa objeto de estudio pueda llevar a cabo el proceso de Recepción de materiales de manera adecuada.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Gerente de operaciones

DEFINICIONES	
Autorización de compra:	Documento emitido por un comprador solicitando bienes a un vendedor; Cantidad, detalles, precio y condiciones de pago, etc. Se entrega el documento original al vendedor que también indica que necesita preparar el pedido. Una copia es para el comprador y es un registro de bienes o servicios solicitados.
Bien o producto:	Un bien es un producto que se produce o se adquiere para ser vendido o utilizado por una empresa. Los bienes pueden ser tangibles, como un automóvil o una computadora, o intangibles, como un servicio o una licencia.
Despacho de materiales:	Es el proceso de planificar, organizar y controlar el movimiento de materiales y suministros desde el lugar de almacenamiento hasta el lugar de uso.
Estado rechazado:	Un estado ingresado cuando un producto no cumple con los requisitos especificados cuando haces tu pedido. Situaciones cuyo estado debe ser determinado, evitado y mitigado por acciones definidas necesario.
Inconformidad:	Característica que se encuentra fuera de los límites o condiciones de aceptación.
Insumo:	Es cualquier material o recurso que se utiliza en la producción de un bien o en la prestación de un servicio. Los insumos pueden ser materiales, como piezas de repuesto o materiales de construcción, o servicios, como el transporte o la mano de obra.

	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
	PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024 PAGINA: 3 de 274

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El proveedor es un agente externo encargado de entregar los pedidos solicitados en el tiempo establecido.

El jefe de logística debe gestionar los procesos de solicitud de compras y aceptación de pedidos.

El encargado del almacén general es aquel que debe gestionar los inventarios, así como realizar la recepción de los pedidos conforme a las especificaciones de este. Actuando bajo con las siguientes indicaciones:

- El Contrato de Adquisiciones (Pedido), es el único documento oficial en que se fundamentar la verificación de la entrega del Proveedor y deber estar firmado por los funcionarios de la Dirección de Administración y Finanzas.
- Solo se recibirán los bienes que se encuentren en buen estado físico.
- Solo se aceptarán los bienes que cumplan con las especificaciones del pedido.
- El proveedor debe cumplir en tiempo y forma la entrega total del material solicitado

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La primera actividad se realiza por parte del jefe de logística, quien al recibir la autorización de compra envía una copia del pedido al encargado del almacén general, el cual la archivará a la espera de los bienes. Una vez que el proveedor entrega los bienes, el encargado de almacén debe cotejar los mismos con la orden del pedido y verificar que se cumpla con la fecha y las especificaciones de los bienes o insumos recibidos, en caso de que se cumpla con lo solicitado se deberá sellar la factura y entregar al proveedor, actualizar el registro de entradas y archivar una copia de la factura y del pedido, en caso de que no se cumpla con las especificaciones, se debe notificar las inconsistencias detectadas y rechazar el pedido.

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Jefe de logística	Recibir autorización de compra	Se recibe la autorización de compra por parte del departamento de compras.	Verificar datos de la compra a realizar.	Autorización de compra ver Anexo I	No aplica
2	Jefe de logística	Enviar copia de pedido	Se envía una copia del pedido realizado al departamento de almacenamiento.	Verificar pedido a realizarse.	Formato de pedido ver Anexo II	Pedido

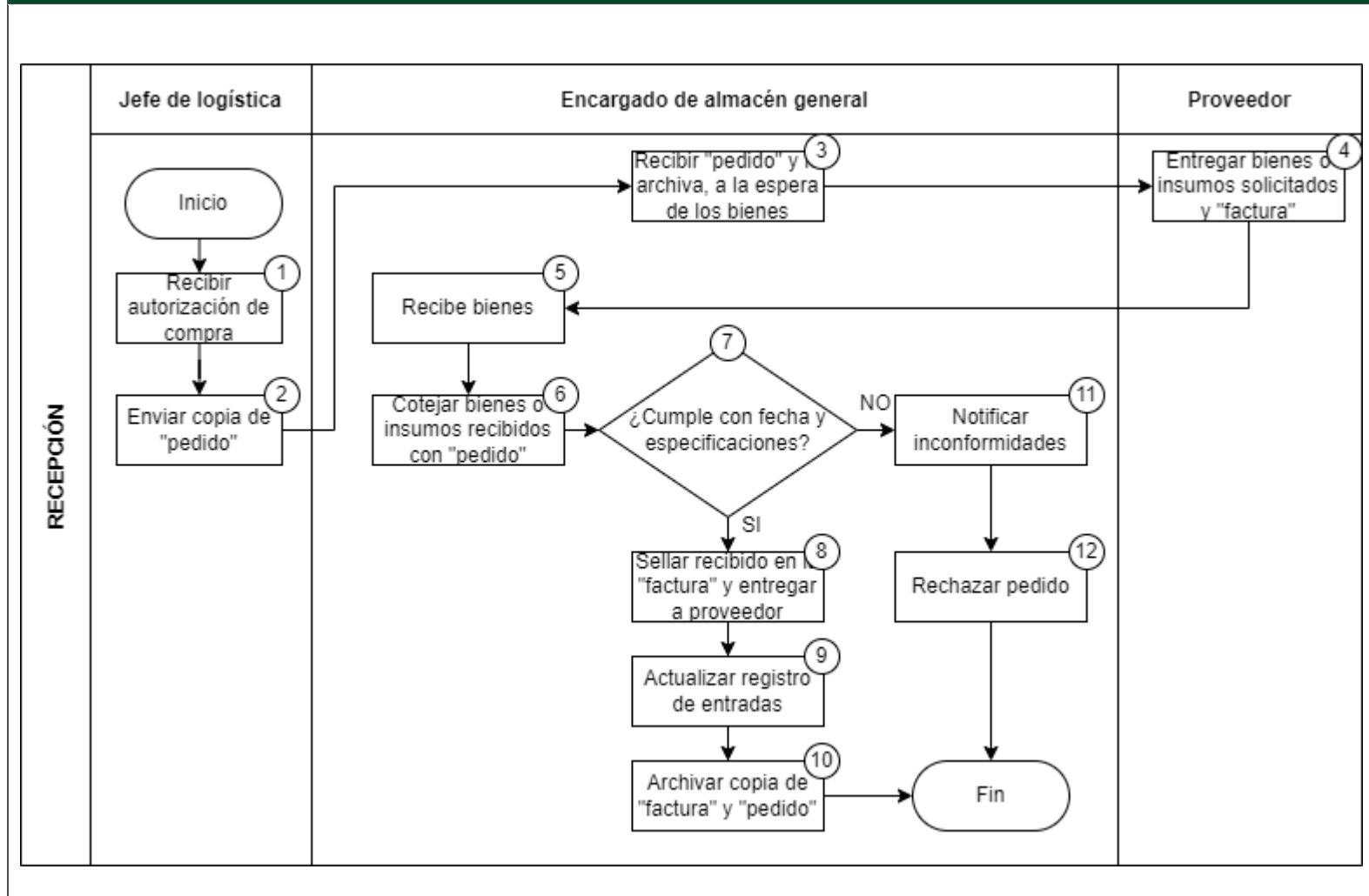
**MACROPROCESO: LOGÍSTICA****CÓDIGO: L-M-01****PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES****VERSIÓN: 0.0****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES****VIGENCIA: 2024****PAGINA: 4 de 274**


N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
3	Encargado del almacén general	Recibir pedido y esperar entrega de bienes	Se archiva la copia del pedido y se espera a que se entreguen los bienes o insumos.	No aplica.	No aplica	Copia de pedido archivado
4	Proveedor	Entregar bienes solicitados y factura	Se debe entregar los bienes o insumos conforme al pedido realizado y la factura.	Cotejar bienes despachados con el pedido realizado.	Pedido ver Anexo II	Factura
5	Encargado del almacén general	Recibir bienes	Recibir los bienes entregados por el proveedor.	No aplica	No aplica	No aplica
6	Encargado del almacén general	Cotejar bienes con pedido	Comparar los bienes o insumos recibidos con los registros del pedido.	Verificar que se cumpla fecha y especificaciones.	Copia de pedido Anexo II	No aplica
7	Encargado del almacén general	Verificar que se cumpla con las especificaciones	Se debe verificar que se cumplan con las especificaciones del pedido realizado.	Revisión de fecha y características de los bienes recibidos.	Copia de pedido Anexo II	No aplica
8	Encargado del almacén general	SI: Sellar recibido de la factura.	En caso de cumplir con la fecha y especificaciones, se debe sellar la factura como recibido y entregar al proveedor.	No aplica	No aplica	Factura sellada
9	Encargado del almacén general	Actualizar registro de entradas	Se debe actualizar el registro de los bienes o insumos recibidos.	No aplica	Registro de recepción ver Anexo III	No aplica
10	Encargado del almacén general	Archivar copia de factura y de pedido	Se debe guardar en los registros, la copia de la factura y del pedido recibido.	Archivar, por fecha.	No aplica	Pedido recibido
11	Encargado del almacén general	NO: Notificar inconformidades	Se debe notificar las inconformidades detectadas durante la recepción del pedido al jefe de logística.	Enviar formato de rechazo como copia.	No aplica	No aplica
12	Encargado del almacén general	Rechazar el pedido	Se rechaza el pedido y se aclara la razón con el proveedor.	Llenar formato de rechazo	Formato de rechazo Anexo IV	Rechazo



MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024
	PAGINA: 5 de 274

DIAGRAMA DE FLUJO




	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
	PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024 PAGINA: 6 de 274

PROCEDIMIENTO:	Almacenamiento de materiales
OBJETIVO:	Establecer la metodología adecuada para el almacenamiento de materiales de la empresa objeto de estudio.
ALCANCE:	El siguiente procedimiento aplica para que el personal del almacén de la empresa objeto de estudio pueda llevar a cabo el proceso de almacenamiento de materiales previo al picking.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Gerente de operaciones

DEFINICIONES
Almacenamiento: Acumulación o guardado de los materiales.
Empaque: Materiales utilizados para proteger el producto, tales como cubiertas plásticas, cajas y más.
Etiquetado: Sistema de codificación de insumos.
Equipos de manutención: Medios de transporte para trasladar las materiales con mayor volumen o peso de un lugar a otro.
Pallets: Plataforma de madera utilizado para agrupar materiales.
Sistemas de almacenamiento: Muebles o estanterías utilizados para almacenar los materiales considerando su peso y su volumen.
Ubicación: Área de destino de una mercancía en específico

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO
<p>El encargado del almacén es responsable de la correcta ejecución del trabajo. Instruya a su personal sobre este procedimiento y verifique el cumplimiento a cabalidad de este.</p> <p>Los operadores logísticos son responsables de recibir y controlar las actividades y procesos logísticos hasta el picking de los materiales, registrando cualquier movimiento que se efectúe en el almacén.</p> <p>Para lo cual deben seguir las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe etiquetar todos los materiales recibidos. • Los materiales deben ser almacenados en los sitios designados y bajo las condiciones establecidas. • El traslado de los materiales debe realizarse con equipos de manutención apropiados, en caso de necesitarse y para lo cual se deben seguir las medidas de seguridad asociadas.

	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
	PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024 PAGINA: 7 de 274

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El primer responsable en el proceso de almacenamiento de materiales es el encargado del almacén quien deberá etiquetar cada uno de los materiales recibidos e identificar la ubicación en la cual se almacenarán los mismos en dependencia de sus características específicas. Además, deberá de adecuar los materiales a trasladarse y preparar la ubicación a la cual fueron destinados los mismos.

Por otro lado, los operadores logísticos serán los encargados de trasladar los materiales empleando los equipos de manutención apropiados y almacenar dichos recursos en las ubicaciones designadas con anterioridad, además de llenar cualquier formulario correspondiente.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Encargado del almacén	Etiquetar materiales	La actividad basa en colocar la codificación pertinente a cada uno de los materiales entrantes	Revisar si la codificación coincide con las ubicaciones y especificaciones del producto	Listado de material Verificar Anexo V	Ingreso de códigos y cantidades al sistema
2	Encargado del almacén	Identificar ubicación	Se debe revisar en la leyenda de codificación el material y el lugar al que pertenece	Revisar codificación en el sistema y lugar físico	Listado de material Verificar Anexo V	No aplica
3	Encargado del almacén	Preparar material y espacio	Se debe alistar el materia, los medios para su traslado y los espacios para su almacenamiento	Verificar que el material este correctamente agrupado	Listado de material Verificar Anexo V	No aplica
4	Operador logístico	Trasladar materiales	Se transporta las materiales a la ubicación designada con el medio correspondiente	Verificar peso y volumen de los materiales	Cálculo de peso permitido Verificar Anexo VI	No aplica
5	Operador logístico	Almacenar materiales	Se almacena el material en las zonas correspondientes a cada uno.	Verificar que se cumpla con los destinos del material	Listado de material Verificar Anexo V	No aplica



MACROPROCESO: LOGÍSTICA

CÓDIGO: L-M-01

PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES

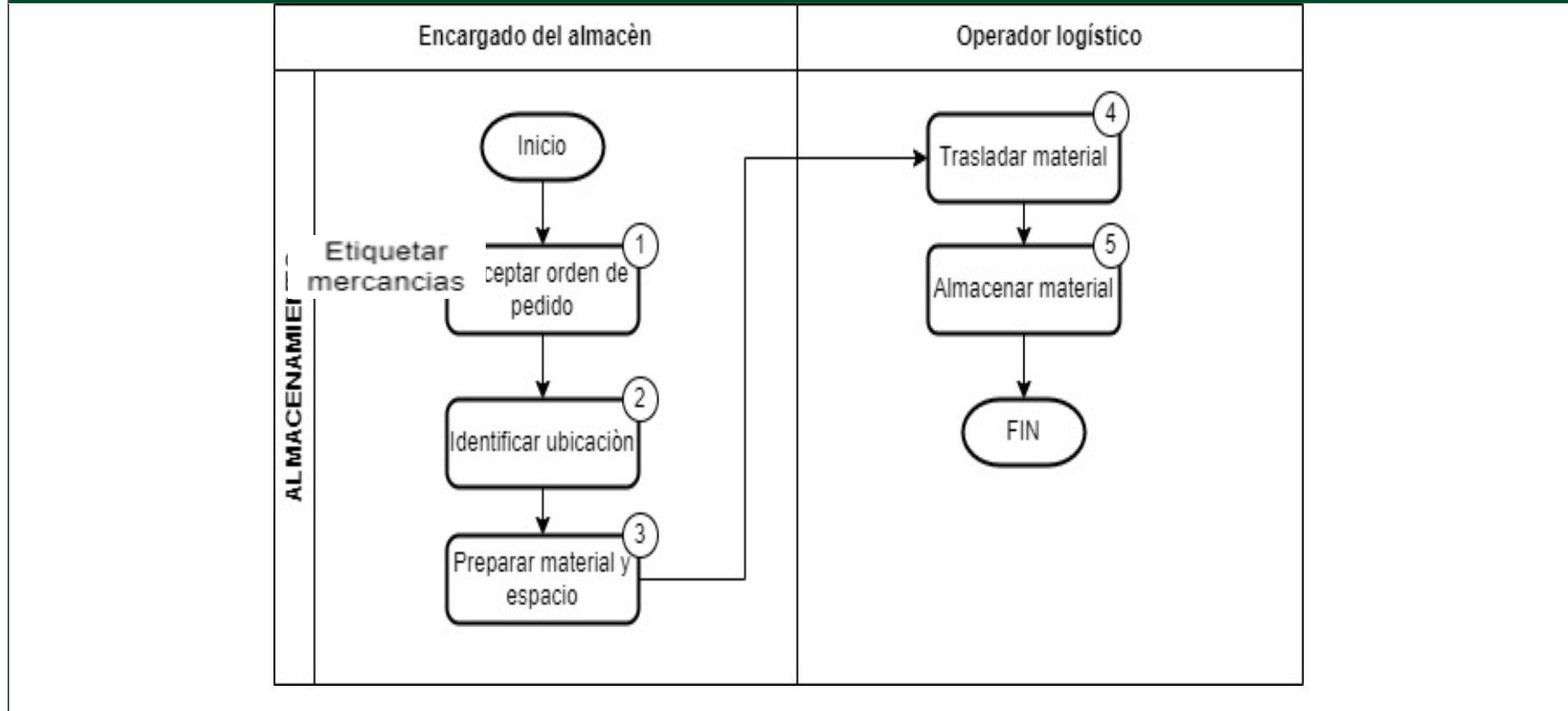
VERSIÓN: 0.0


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES

VIGENCIA: 2024

PAGINA: 8 de 274

DIAGRAMA DE FLUJO



	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
	PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024 PAGINA: 9 de 274

PROCEDIMIENTO:	Preparación y despacho de materiales
OBJETIVO:	Establecer el método adecuado para el despacho de materiales desde Almacén Auxiliar.
ALCANCE:	Este procedimiento aplica a la ejecución del Despacho de materiales para el personal del Almacén Auxiliar de la empresa objeto de estudio
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Gerente de operaciones

DEFINICIONES

Stock: Es un término que se refiere a la cantidad de un producto o material que se tiene en existencia o almacenado.

Software: Es un conjunto de programas informáticos que permiten a una computadora realizar diferentes tareas o funciones, este caso el software ODOO.

Involucrados: Se refiere a las personas o grupos que están relacionados o involucrados en una situación, proyecto o actividad.

Reabastecer: Significa volver a surtir o aprovisionar algo, especialmente un producto o material que se está quedando sin existencias.

Sistema: Hace referencia al software de gestión de información ODOO.

O.P: Orden de compra.

O.L: Operador logístico.

Orden de despacho: planilla de registro de salida de materiales del almacén. Se genera con las características del pedido de retiro a realizar. Permite la descarga de cantidades de producto del sistema.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Corresponde al encargado del almacén programar y asignar los recursos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos. Instruir al personal a su cargo respecto de este procedimiento y verificar periódicamente su cumplimiento.

Es responsabilidad de los operadores logísticos la recepción de solicitudes de pedido, la preparación, y armado de los mismos, atención a los clientes y el proceso logístico hasta el momento del despacho de los pedidos, realizando los correspondientes informes y registros.



REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Se deben realizar las actividades bajo las siguientes condiciones:

- Se deben procesar únicamente las ordenes que se han solicitado según los pedidos realizados.
- Se debe emplear los equipos y materiales designados para las operaciones.
- El manejo del sistema y cada una de las operaciones deben realizarse bajo las normas establecidas.

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El encargado del almacén debe receiptar las ordenes de pedido y verificar la existencia en stock, tras ello se procede con la confirmación del pedido solicitado por parte del mismo responsable. Acto seguido serán los operadores logísticos aquellos que preparen el pedido y nuevamente el encargado del almacén generará una orden de despacho y la firmará, tras ello el operador logístico será el encargado de despachar la orden y si fuera el caso comunicar falla en la existencia de este. Por último, el encargado del almacén debe actualizar en la base de datos del sistema los movimientos y operaciones realizados con respecto al inventario.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Encargado del almacén	Receiptar orden de pedido	El responsable debe recibir cada orden de pedido para atenderlas en el orden que entran	Verificar que los incisos de solicitud estén llenos correctamente	Orden de pedido Verificar Anexo II	Orden de pedido archivada
2	Encargado del almacén	Verificar stock	Se verifica si se puede satisfacer las cantidades solicitada en la O. P	Evidenciar existencias del sistema con las físicas	Software-stock Verificar Anexo VII	No aplica
3	Encargado del almacén	Confirmar orden de pedido	Se anuncia que la solicitud puede ser atendida al solicitante y al O. L	Asegurarse de que la confirmación llegue a los involucrados	No aplica	No aplica
4	Operador logístico	Preparar pedido	Se traslada las materiales solicitadas hasta la zona de despacho	Alistar los materiales y medios bajo los que se van a transportar	Cálculo de peso permitido Verificar Anexo VI	No aplica
5	Encargado del almacén	Generar orden de despacho	Se genera la orden de despacho	Verificar que la orden de despacho coincida con lo solicitado en la O. P	Orden de despacho Verificar Anexo VIII	No aplica
6	Encargado del almacén	Firmar orden de despacho	Se debe revisar que todos los incisos estén llenos	Revisar que no falte la firma ni el sello	Orden de despacho Verificar Anexo VIII	Orden de despacho archivada

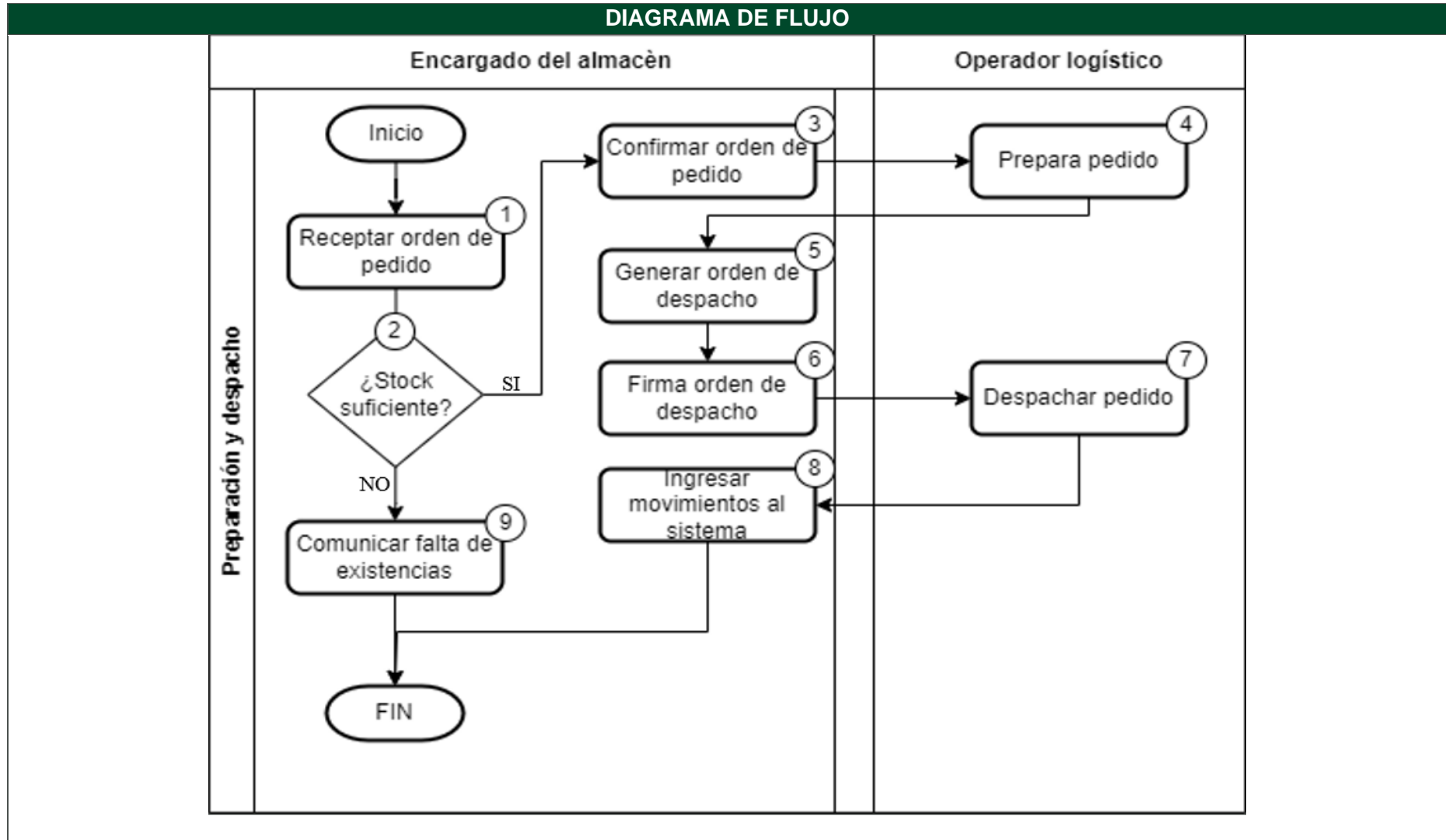
	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
	PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024 PAGINA: 11 de 274

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
7	Operador logístico	Despachar pedido	Se entrega los materiales al solicitante	Verificar que este todo el material solicitado	Orden de pedido Verificar Anexo II	No aplica
8	Encargado del almacén	Ingresar movimientos al sistema	Se ingresa los movimientos al sistema con las cantidades y tipo de materiales que salieron del almacén	Verificar los movimientos registrados con la solicitud	Software-stock Verificar Anexo VII	Registro de movimientos
9	Operador logístico	Comunicar falta de existencias	En caso de no tener stock comunicar al solicitante y al departamento de logística para reabastecer	Asegurarse de que el mensaje llegue a los involucrados	No aplica	No aplica



MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024
	PAGINA: 12 de 274

DIAGRAMA DE FLUJO





MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024
	PAGINA: 13 de 274

ANEXO I: AUTORIZACIÓN DE COMPRA

FECHA: CORREO ELECTRONICO

SOLICITADO POR:

TELÉFONO DE CONTACTO:

CONCEPTO:

PROVEEDOR:

INVENTARIABLE

FUNGIBLE

REPARACIÓN

PRESUPUESTO PREVIO:

UBICACIÓN:

OBSERVACIONES:


Madrid, 31 de julio de 2012

Vº Bº

REINICIAR FORMULARIO

ENVIAR FORMULARIO

CONSTANTINO RUIZ GARCIA
SUBDIRECTOR DE ASUNTOS ECONOMICOS

	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
	PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024 PAGINA: 16 de 274

ANEXO IV: FORMATO DE RECHAZO DE PEDIDO

noviembre 28, 2020

Nombre del contacto
Dirección
Dirección 2
Ciudad, Estado/Provincia
Código postal

PROPÓSITO: NOTIFICACIÓN DE RECHAZO DE LOS PRODUCTOS

Estimado [NOMBRE DEL CONTACTO]:

Recibimos productos de su parte conforme a nuestra orden de compra o contrato con fecha [FECHA].

Por medio de la presente rechazamos dichos productos por la razón(es) que figuran a continuación:

- Los productos no fueron entregados dentro del plazo de tiempo solicitado.
- Los productos eran defectuosos según se describe en el reverso.
- Los productos no cumplían con los ejemplos y especificaciones según se establece en el reverso.
- La aceptación de nuestra orden, según se solicitó, no ha sido recibida e hicimos pedidos a otras fuentes.
- Los precios por dichos productos no cumplen con el presupuesto, catálogo u orden.
- Los productos representan únicamente un envío parcial.
- Otro:

Por favor emita los [CRÉDITOS o REEMBOLSOS] y brinde instrucciones para la devolución a expensas suyas. El rechazo de dichos productos no significará una renuncia a cualquier otro reclamo que podamos tener.

Atentamente,

[NOMBRE]
[CARGO]
[NÚMERO DE TELÉFONO]
[CORREO ELECTRÓNICO@COMPAÑÍA.COM]



MACROPROCESO: LOGÍSTICA

CÓDIGO: L-M-01

PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES

VERSIÓN: 0.0


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES

VIGENCIA: 2024

PAGINA: 17 de 274

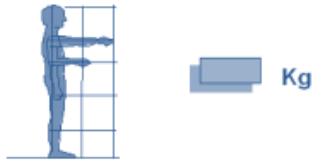
ANEXO V: LISTADO DE MATERIALES

Listado de materiales			
Material	Presentación	Ubicación	Codificación
Toallas	Caja 100 u	A01	 ABC-abc-1234
Desengrasante	Galón	C01	 ABC-abc-1234
Alcohol	Galón	D01	 ABC-abc-1234
Guantes4	Caja 200 u	B01	 ABC-abc-1234
-	-	-	-

	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
	PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024 PAGINA: 18 de 274

ANEXO VI: CÁLCULO DEL PESO ACEPTABLE

SELECCIONAR EL PESO TEÓRICO RECOMENDADO



CÁLCULO DEL PESO ACEPTABLE

$$\begin{array}{ccccccccc}
 & & \text{PESO} & & \text{F.C.} & & \text{F.C.} & & \text{F.C.} \\
 & & \text{TEÓRICO} & & \text{DESPL.} & & \text{GIRO} & & \text{AGARRE} & & \text{FRECUENCIA} \\
 & & & & \text{VERTICAL} & & & & & & \\
 \text{PESO} & = & \square & \times & \square & \times & \square & \times & \square & \times & \square & = & \square & \text{Kg} \\
 \text{ACEPTABLE} & & & & & & & & & & & & & \\
 \end{array}$$

Nota: Si el peso de la mercancía es superior al resultado o a su vez es de volúmenes difíciles de manipular, utilizar equipos de manutención



MACROPROCESO: LOGÍSTICA	CÓDIGO: L-M-01
PROCESOS: RECEPCIÓN DE MATERIALES, ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PREPARACIÓN Y DESPACHO DE MATERIALES	VERSIÓN: 0.0
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES	VIGENCIA: 2024
	PAGINA: 19 de 274

ANEXO VII: SOFTWARE DE CONTROL DE STOCK

Información General	Inventario	Ventas	Facturación	Notas
Rutas	<input type="checkbox"/> Comprar <input type="checkbox"/> Bajo pedido		Peso Volumen	0,00 0,00
Cantidad por Ubicación				
Ubicación	Stock real	Cantidad Prevista	Cantidad Entrante	
ALM03/Existencias	2,00	2,00	0,00	
ALM02/Stock	5,00	5,00	0,00	
ALM01/Existencias	15,00	15,00	0,00	




MACROPROCESO: CALIDAD
PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL,
NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE
CALIDAD**

CÓDIGO: C-M-01
VERSIÓN: 00
VIGENCIA: 01/01/2024
PAGINA: 1 de 20

MAPA DE PROCESOS DEL ÁREA DE CALIDAD

ENTRADAS	ESTRATÉGICOS	ADMINISTRACIÓN GENERAL GESTIÓN DE CALIDAD PLANIFICACIÓN	SALIDAS
PETICIONES DE AUDITORÍAS, DOCUMENTOS VARIOS, LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	OPERATIVOS	Auditorías Administración documental No conformidades y plan de acción	RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS, MANEJO DE DOCUMENTOS, DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN
	APOYO	Recursos humanos Logística interna Gestión financiera Atención al cliente Gestión de la información Gestión de operaciones Aprovisionamiento	

	MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
	PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
		PAGINA: 2 de 20

PROCEDIMIENTO:	Auditorías
OBJETIVO:	Estandarizar las actividades necesarias para realizar auditorías internas y externas en la empresa de servicios de limpieza.
ALCANCE:	Auditorías aplicadas de manera interna (clientes internos), y externa (proveedores, prestadores de servicio).
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Jefe de calidad

DEFINICIONES

Los responsables e involucrados del proceso deberán conocer las siguientes definiciones técnicas:

- **Auditorías internas:** Una auditoría interna es un proceso sistemático y objetivo de evaluación de los procesos y sistemas de una organización con el fin de identificar oportunidades de mejora y verificar su conformidad con políticas, estándares y regulaciones aplicables.
- **Auditorías externas:** Una auditoría externa es una evaluación independiente y objetiva realizada por una parte externa a la organización con el fin de verificar la conformidad con políticas, estándares y regulaciones aplicables, y brindar una opinión sobre la situación financiera o de cumplimiento de la organización.
- **No conformidades:** Una no conformidad es un incumplimiento de un requisito establecido en políticas, estándares o regulaciones.
- **Observaciones:** Una observación es una recomendación o sugerencia para mejorar un proceso o sistema.
- **Planes de acción:** Un plan de acción es un documento que describe las medidas necesarias para abordar una no conformidad o mejorar un proceso o sistema.
- **Reporte de auditorías:** Un reporte de auditoría es un documento que describe los resultados de una auditoría, incluyendo hallazgos y recomendaciones para mejoras.
- **Seguimiento:** El seguimiento es un proceso que consiste en verificar y evaluar la implementación de un plan de acción para asegurar que se cumplan las metas y objetivos establecidos.
- **Cierre de auditoría:** El cierre de una auditoría es un proceso en el que se determina que las acciones necesarias para abordar los hallazgos han sido completadas y se documentan los resultados finales.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Requisitos generales

Los procesos de auditorías internas y externas de deben realizarse bajo las siguientes condiciones:

- El responsable de realizar las auditorías no está autorizado para auditar su propio proceso.



MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 3 de 20

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- La auditorías internas se realizarán con una frecuencia anual.
- Cada proceso deberá ser auditado al menos una vez al año.
- Las auditorías externas deben realizarse al menos una vez cada dos años.

Sobre los hallazgos

Los hallazgos que se pueden determinar en función de la auditoría realizada se clasificarán en los siguientes tipos:

NO CONFORMIDAD MENOR	NO CONFORMIDAD MAYOR	OBSERVACIÓN
Todo aquel incumplimiento parcial de un requisito que no ponga en riesgo los resultados previstos por el sistema de SGC	Incumplimiento total de un requisito que pone en riesgo los resultados previstos por el SGC	Es un organizador que permite analizar las causas de un acontecimiento, de un fenómeno o las razones por las que determinado concepto es importante.

Auditorías internas

- Se debe registrar las no conformidades detectadas ya sean estas mayores o menores.
- Se debe registrar las observaciones, así como también aquellas oportunidades que existan de mejora.

Auditorías externas

- Se deben levantar planes de acciones conforme al seguimiento de cada una de las auditorías.
- Se debe notificar a los clientes externos el resultado de las auditorías con las evidencias respectivas.
- Al detectarse una no conformidad se debe registrar en el reporte de auditorías externas.
- Tras cerrar una auditoría se contará con 7 días laborales en el que se presente el reporte y se solicite un respectivo plan de acción, el mismo que será enviado hasta 5 días laborales tras la emisión del reporte.
- En el plan de acción de los proveedores de insumos o servicios se deben detallar las actividades para abordar las no conformidades reportadas.

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El proceso de auditoría, tanto interna como externa, comienza con la selección de un auditor certificado por el gerente general o jefe de la organización. Luego, el jefe de calidad y el auditor seleccionado desarrollan un programa de auditoría y establecen los criterios de evaluación. La auditoría se lleva a cabo y se crea un reporte con las evidencias correspondientes. Finalmente, se realiza un seguimiento de los planes de acción y se cierra la auditoría.

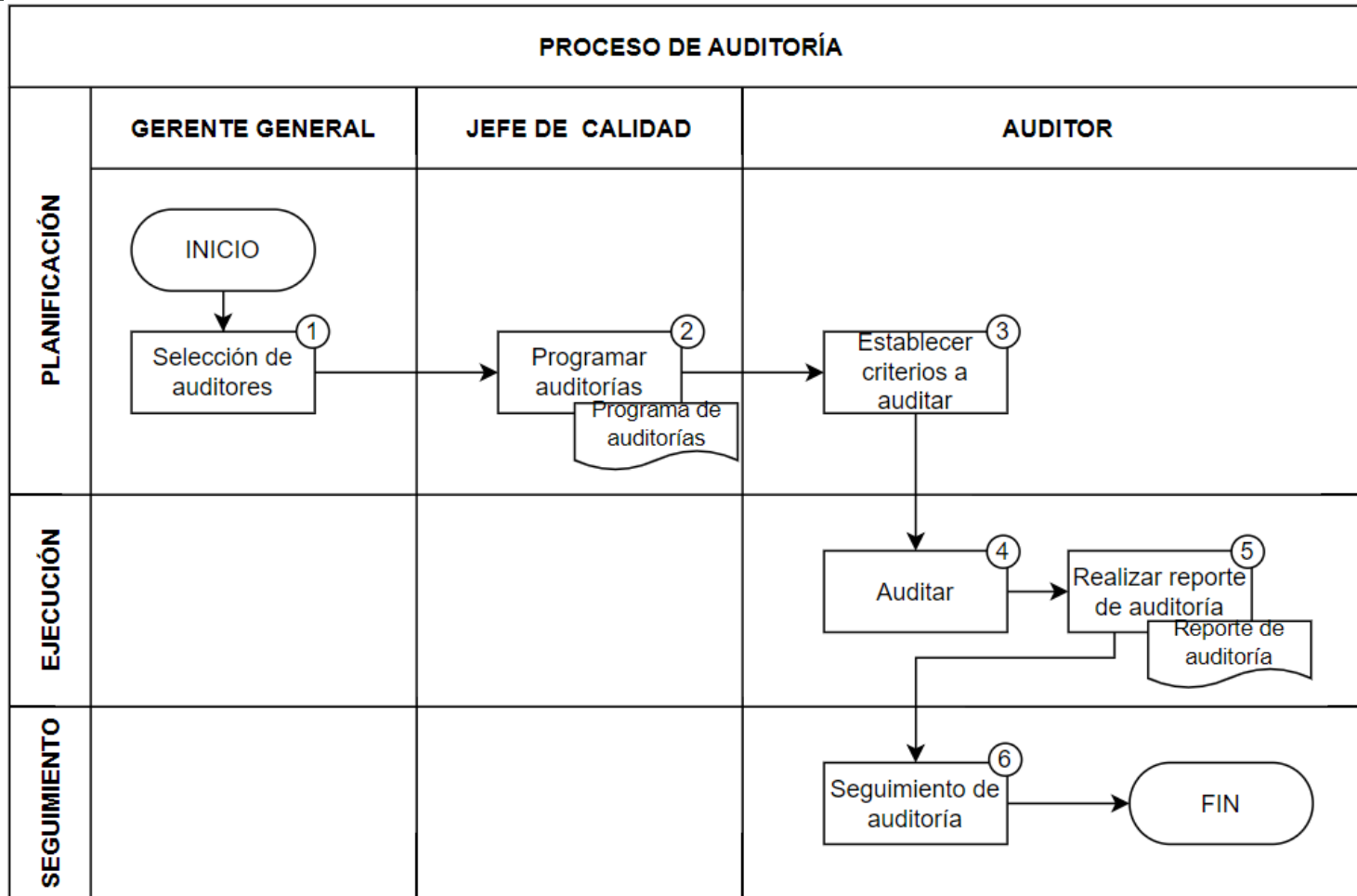
N.º	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Gerente general	Selección de auditores	Se debe seleccionar el personal con la competencia apropiada para realizar las auditorías.	Verificar que el auditor se encuentre certificado	No aplica	Auditor seleccionado




N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTADO
2	Jefe de Calidad	Programar auditorías	Se debe elaborar el programa de auditorías, considerando complejidad y criticidad.	Verificar criticidad y complejidad de las auditorías a realizar	Programa de auditorías "Anexo 1"	Programa de auditorías
3	Auditor	Establecer criterios a auditar	Establecer los criterios de evaluación con base a la documentación vigente del proceso a ser auditado	No aplica	No aplica	Criterios a auditar
4	Auditor	Auditar	Reunión de apertura, (programa y plan de auditoría), notificar hallazgos al auditado, realizar el seguimiento y cierre de la auditoría	Reuniones periódicas para dar seguimiento a las auditorías realizadas.	Programa de auditorías "Anexo 1"	Auditoría realizada
5	Auditor	Realizar reporte de auditoría	Se clasifica los hallazgos detectados y se elabora el reporte de auditorías con las evidencias respectivas	Seguimiento del reporte generado	Reporte de auditoría "Anexo 2"	Reporte de auditoría
6	Auditor	Seguimiento de auditoría	Se realiza seguimiento de la auditoría, y se solicita plan de acción según sea necesario.	Verificar que se detalle un plan de acción para mejorar o suplir los hallazgos identificados	Informe de auditoría "Anexo 3"	Cierre de auditoría



DIAGRAMA DE FLUJO



	MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
	PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
		PAGINA: 6 de 20

PROCEDIMIENTO:	Administración documental
OBJETIVO:	Establecer, implementar y mantener las directrices necesarias para una correcta gestión de la documentación de la empresa de servicio de limpieza.
ALCANCE:	Se aplica desde el inicio hasta el final en cuanto a la creación o actualización del documento y también se extiende al control de la documentación, ya sea interna o externa.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Jefe de calidad

DEFINICIONES


- **Documentos:** Son papeles o archivos que contienen información relevante para la empresa.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Registros:** Son documentos que registran información relevante y se utilizan para demostrar cumplimiento con los requisitos.
- **Actualizaciones parciales:** Son cambios realizados en parte de un documento.
- **Actualización total:** Son cambios realizados en todo un documento.
- **LMD:** Lista maestra de documentos.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Condiciones generales

Se deben seguir los siguientes lineamientos generales:

- Todos los documentos de la empresa deben ser cuidadosamente diseñados, revisados y distribuidos.
- Toda la documentación del cliente debe ser registrada, guardada y escaneada, y solo las personas aprobadas por el Gerente General o el Especialista Técnico tienen acceso a ellas.
- Los documentos del SGC deben ser aprobados, firmados y fechados por las personas autorizadas y no pueden ser modificados sin autorización.
- La validez de los documentos del SGC es de 3 años y deben ser actualizados regularmente.
- El Administrador de la Documentación es responsable de archivar los documentos originales del SGC en formato físico o electrónico.
- Los documentos confidenciales deben estar identificados y registrados.
- Los pedidos de copias de documentos deben ser aprobados por el Gerente General y pueden ser copias controladas o no controladas.
- Los Registros del SGC deben ser almacenados, protegidos y recuperados en lugares adecuados y protegidos contra incendios y agua.
- Los documentos manejados en los procesos logísticos deben ser conservados por un año después de la fecha de expiración del producto.
- Los documentos de apoyo en los procesos no requieren ser codificados dentro del SGC.
- Se aceptan como máximo 3 actualizaciones parciales del documento, de lo contrario se debe actualizar el documento completamente.

	MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
	PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024 PAGINA: 7 de 20


REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- Cualquier actualización total o parcial del documento amerita una capacitación al respecto.
- La responsabilidad de mantener la integridad y seguridad de los documentos recae en el Administrador de la Documentación y el Gerente General.

Requisitos y formatos de documentos

Se debe considerar cada uno de los siguientes puntos enfocados al diseño documental:

- **Encabezado**
 - Todos los documentos, excepto manuales de procedimientos.


	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	DEPARTAMENTO

Campo 1

Campo 2

- **Campo 1:** Logotipo de la empresa.
- **Campo 2:** Nombre del documento y departamento al que pertenece
- **Campo 3:** Se llena según el siguiente detalle:
 - **Código:** Rellenar con forme las indicaciones del apartado **Codificación**.
 - **Versión:** Versión vigente iniciando en 00 y se cambia con cada actualización.
 - **Vigencia:** Fecha de vigencia en formato dd/mm/aa, ejemplo 09/02/23.
 - **Página:** Número de página actual (x) del número de páginas totales (y).

- Todos los registros.

	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO: X - X - #
		VERSIÓN: ##
	NOMBRE DEL DOCUMENTO DEL QUE PROCEDE EL REGISTRO	PAGINA: x de y

Campo 1

Campo 2

Campo 3

- **Campo 1:** Logotipo de la empresa.
- **Campo 2:** Nombre del registro y del documento del que procede.
- **Campo 3:** Se llena según el siguiente detalle:
 - **Código:** Rellenar con forme las indicaciones del apartado **Codificación**.
 - **Versión:** Versión vigente iniciando en 00 y se cambia con cada actualización.
 - **Página:** Número de página actual (x) del número de páginas totales (y).



MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 8 de 20

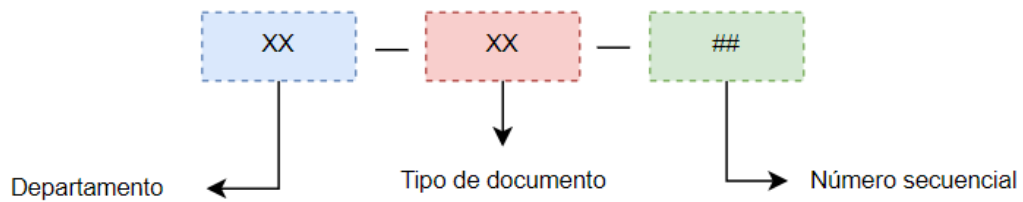
REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- Codificación**

DEPARTAMENTO	CÓDIGO
TALENTO HUMANO	TH
CONTABILIDAD	CO
SEGURIDAD INDUSTRIAL	SI
CALIDAD	CAL
OPERACIONES	OP
Descripción	Código
Sistema de Gestión de Calidad	SGC
Administración	ADM

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
REGISTRO	REG
POLÍTICA	P
MANUAL	M
PROCEDIMIENTO	PR
FORMATO	F
OTRO DOCUMENTO	X
MATRIZ	RR
CHECKLIST	CHKL

Se manejará los siguientes formato y códigos en función del departamento, tipo de documento y número secuencial:





MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 9 de 20

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Ejemplo de codificación: TH-F-01 (FORMATO DE TALENTO HUMANO NÚMERO 1)

- **Pie de página**

El pie de página de los documentos se elaborará con base al siguiente formato

ELABORADO/MODIFICADO:	REVISADO:
(Cargo)	(Cargo)
Nombre y firma	Nombre y firma

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Existen diferentes procesos según el tipo de documento que se vaya a manejar, todos y cada uno de dichos procesos se realizarán por parte del administrador de la documentación, para lo cual se debe seguir el detalle mostrado a continuación:

MANEJO DE DOCUMENTOS VIGENTES

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Administrador de la documentación	Determinar tipo de documento	Establecer el tipo de documento; ya sea vigente, eliminado u obsoleto	Verificar estado del documento y fecha de vigencia	No aplica	Clasificación del documento
2	Administrador de la documentación	Registrar documento	Se debe registrar el documento vigente y la última actualización del mismo en el LMD.	Verificar última actualización	LMD "Anexo E20"	Actualización de LMD
3	Administrador de la documentación	Determinar objetivo de documento	Establecer el destino del documento vigente ya sea copia controlada o no controlada	Verificar propósito del documento	No aplica	Destino del documento establecido
4	Administrador de la documentación	Distribución de copias controladas	Se imprime o en formato PDF se coloca marca de agua como "Copia controlada" ya sea físico o digital	Verificar que los documentos impresos o enviados vía electrónica tengan la marca de agua correspondiente	No aplica	Documento para distribución
5	Administrador de la documentación	Distribución de copias no controladas	Se imprime o en formato PDF se coloca marca de agua de "Copia no controlada" en cada hoja ya sea físico o digital	Verificar que los documentos impresos o enviados vía electrónica tengan la marca de agua correspondiente	No aplica	Documento para distribución



MANEJO DE DOCUMENTOS ELIMINADOS

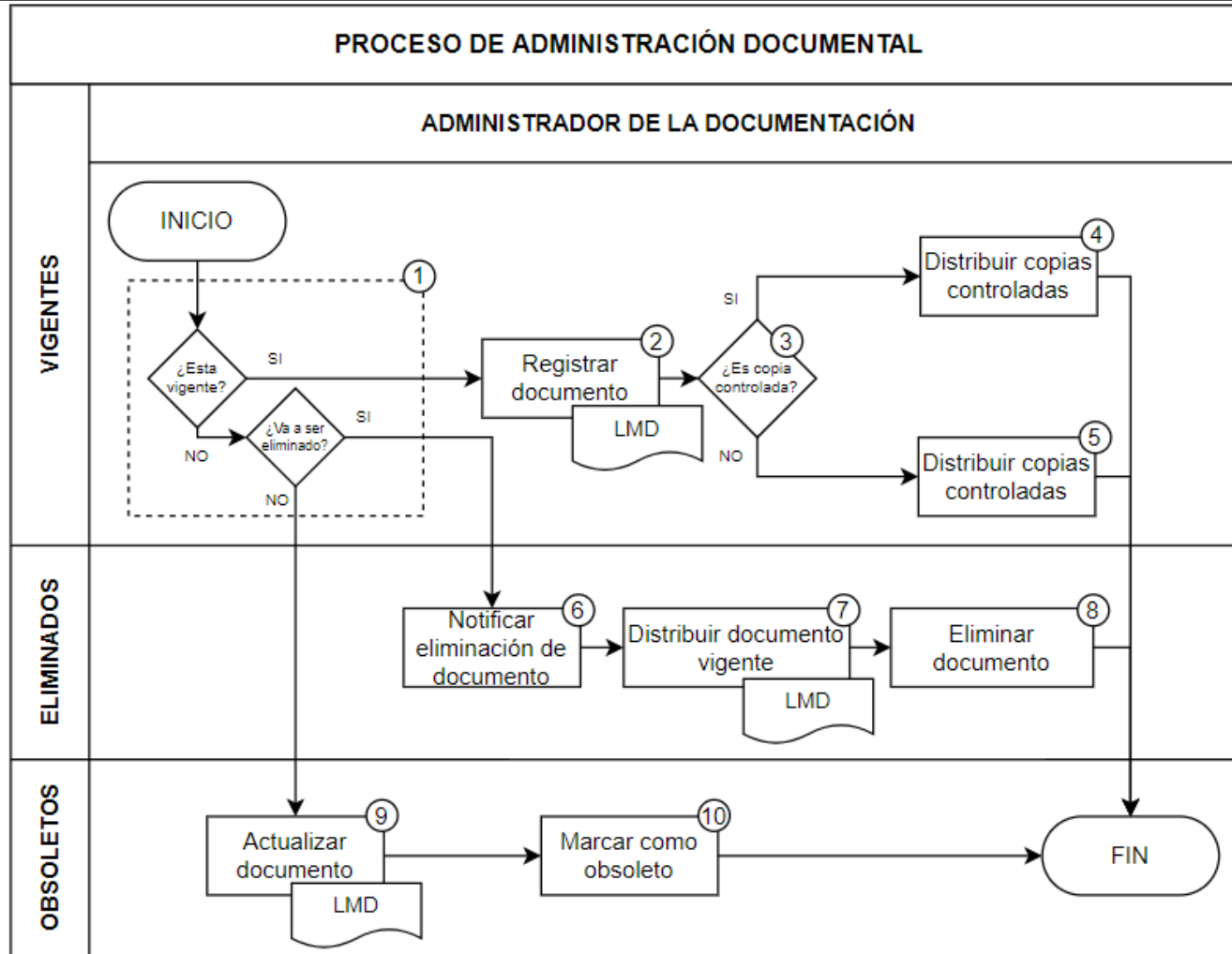
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
6	Administrador de la documentación	Notificar eliminación de documento	Al eliminar un documento se debe notificar de dicho proceso y el contenido del mismo	Verificar correo de notificación	No aplica	Notificación de eliminación de documento
7	Administrador de la documentación	Distribuir documento vigente	Se destruye documento vigente según la última actualización del LMD	Verificar última actualización del documento	LMD "Anexo E20"	Distribución de documento vigente
8	Administrador de la documentación	Eliminar documento	Una vez aprobado el proceso de eliminación se coloca sello de "Eliminado" en todas las hojas y se archiva como eliminado ya sea físico o digital	Verificar que se haya colocado los sellos correspondientes a cada una de las páginas	No aplica	Documento eliminado


MANEJO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
9	Administrador de la documentación	Actualizar documento	Se debe actualizar el documento o cambiarlo por uno nuevo y archivar como vigente en LMD	Verificar que se haya actualizado documento en LMD	LMD "Anexo E20"	Documento actualizado LMD
10	Administrador de la documentación	Marcar como obsoleto	Se debe colocar sello de "Obsoleto" en todas las páginas del documento y archivar como obsoleto sea físico o digital	Verificar que se haya colocado los sellos correspondientes a cada una de las páginas	No aplica	Documento obsoleto



DIAGRAMA DE FLUJO



	MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
	PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
		PAGINA: 12 de 20

PROCEDIMIENTO:	No conformidades y plan de acción
OBJETIVO:	Establecer y aplicar una técnica eficaz para abordar las No Conformidades identificadas durante sus operaciones, con el objetivo de detectar, evaluar, minimizar y eliminar las raíces de estos problemas, mediante la realización de planes de acción concretos.
ALCANCE:	Es aplicable a todas las No Conformidades identificadas tanto en el ámbito administrativo como en el de producción.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Auditor

DEFINICIONES

- **Hallazgo:** Es un descubrimiento o resultado obtenido en la evaluación de productos o procesos que puede ser una no conformidad, incidencia, ineficiencia, etc. y que requiere acción correctiva para garantizar la calidad.
- **Historial:** Se refiere a un periodo de 12 meses para considerar la recurrencia y tendencia de las no conformidades.
- **Indicadores:** Se refiere a los resultados obtenidos a partir de la evaluación de las no conformidades y la comunicación a los dueños de procesos.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Indicaciones generales:

- El jefe de producción evaluará el impacto de las no conformidades que afecten la calidad de los productos de los clientes.
- El auditor registrará las acciones, responsables y fechas en la matriz de control, y realizará un seguimiento mensual con evidencia y enviará un reporte mensual a los involucrados.
- Si una no conformidad no se cierra conforme al plan de acción, el Dueño de Proceso deberá levantar una nueva no conformidad con un análisis y un nuevo plan de acción.
- El número secuencial de las no conformidades será controlado continuamente por cada departamento.
- La Alta Dirección revisará la efectividad de los planes de acción semestralmente y el informe estará detallado en el Registro Acta de Revisión por la Dirección.



	MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
	PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
		PAGINA: 13 de 20

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Descripción de Hallazgos		
¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?
<p style="text-align: center;">¿Qué sucedió?</p> <ul style="list-style-type: none"> La materia prima, producto, maquinaria, etc afectados Observaciones relevantes (ejemplo materia prima con contextura extraña). Cualquier consecuencia (ejemplo: alarma) Información requerida para establecer la trazabilidad (por ejemplo: identificación de maquinaria, número de documento, etapa de proceso, entre otros). 	<p style="text-align: center;">¿Cuándo inició y finalizó el evento? (de conocerse), ¿cuándo se detectó el evento? ¿cuándo fue comunicado al Jefe Producción?</p>	<p style="text-align: center;">¿Dónde sucedió el evento? (Planta, área administrativa, etc)</p>

Categorización de Hallazgos		
NO CONFORMIDAD MENOR	NO CONFORMIDAD MAYOR	OBSERVACIÓN
<p style="text-align: center;">Todo aquel incumplimiento parcial de un requisito que no ponga en riesgo los resultados previstos por el sistema de SGC</p>	<p style="text-align: center;">Incumplimiento total de un requisito que pone en riesgo los resultados previstos por el SGC</p>	<p style="text-align: center;">Es un organizador que permite analizar las causas de un acontecimiento, de un fenómeno o las razones por las que determinado concepto es importante.</p>

Análisis de causas			
ISHIKAWA	BRAIN STORM	5 PORQUÉ	DIAGRAMA DE ÁRBOL
<p style="text-align: center;">Es una herramienta que ayuda a identificar las causas raíces de un problema, analizando todos los factores involucrados en la ejecución de un proceso.</p>	<p style="text-align: center;">Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado</p>	<p style="text-align: center;">Es un organizador que permite analizar las causas de un acontecimiento, de un fenómeno o las razones por las que determinado concepto es importante.</p>	<p style="text-align: center;">Permite obtener una visión sistemática del problema. Su estructura es similar a la del organigrama en el que se plantea una relación jerárquica. El diagrama de árbol ayuda a establecer una dependencia ininterrumpida como una cadena.</p>

Al levantar no conformidades se debe considerar los siguientes aspectos:

- Alcance:** Se debe describir un evento o realizar aclaraciones puntuales de ser necesario.



MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 14 de 20

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- **Frecuencia:** Se debe identificar, reportar, investigar y documentar cada no conformidad.
- **Tiempo para notificación:** Máximo 24 de haber levantado la no conformidad.
- **Tiempo de cierre:** Máximo 3 días laborales para identificar causa y definir acciones.
- **Historial:** Se debe considerar un periodo de 12 meses y determinar recurrencia y tendencia.
- **Indicadores:** Comunicar a los dueños de procesos los resultados obtenidos.

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El proceso inicia desde la revisión de la solicitud del cliente, ya que ahí se detalla el tipo de operación a realizar y las actividades necesarias para llevar a cabo las actividades, para así determinar horarios disponibles en base a la estimación de tiempo que se asigna a la solicitud, definiendo la disposición de los trabajadores y las actividades a ejecutar por cada uno en donde para formalizar la asignación se detalla lo antes establecido en la orden de trabajo.

NO CONFORMIDADES

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Colaborador	Identificar no conformidad	Se identifica las no conformidades del proceso	Verificar el tipo de hallazgo	Categorización de hallazgos	No conformidad identificada
2	Colaborador	Notificar a jefe inmediato	Se debe notificar la conformidad detectada al jefe inmediato	Verificar correo de notificación	No aplica	Correo de notificación
3	Jefe de operaciones	Iniciar investigación	Se inicial el proceso formal de investigación de no conformidades	Verificar que la investigación haya iniciado	No aplica	Inicio de investigación
4	Jefe de operaciones	Analizar las causas	Realizar un análisis detallado de la causa raíz de la no conformidad	Verificar que se haya analizado correctamente	Análisis de causas	Causa raíz detectada
5	Jefe de operaciones	Desarrollar historial	Detallar el historial de la no conformidad levantada	Verificar llenado de levantamientos de no conformidades	Control de no conformidades "Anexo 4"	Registro de no conformidad

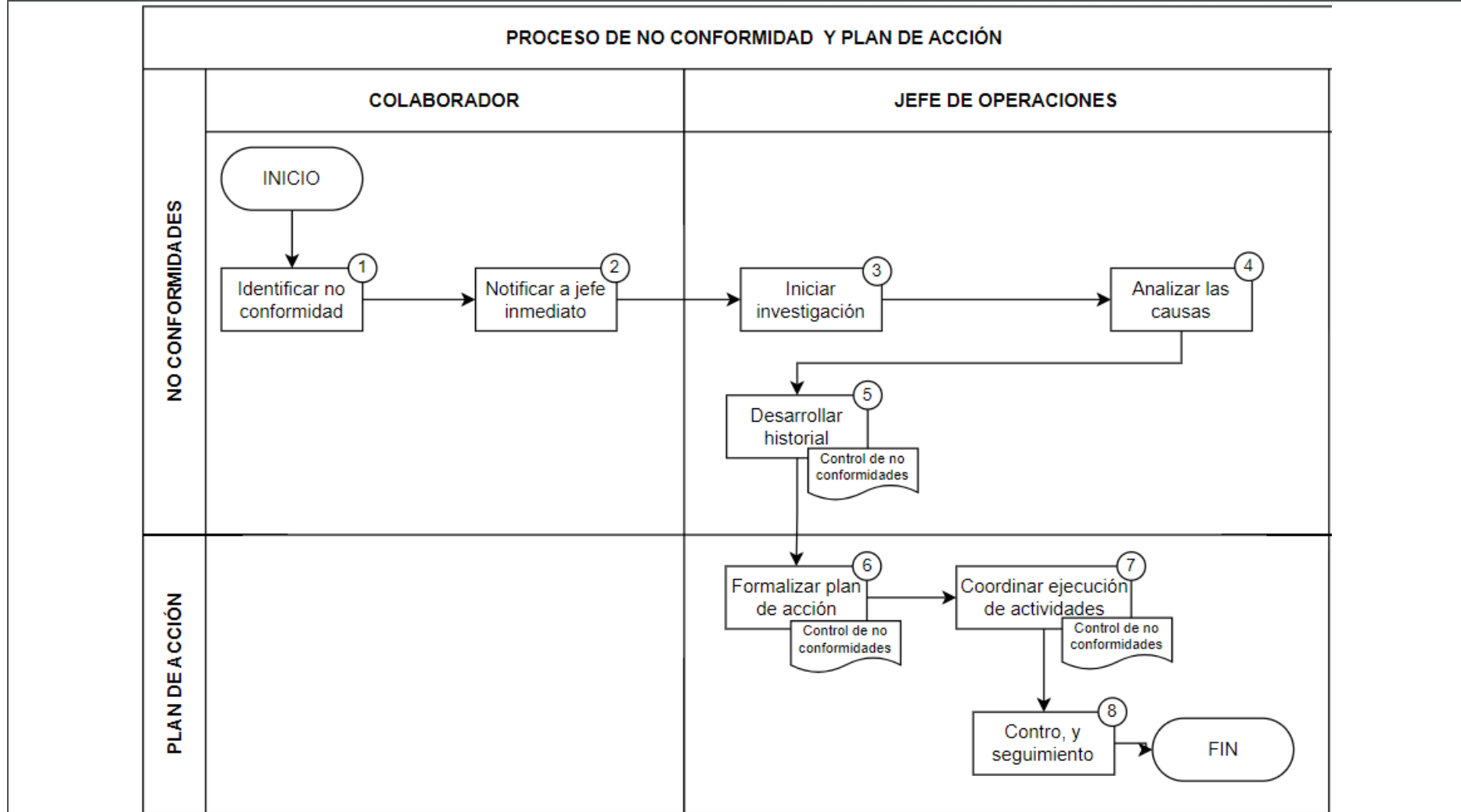


MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 15 de 20

PLAN DE ACCIÓN						
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
6	Jefe de operaciones	Formalizar plan de acción	Solicitar firmas para la formalización de la no conformidad e inicio de plan de acción	Revisar firmas del documento de control de no conformidades	Control de no conformidades "Anexo 4"	Inicio de plan de acción
7	Jefe de operaciones	Coordinar ejecución de actividades	Definir actividades, tiempos y responsables de aplicar plan de acción	Verificar que todas las actividades sean cubiertas	Control de no conformidades "Anexo 4"	Actividades del plan de acción coordinadas
8	Jefe de operaciones	Control y seguimiento	Realizar seguimiento y control del plan de acción	Revisar cumplimiento de plan de acción	No aplica	Control del plan de acción



DIAGRAMA DE FLUJO





MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 17 de 20

ANEXO 1: PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Datos			Fecha de Programación (Programado: P, E: Ejecutado, Po: Posterior)								
Ítem	Área/Proceso	Objeto de Auditoría	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep

- **Ítem:** El ítem es una tarea o actividad que se incluye en el cronograma de auditorías y que requiere una evaluación detallada. Por ejemplo, un ítem podría ser la revisión de la política de seguridad de la información de una empresa. Cada ítem puede incluir diferentes objetivos de auditoría, como evaluar la efectividad de la política, determinar si se están implementando las medidas adecuadas para proteger la información y verificar si se están cumpliendo las regulaciones aplicables.

- **Área:** La área se refiere a la unidad organizacional que será auditada. Por ejemplo, una área podría ser el departamento de finanzas, el departamento de TALENTO HUMANO o el departamento de tecnología de la información. Cada área puede incluir diferentes procesos y actividades que se deben evaluar y auditar.


- **Objeto de auditoría:** El objeto de auditoría es un aspecto específico de la área que se va a evaluar. Por ejemplo, si la área es el departamento de finanzas, el objeto de auditoría podría ser la revisión de los procedimientos contables y los registros financieros. Si la área es el departamento de tecnología de la información, el objeto de auditoría podría ser la revisión de la seguridad de la red y la protección de los datos.

- **Fecha programada:** La fecha programada es la fecha en la que se llevará a cabo la auditoría. Es importante tener en cuenta que la fecha programada puede ser sujeta a cambios dependiendo de las circunstancias. Por ejemplo, si se requiere más tiempo para recopilar información o si se encuentran obstáculos inesperados durante la auditoría, la fecha programada puede ser ajustada.



MACROPROCESO: CALIDAD	CÓDIGO: C-M-01
PROCESOS: AUDITORÍAS, ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL, NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE CALIDAD	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 19 de 20

ANEXO 3: INFORME DE AUDITORÍAS

Registro de planificación de cambios del SGC				
	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA	FECHA: 23-12-2022		
	C-R-05	REVISIÓN: 0.0		
REGISTRO DE INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE				
EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA				
GESTIÓN DE CALIDAD				
INFORMACIÓN GENERAL				
	AUDITOR LÍDER			
EQUIPO AUDITOR	AUDITORES INTERNOS			
DELIMITACIÓN TEMPORAL	FECHA DE INICIO DE AUDITORÍA			
	FECHA DE FINALIZACIÓN DE AUDITORÍA			
	FECHA DE ELABORACIÓN DE INFORME			
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
HALLAZGOS				
		CLAUSULA DE LA NORMA ISO 9001-2015	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO
PROCESO	DESCRIPCIÓN			
OPORTUNIDADES DE MEJORA				
PROCESO	DESCRIPCIÓN	ACCIONES PARA IMPLEMENTACIÓN		PLAZO
CONCLUSIONES				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:




MACROPROCESO: OPERACIONES
PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES

CÓDIGO: VO-M-01
VERSIÓN: 00
VIGENCIA: 01/01/2024
PAGINA: 1 de 21

MAPA DE PROCESOS DEL ÁREA DE OPERACIONES

ENTRADAS						SALIDAS	
REQUISITOS DE CLIENTES, ORDEN DE COMPRA DE TRABAJO DE LIMPIEZA Y PROCEDIMIENTOS	ESTRATÉGICOS	Administración general Gestión de operaciones Planificación				SERVICIOS EJECUTADOS EN EL TIEMPO ESTABLECIDO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
	OPERATIVOS	Limpieza	Supervisión	Distribución del personal	Manejo de materiales		
	APOYO	Recursos humanos	Logística interna		Gestión de la información		
		Gestión financiera	Atención al cliente				
		Gestión de calidad	adquisición de insumos				

	MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
	PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024 PAGINA: 2 de 21

PROCEDIMIENTO:	Limpieza
OBJETIVO:	Realizar una correcta ejecución de las actividades de limpieza de acuerdo con el servicio establecido con el cliente
ALCANCE:	El siguiente procedimiento aplica para que el personal de la empresa de Servicios de Limpieza pueda llevar a cabo el proceso de limpieza.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Jefe de operaciones

DEFINICIONES


Los operadores deberán realizar tareas como la dosificación, desinfección y limpieza. En segundo lugar, destacan también las tareas relacionadas con la gestión de equipos e implementos de limpieza.

- **Desinfección:** Es el proceso de matar o inactivar los microorganismos patógenos en una superficie u objeto mediante el uso de productos químicos o calor.
- **Limpieza en seco:** Es un método de limpieza que utiliza productos químicos en lugar de agua para remover la suciedad y manchas de una superficie.
- **Limpieza profunda:** Es un proceso de limpieza exhaustivo que incluye desinfección y desinsectación, y se utiliza para mantener la higiene y la salubridad en ambientes críticos, como hospitales y alimentos.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Las responsabilidades del personal del área de limpieza incluyen cumplir con los servicios por cada sector que se describe a continuación:

- **Sector institucional:**
 - Limpieza General de Oficinas
 - Lavado de Pisos duros (Todo tipo, baldosa, mármol, piedra, adoquín, porcelanato)
 - Limpieza de mamparas de vidrio (Interior y Exterior)
 - Jardinería
 - Fumigación y desratización de todas las áreas
 - Desinfección de cisternas y pozos sépticos
 - Lavado de alfombras, sillas y paneles divisorios
 - Sanitización de ambientes
- **Sector comercial:**
 - Corredores y áreas comunales
 - Pilares, contorno de ascensores
 - Desalojo constante de basura
 - Lavado y limpieza de áreas de contenedores y restringidas
 - Polvos altos (Lámparas, estructuras, cenefas, columnas, letreros)
 - Desalojo integral de basura de cada local y de todas las áreas comunales
 - Manejo de Desechos Orgánicos

	MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
	PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024 PAGINA: 3 de 21

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- Tratamiento especial a gradas eléctricas
- Limpieza interior y exterior de vidrios altos
- Centro Comercial
- Servicio de limpieza de parqueaderos
- **Sector Industrial:**
 - Limpieza de Trampas de Carbón, techos, Alocubones Fachadas
 - Exteriores de Edificios.
 - Desalojo de aguas Servidas con Tanqueros.
 - Desalojo de sedimentos y desechos.
 - Evacuación de Aguas Negras con Tanqueros.
 - Destape de Alcantarillas y cajas de Revisión.
 - Lavado y Desinfección de Cisternas de agua Potable.
 - Limpieza Integral de Aeronaves; Fuselaje, Alas, Trenes Pozos y bodegas, cabina pax's, paneles superiores y laterales, ventanas, parabrisas
- **Sector residencial:**
 - Lavado de muebles
 - Lavado de alfombras
 - Lavado de sillones
 - Lavado de colchones
 - Limpieza y desinfección en general de su hogar

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El proceso inicia desde la solicitud generada por parte del cliente para adquirir alguno de los servicios de limpieza, en donde se trabaja en conjunto con el área logística, operacional y administrativo con el fin de definir costos y cantidades de personal, material y equipos requeridos, dando paso a la ejecución de las actividades necesarias para cumplir con las expectativas demandadas por el cliente.

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Jefe de operaciones	Elaborar cronograma de limpieza	En base a las fechas previstas se agenda citas en el cual tanto el cliente como los trabajadores de la empresa estén disponibles para llevar a cabo la solicitud	Verificar si las fechas designadas están disponibles.	Cronograma de limpieza "Anexo 1"	Cronograma con fechas designadas
2	Jefe de operaciones	Asignar supervisores, tareas, materiales y trabajadores	Verificando la carga laboral de la solicitud, se designa los recursos necesarios para cumplir con los requerimientos del cliente, en donde se	Verificar si las cantidades establecidas por recurso material y humano son las correctas	Orden de trabajo "Anexo 2"	Orden de trabajo

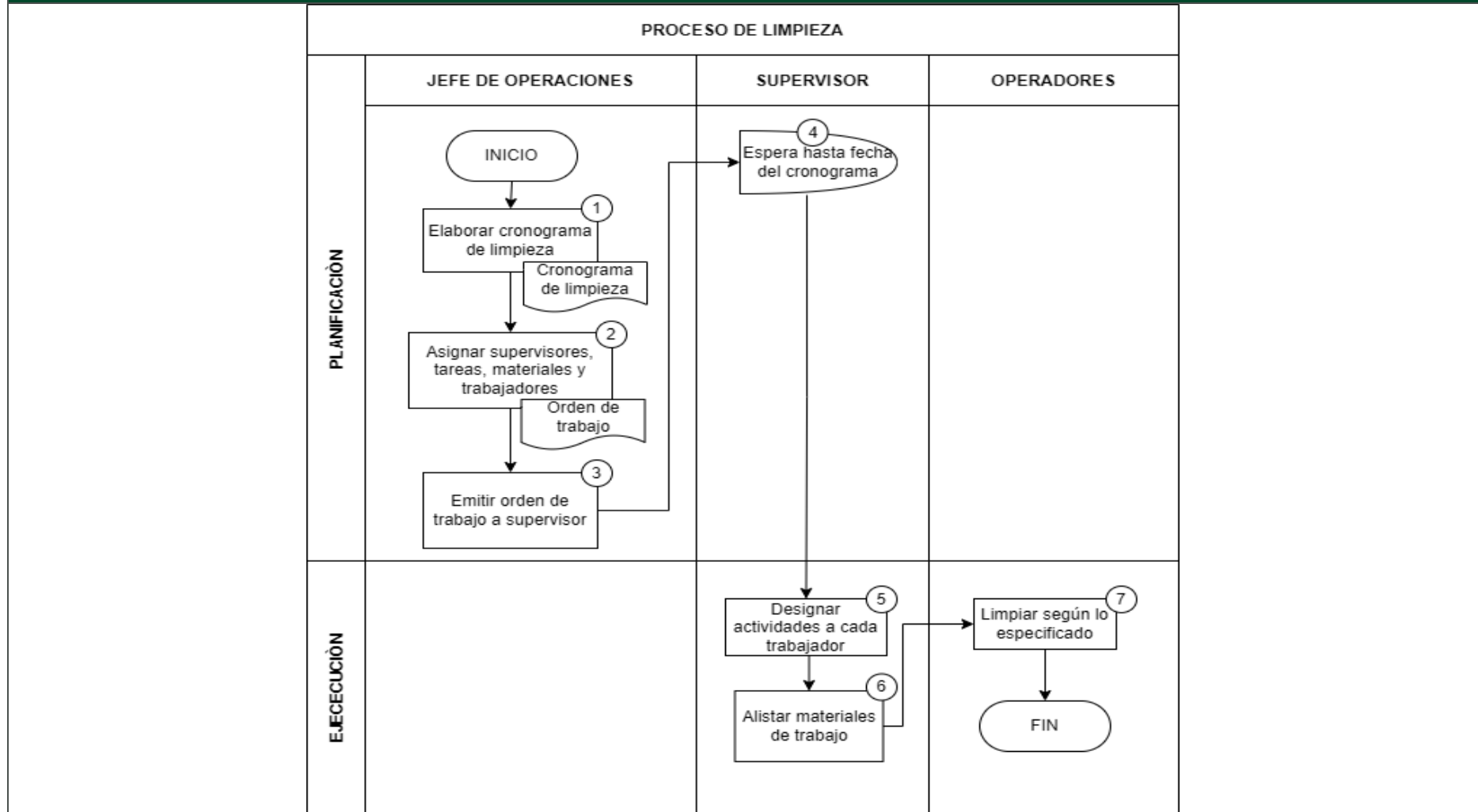



MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 4 de 21

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
			especifica las cantidades por cada uno de los incisos establecidos, personal, materiales y tipo de tareas)			
3	Jefe de operaciones	Emitir orden de trabajo a supervisor	Se entrega la orden de trabajo al supervisor para que este pueda informar a los operadores el trabajo que se va a realizar	No aplica	No aplica	Orden de trabajo archivada
4	Supervisor	Espera hasta fecha del cronograma	El supervisor deja pendiente la actividad hasta la fecha de sus ejecución descrita en el cronograma	Estar pendiente del día y hora para ejecutar la labor	Cronograma de limpieza "Anexo 1"	No aplica
5	Supervisor	Designar actividades a cada trabajador	El responsable designa tareas a cada uno de los trabajadores en base a los requerimientos del cliente	Comprobar si cada uno de los trabajadores captaron el labor que deben llevar a cabo	No aplica	Operarios informados
6	Supervisor	Alistar materiales de trabajo	Para desarrollar las actividades de limpieza el responsable se encarga de alistar cada uno de los implementos necesarios para llevar a cabo las actividades	Verificar si se cuenta con los implementos necesarios	Orden de trabajo "Anexo 2"	Kit de limpieza listo
7	Operadores	Limpiar según lo especificado	Cada uno de los responsables realizarán las actividades de limpieza de acuerdo con lo antes establecido	Verificar si la limpieza ha sido adecuada	Encuesta de satisfacción "Anexo 3"	Cliente satisfecho



DIAGRAMA DE FLUJO



	MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
	PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024 PAGINA: 6 de 21

PROCEDIMIENTO:	Supervisión
OBJETIVO:	Establecer la metodología adecuada para la supervisión de las actividades de limpieza de la empresa objeto de estudio.
ALCANCE:	El alcance de un proceso de supervisión incluye la identificación de objetivos y responsabilidades, la definición de criterios de evaluación, la frecuencia de la supervisión, la documentación requerida, los procesos y procedimientos a seguir, los canales de comunicación y un proceso de revisión y mejora continua para asegurar una ejecución eficiente y efectiva del procedimiento de supervisión.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Jefe de operaciones

DEFINICIONES

Evaluación del desempeño: Es el proceso de medir y evaluar el rendimiento de los supervisados con respecto a los objetivos establecidos.

Comunicación: Es el intercambio de información y opiniones entre el supervisor y los supervisados, y es fundamental para el éxito de la supervisión.

Liderazgo: Es la habilidad de influir en los supervisados y motivarlos para alcanzar los objetivos.

Desarrollo profesional: La supervisión puede ser una herramienta para el desarrollo profesional de los supervisados, ya que les brinda la oportunidad de recibir retroalimentación y aprender de sus errores.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Comunicación efectiva: Se requiere una comunicación fluida y efectiva entre el supervisor y los.

Recursos adecuados: El supervisor y los supervisados deben tener acceso a los recursos necesarios para cumplir con sus responsabilidades.

Conocimiento y habilidades: Tanto el supervisor como los supervisados deben poseer las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus tareas de manera efectiva.

Evaluación y retroalimentación: Es importante evaluar regularmente el desempeño de los supervisados y proporcionar retroalimentación constructiva para mejorar su rendimiento.

Apoyo y motivación: Es importante que el supervisor brinde apoyo y motivación a los supervisados para ayudarlos a alcanzar sus objetivos.

Trabajo en equipo: La supervisión efectiva requiere trabajo en equipo y colaboración entre el supervisor y los supervisados.

Flexibilidad: La supervisión debe ser flexible y adaptarse a los cambios en las necesidades y requisitos del área supervisada.



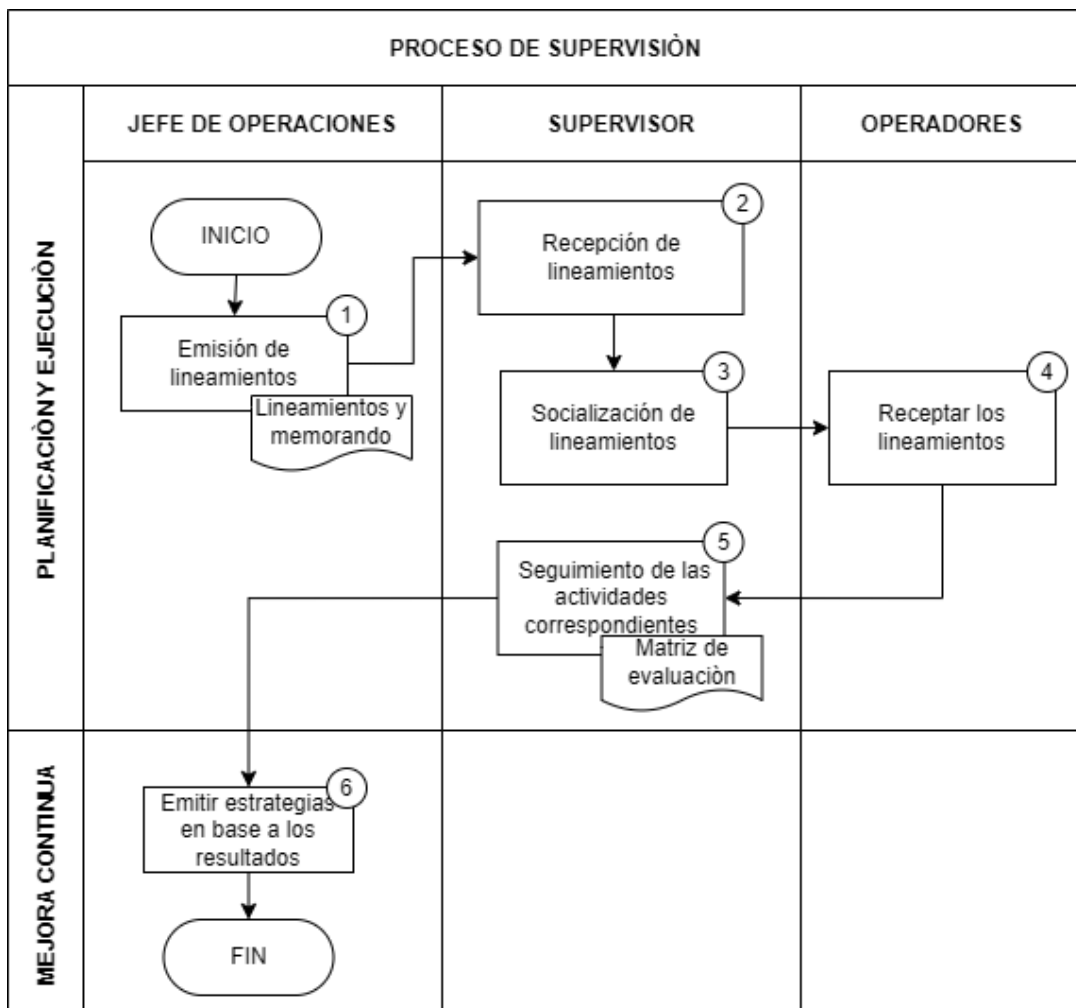
EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO


El proceso parte desde la emisión de lineamientos en donde se elabora conjuntamente el memorando para poder ingresar y tomar datos en las instalaciones de los clientes, de esta manera se continua con la recepción y socialización de las cláusulas para que los operarios puedan llevar a cabo actividades de calidad; posteriormente se realiza un seguimiento de las operaciones y se elabora una matriz tal que será útil para definir estrategias que permitan la mejora continua en las operaciones de la empresa.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Jefe de operaciones	Emisión de lineamientos	El responsable define y emite los lineamientos y memorando para que se pueda realizar el diagnóstico de las actividades	Verificar si los lineamiento corresponden a las actividades que se vayan a ejecutar	Lineamientos os "Anexo 4" Memorando o "Anexo 5"	Memorando y lineamientos
2	Supervisor	Recepción de lineamientos	El encargado recibe y verifica que los lineamientos corresponden a las actividades designadas	Comprobar que los lineamientos tengan concordancia con las actividades designadas	Lineamientos os "Anexo 4"	Lineamientos correspondientes
3	Supervisor	Socialización de lineamientos	La información respecto a los lineamientos se debe socializar a cada uno de los participantes del proceso	No aplica	Lineamientos os "Anexo 4"	Información difundida
4	Operadores	Receptar los alineamientos	Cada uno de los responsables deben captar los lineamientos y llevar a cabo sus actividades en base a los mismos	No aplica	Lineamientos os "Anexo 4"	Operadores informados
5	Supervisor	Seguimiento de las actividades correspondientes	Se elaborará una matriz de evaluación en donde se recopile información en base a los lineamientos antes establecidos	Llenar cada uno de los puntos establecidos en la matriz de evaluación	Matriz de evaluación "Anexo 6"	Matriz completa para análisis
6	Jefe de operaciones	Emitir estrategias en base a los resultados	A través de los resultados el encargado emitirá estrategias con el fin de aprovechar las oportunidades de mejora	Verificar si las estrategias son viables y mejoran la ejecución de las actividades analizadas	Matriz de evaluación "Anexo 6"	Mejoras de calidad



DIAGRAMA DE FLUJO



	MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
	PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024 PAGINA: 9 de 21

PROCEDIMIENTO:	Distribución de personal
OBJETIVO:	La distribución de personal se realiza para asignar a los trabajadores a los puestos y tareas adecuados, y para asegurar que se cumpla el equilibrio entre la carga de trabajo y el número de trabajadores disponibles.
ALCANCE:	Con la distribución de personal se busca mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo, reducir el estrés y la fatiga de los trabajadores, aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la rentabilidad de la empresa.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Jefe de Operaciones

DEFINICIONES

Rotación de trabajadores: Es el proceso de mover a los trabajadores de un puesto a otro dentro de la empresa, con el objetivo de desarrollar sus habilidades y mejorar la eficiencia de la empresa.

Carga de trabajo: Es la cantidad de trabajo que se asigna a un trabajador o a un equipo.

Escalonamiento: Es el proceso de ajustar la cantidad de trabajadores disponibles para satisfacer las necesidades cambiantes de la empresa.

Evaluación del desempeño: Es el proceso de evaluar el desempeño de los trabajadores para determinar su desempeño y su progreso.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Necesidades de la empresa: La distribución de personal debe ser consistente con los objetivos y metas de la empresa. Se deben considerar factores como la demanda de productos y servicios, la carga de trabajo y el presupuesto.


Habilidades y capacidades de los trabajadores: Es importante considerar las habilidades y capacidades de los trabajadores al asignar tareas. Se deben buscar oportunidades para desarrollar las habilidades de los trabajadores y mejorar su desempeño.

Leyes y regulaciones: Es importante asegurarse de que la distribución de personal cumpla con las leyes y regulaciones locales, estatales y federales, incluyendo las normas sobre igualdad de oportunidades y trato justo en el lugar de trabajo.

Comunicación efectiva: La comunicación es clave para el éxito de la distribución de personal. Los supervisores y gerentes deben mantener una comunicación clara y abierta con los trabajadores y escuchar sus preocupaciones y sugerencias.

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El proceso inicia desde la revisión de la solicitud del cliente, ya que ahí se detalla el tipo de operación a realizar y las actividades necesarias para llevar a cabo las actividades, para así determinar horarios disponibles en base a la estimación de tiempo que se asigna a la solicitud, definiendo la disposición de los trabajadores y las actividades a ejecutar por cada

	MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
	PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024
		PAGINA: 10 de 21

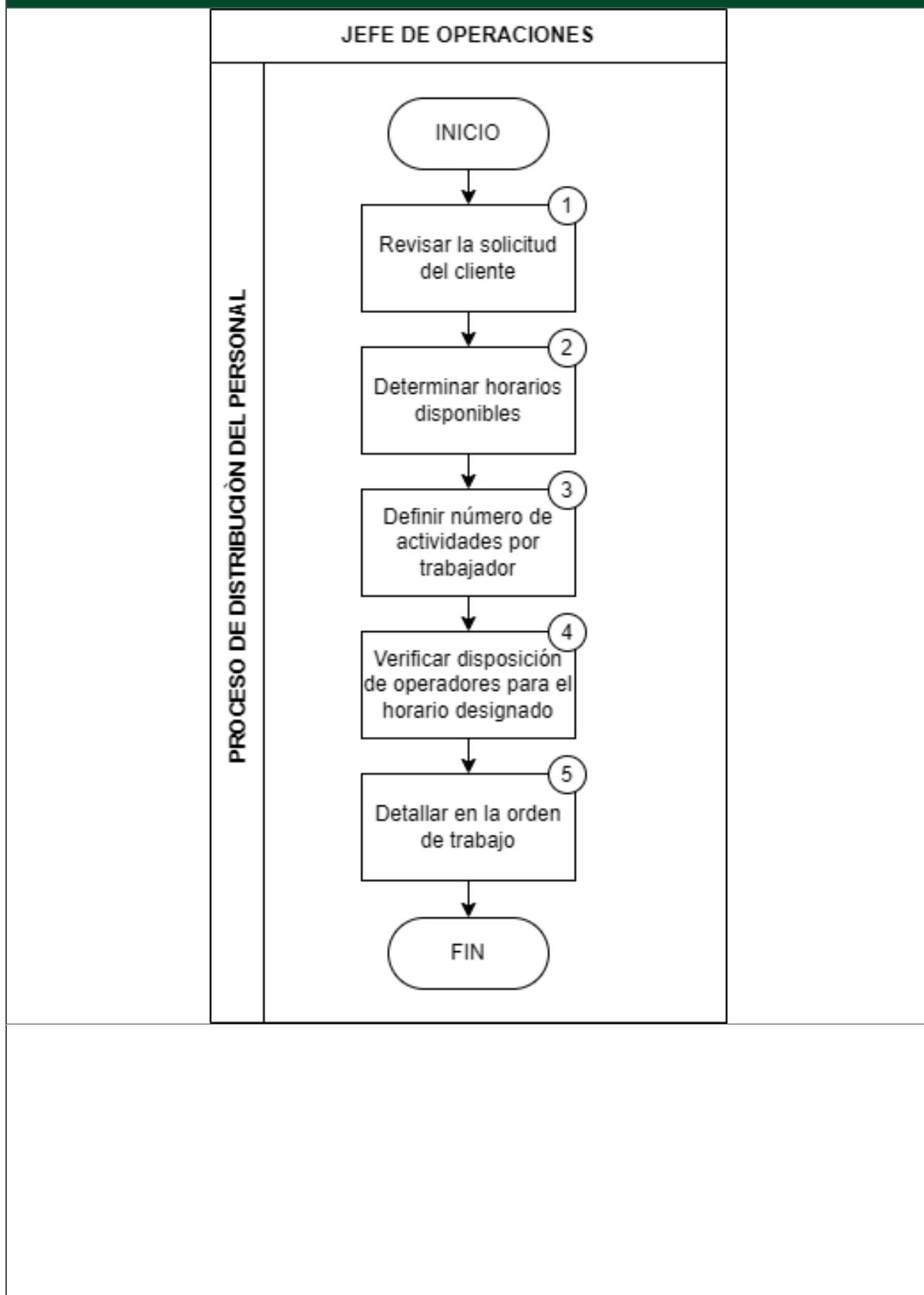
EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO


uno en donde para formalizar la asignación se detalla lo antes establecido en la orden de trabajo.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Jefe de operaciones	Revisar la solicitud del cliente	Ver los requisitos del cliente para tener una idea del tiempo de operación y la cantidad de operarios y herramientas necesarias.	No aplica	Solicitud del cliente "Anexo 7"	No aplica
2	Jefe de operaciones	Determinar horarios disponibles	Observar las fechas y definir un horario en el cual se tengan los insumos necesarios para llevar a cabo la operación	Verificar que los horarios no se repitan con las de otro pedido	Cronograma de limpieza "Anexo 1"	Horario para la presente solicitud
3	Jefe de operaciones	Definir número de actividades por trabajador	De acuerdo con la solicitud del cliente observar y determinar la cantidad de actividades por realizar y los operarios que van a realizar dichas operaciones	Verificar que las actividades sean las necesarias para cumplir a cabalidad la solicitud	Solicitud del cliente "Anexo 7"	N {umero de actividades y trabajadores para desarrollar
4	Jefe de operaciones	Verificar disposición de operadores para el horario designado	Comprobar que operarios están disponibles en dicho horario establecido previamente	Verificar que los horarios no se repitan con las de otro pedido	Cronograma de limpieza "Anexo 1"	Operarios disponibles para llevar a cabo el trabajo
5	Jefe de operaciones	Detallar en la orden de trabajo	Constatar la asignación de operarios en la orden de trabajo	Comprobar que estén correctamente definidas las cantidades y responsables	Orden de trabajo "Anexo 2"	Operarios constatados en la orden de trabajo



DIAGRAMA DE FLUJO



	MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
	PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024 PAGINA: 12 de 21


PROCEDIMIENTO:	Asignación y manejo de insumos, equipos y materiales
OBJETIVO:	El uso de materiales de bajo costo y eficientes puede reducir los costos de producción y mejorar los márgenes de ganancia. Por otro lado, el uso de materiales de alta calidad puede mejorar la calidad de los productos y servicios de la empresa y aumentar su reputación en el mercado. Además, el uso de materiales eficientes y fáciles de trabajar puede aumentar la velocidad y eficiencia de la producción, lo que a su vez puede aumentar la productividad.
ALCANCE:	Mediante el Uso de materiales se busca la identificación y evaluación de los materiales adecuados para cada proceso o producto, teniendo en cuenta factores como la calidad, el costo, la disponibilidad, la sostenibilidad, la seguridad, entre otros.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Jefe de Operaciones

DEFINICIONES

<p>Materiales: Cualquier tipo de insumo o componente necesario para la producción de un producto o servicio.</p> <p>Eficiencia: La capacidad de utilizar materiales de manera efectiva y eficiente, sin desperdiciarlos o causar daños innecesarios.</p> <p>Costo: El precio de los materiales y el dinero que se gasta en su adquisición, almacenamiento y uso.</p> <p>Calidad: La medida en que los materiales cumplen con los estándares y requisitos especificados.</p> <p>Productividad: La capacidad de producir un producto o servicio en la cantidad y con la velocidad adecuada.</p> <p>Seguridad: La medida en que los materiales son seguros para los trabajadores y el medio ambiente.</p> <p>Sostenibilidad: La capacidad de utilizar materiales de manera responsable y respetuosa con el medio ambiente, reduciendo su impacto y promoviendo su uso sostenible.</p> <p>Almacenamiento: La manera en que los materiales son guardados y almacenados antes de su uso.</p> <p>Gestión de materiales: La administración de los materiales desde su adquisición hasta su disposición final, incluyendo su almacenamiento, uso y control de calidad.</p>
--

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

<p>Planificación adecuada: La empresa debe tener un plan claro y detallado sobre cómo se utilizarán los materiales y qué cantidades se necesitan para producir un producto o servicio.</p> <p>Adquisición responsable: La empresa debe asegurarse de adquirir materiales de alta calidad y a precios competitivos, y de elegir proveedores responsables y sostenibles.</p> <p>Almacenamiento seguro: Los materiales deben almacenarse de manera segura y organizada, para evitar daños o pérdidas.</p>

	MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
	PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024 PAGINA: 13 de 21

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Control de calidad: La empresa debe implementar un sistema de control de calidad para asegurarse de que los materiales cumplen con los estándares y requisitos especificados.

Eficiencia en el uso: La empresa debe utilizar los materiales de manera eficiente, reduciendo el desperdicio y los costos innecesarios.

Seguridad en el lugar de trabajo: La empresa debe tomar medidas para garantizar la seguridad de los trabajadores durante el uso de los materiales.

Sostenibilidad: La empresa debe promover el uso de materiales sostenibles y respetuosos con el medio ambiente. **Formación y capacitación:** Los trabajadores deben recibir formación y capacitación adecuadas sobre el uso seguro y eficiente de los materiales.


Evaluación y monitoreo: La empresa debe evaluar y monitorear regularmente el uso de los materiales, para identificar áreas de mejora y ajustar su planificación y estrategia de materiales.

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Revisar los insumos equipos y materiales en la orden de trabajo se refiere a verificar que todos los instrumentos necesarios estén disponibles y en buen estado antes de comenzar un trabajo. Solicitar instructivo por material es pedir información detallada sobre cómo usar un material específico. Revisar el uso y los riesgos de no aplicar buenas prácticas en los servicios de limpieza cuyos efectos y peligros potenciales derivan de no seguir los procedimientos establecidos.

Firmar constancia del manual de instrucciones significa reconocer que se ha recibido y leído la información sobre cómo realizar un trabajo de manera segura y correcta.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Jefe de Operaciones	Revisar instrumentos en orden de trabajo	El responsable se encarga de inspeccionar la orden de trabajo con el fin de conocer los materiales que se van a utilizar	No aplica	Orden de trabajo "Anexo 2"	No aplica
2	Jefe de Operaciones	Solicitar instructivo por material	Los involucrados en las actividades de la orden de trabajo se ven en la obligación de pedir el instructivo de los materiales	No aplica	Instructivo de materiales "Anexo 8"	No aplica
3	Jefe de Operaciones	Revisar el uso y los riesgos al no aplicar buenas prácticas	Los operarios deben tener en claro la forma de usar las herramientas que	No aplica	Instructivo de materiales "Anexo 8"	Personal capacitado

	MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
	PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024
		PAGINA: 14 de 21

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
			se les va a entregar y los riesgos que conllevan no aplicar buenas prácticas.			
4	Jefe de Operaciones	Firmar constancia del manual de instrucciones	Se debe firmar la constancia de que el manual fue leído a los trabajadores y con ello finalizar las instrucciones respecto al uso de materiales	Verificar que todos los responsables hayan sido registrados	Registro de manual de instrucciones "Anexo 9"	Acta de capacitación de personal



MACROPROCESO: OPERACIONES
PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES

CÓDIGO: VO-M-01

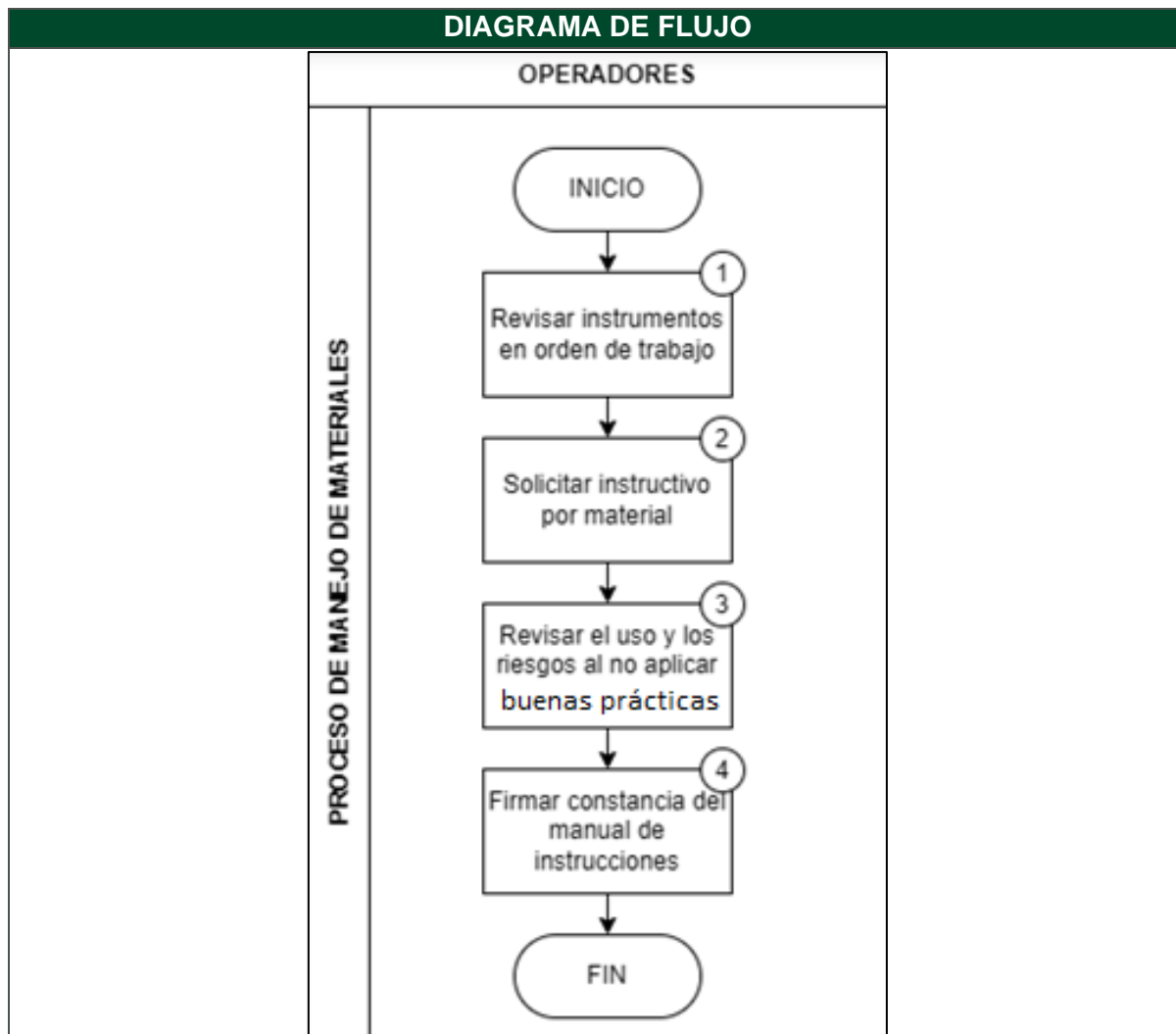
VERSIÓN: 00

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES

VIGENCIA:
01/01/2024

PAGINA: 15 de 21

DIAGRAMA DE FLUJO





MACROPROCESO: OPERACIONES
PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES

CÓDIGO: VO-M-01
VERSIÓN: 00
VIGENCIA: 01/01/2024
PAGINA: 16 de 21

ANEXO I: CRONOGRAMA DE LIMPIEZA

Z DE ACTIVIDADES DE LIMPIEZA		2023	Junio	Junio	Junio	Julio	Julio	Julio	Julio	Agosto	Agosto	Agosto	Agosto	Agosto	Septiembre	Septiembre	Septiembre			
ACTA ENTREGA - RECEPCIÓN		LUN	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18			
Área / Dpto.	Nombre	Fecha Aprobación	Nombre v	MAR	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	
Administrador del contrato				MIER	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	
Supervisor		1/1/2023		JUE	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	
				VIER	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	
				SAB	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	
				DOM	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	
DESCRIPCION DEL NIVEL DE SERVICIO		% DE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		TOTAL ACTIVIDADES	18	29	18	25	19	29	19	25	18	29	19	26	18	29	20			
ÁREA	GRUPO	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	INICIO	FREC	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Plaza de Comidas	Pisos	Limpieza profunda del piso, mezas, vidrios, estaciones, bandejas	6 veces al día	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Áreas Generales	contenedores	limpieza profunda de áreas de contenedores	4 veces / mes	1	2		1		1		1		1		1		1		1	
Áreas Comunales	tercera y cuarta etapa	Limpieza trapeado de pisos, bancas, vidrios, pasamanos, gradas,	1 vez / al día	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Limpieza de Baños	Paredes, pisos, batería:	limpieza de paredes, tachos, Baterías sanitarias, lavavos, espajos	1 vez / semana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Parqueaderos	Parqueaderos 3 niveles	Limpieza de Parqueaderos de las Etapas 3 y 4, Área externa a su con	1 vez / mes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Limpieza de Equipos	Acensores, Gradas Elec	Limpieza de niveladores de carga y descarga, Limpieza de armarios	1 vez / semana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Accesos Principales	Puertas de Ingreso	Limpieza de los Vidrios de las puertas, Rodapiés, Desempolvado	1 vez / semana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Vidrios Altos	Pasamanos, corredores	Limpieza de Vidrios de todo el contorno de los pasamanos de 3y 4 et	1 vez / semana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Subadministración	Oficinas Administrativa	Limpieza de escritorios, Paredes, Vidrios, Pisos, Cafeterías, Baños	1 vez / semanal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Family Park	Gimnasio, espacio Sox	Limpieza de estructuras inferior (Base de estructuras principales), Li	1 vez / semana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Área exterior	Contorno del C.CEL Reco	Desalojo de Basura y limpieza de tachos, barrido general de vereda	1 vez / semanal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Terrazas y Sumideros	Terraza en Alturas	Limpieza de Canaletas y Sumideros, Barrer de los pisos, Desalojo	1 vez / mes	1	2		1		1		1		1		1		1		1	
Gradas de Merrencia	Gradas de Emergencia	Limpieza de paredes, Lámparas, Barrido de pisos, Pasamanos, trapo	1 vez / mes	1	2		1		1		1		1		1		1		1	

ANEXO II: ORDEN DE TRABAJO

Hoja ruta N°:		Operación N°:			
Cliente:					
Fecha inicio:					
TAREAS A EJECUTAR					
Operario	Tarea	Descripción	Novedades	T. estimado	T. real



MACROPROCESO: OPERACIONES
PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES

CÓDIGO: VO-M-01
VERSIÓN: 00
VIGENCIA: 01/01/2024
PAGINA: 17 de 21

ANEXO III: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA							
GESTIÓN DE CALIDAD							
CLIENTE	PLACA	NUMERO DE ORDEN	TELÉFONO	FECHA DE VISITA	FECHA DE ENCUESTA		MODELO
N°	Pregunta				SI	NO	Observaciones
1	¿La atención en el taller fue rápida y puntual?						
2	¿El asesor lo mantuvo informado del avance y término del trabajo?						
3	¿El trabajo efectuado se realizó sin novedades y el daño fue corregido?						
4	¿Fue asesorado sobre los repuestos usados en su vehículo sus ventajas y desventajas						
5	¿Considera que el cobro por el servicio brindado es aceptable						
6	¿Recomendaría nuestro taller a sus amigos y familiares?						
7	¿Finalmente existe alguna recomendación que nos pudiera brindar?						
ANÁLISIS DE SUGERENCIAS							
Sugerencia	Acción de mejora		Responsable		Plazo		

ANEXO IV: LINEAMIENTOS

1. Preparación: antes de comenzar, asegurarse de tener todos los materiales y productos de limpieza necesarios.
2. Seguridad: utilizar equipo de protección personal si es necesario y seguir las precauciones de seguridad indicadas en los productos de limpieza.
3. Eficiencia: establecer un orden y un plan para la limpieza para asegurarse de cubrir todas las áreas y no perder tiempo.
4. Limpieza profunda: dedicar tiempo y esfuerzo para limpiar detalladamente cada área, especialmente las que son más difíciles de limpiar.
5. Desinfección: utilizar productos desinfectantes adecuados y seguir las instrucciones para garantizar una limpieza higiénica.
6. Secado: dejar que las áreas se sequen completamente antes de volver a usarlas.
7. Mantenimiento: establecer un plan de limpieza regular para mantener las áreas limpias y reducir la necesidad de limpiezas profundas.
8. Documentación: registrar y documentar los procesos de limpieza para tener un registro de las actividades realizadas y para futuras referencias.

ANEXO V: MEMORANDO

Asunto: Memorando para la supervisión de actividades en la empresa

Fecha: [Fecha actual]

A todos los empleados,

Este memo tiene como objetivo informar a todos los empleados sobre la implementación de una supervisión más rigurosa de las actividades en la empresa. La supervisión es un aspecto clave para garantizar que los proyectos se realicen de manera efectiva y eficiente, y para mejorar la calidad del trabajo de todos.

A partir de ahora, todos los departamentos y equipos de trabajo serán supervisados por los supervisores correspondientes. Estos supervisores estarán en constante comunicación con los empleados y revisarán las tareas y proyectos en curso para asegurarse de que se estén realizando de manera adecuada y se estén cumpliendo los plazos establecidos.



MACROPROCESO: OPERACIONES
PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES

CÓDIGO: VO-M-01
VERSIÓN: 00
VIGENCIA: 01/01/2024
PAGINA: 18 de 21

Es importante que todos los empleados estén dispuestos a colaborar y a brindar toda la información necesaria para la supervisión. Además, se espera que todos los empleados cumplan con sus responsabilidades y se esfuercen por mejorar su desempeño y el de su equipo.

Si tienen alguna pregunta o inquietud con respecto a la supervisión, no duden en hablar con sus supervisores o gerentes. Juntos, podemos trabajar para hacer de la empresa un lugar más eficiente y productivo.

Atentamente,

[Nombre del remitente]

[Cargo del remitente]

ANEXO VI: MATRIZ DE EVALUACIÓN

CHECK LIST DE LIMPIEZA DE ADVANTAGE CLEANING

GESTIÓN DE CALIDAD

PERIODO (DÍAS):

DESDE

HASTA

ÁREA	ACTIVIDAD	PERIODO (DÍAS):		RECURRENTIA	HORARIO
		DESDE	HASTA		
OFICINAS	Desalojo de basura de tachos de la oficina				
	Limpiar muebles de oficina				
	Limpiar archivadores				
	Limpiar equipos de oficina.				
	Barrer y trapear de pisos				
	Limpiar anaqueles de monitores				
	Limpiar estantes				
	Limpiar vidrios y ventanas				
	Desalojo de basura de tachos				
	Limpiar y desinfectar de inodoros				
BAÑOS	Limpiar y desinfectar de urinarios				
	Limpiar y desinfectar de lavabos				
	Barrer pisos				
	Trapear y desinfectar pisos				
LABORATORIOS	Limpiar grifería				
	Desalojo de basura				
	Organizar herramientas				
	Verificar estado de señalética del área				
PATIO DE TALLER	Limpiar mesas de trabajo				
	Recoger basura barrer patio				

OBSERVACIONES

RESPONSABLE DE REVISIÓN:

NOMBRE:



MACROPROCESO: OPERACIONES
PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES

CÓDIGO: VO-M-01
VERSIÓN: 00
VIGENCIA: 01/01/2024
PAGINA: 19 de 21

ANEXO VII: SOLICITUD DEL CLIENTE

Encabezado
Nombre de la empresa
Teléfono: (xxx) xxx-xxxx
Correo electrónico: email@empresa.com
Información del cliente
Nombre completo:
Dirección:
Teléfono: (xxx) xxx-xxxx
Correo electrónico:
Detalles del servicio
Tipo de servicio:
Fecha deseada:
Especificaciones:
Requisitos adicionales
Información de pago
Forma de pago:
Términos:
Firma
Firma del cliente:
Fecha:



MACROPROCESO: OPERACIONES
PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES

CÓDIGO: VO-M-01

VERSIÓN: 00

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES


VIGENCIA:

01/01/2024

PAGINA: 20 de 21

ANEXO IX: REGISTRO DE MANUAL DE INSTRUCCIONES

TEMA:			RETROALIMENTACIÓN	
FACILITADOR:		FIRMA:	ADiestRAMIENTO	
AULA:			CAPACITACIÓN	
DIRIGIDO A:			CHARLA	
FECHA:		DURACIÓN	CURSO	
AL FIRMAR ESTE DOCUMENTO ACEPTO Y DECLARO QUE VOY A CUMPLIR Y HACER CUMPLIR CON LO DESCRITO EN ESTE DOCUMENTO				
No.	APELLIDOS Y NOMBRES	C.I.	FIRMA DE ASISTENCIA	
1				
2				
3				
4				
5				

	MACROPROCESO: OPERACIONES	CÓDIGO: VO-M-01
	PROCESOS: LIMPIEZA, SUPERVISIONES, DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL Y USO DE MATERIALES	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE OPERACIONES	VIGENCIA: 01/01/2024 PAGINA: 21 de 21

SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
ELABORÓ				
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO	
REVISÓ				
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO	
			-	
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
		AAAA	MM	DD



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN

CÓDIGO: F-M-01

PROCESOS: COMUNICACIÓN

VERSIÓN: 00

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

VIGENCIA: 01/01/2024

PAGINA: 1 de 19

MAPA DE PROCESOS DEL ÁREA FINANCIERA

ENTRADAS					SALIDAS	
SOLICITUD DE PAGO, SALDOS DIARIA CUENTAS BANCARIAS, MANTENIMIENTO Y SOPORTE EN MANEJO DE CUENTA CONTABLE.	ESTRATÉGICOS	Administración general	Gestión financiera	Planificación	PAGO REALIZADO OPORTUNAMENTE, DISPONIBILIDAD DIARIA DE FONDOS E INFORMES FINANCIEROS INSTITUCIONALES.	
	OPERATIVOS	Cotización	Facturación	Compras		Balance
	APOYO	Recursos humanos Gestión financiera Gestión de calidad	Logística interna Atención al cliente adquisición de insumos	Gestión de la información Área de operaciones		



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 2 de 19

PROCEDIMIENTO:	Cotización
OBJETIVO:	El propósito de este procedimiento es enviar ofertas de productos a clientes comerciales y gubernamentales de manera oportuna.
ALCANCE:	Este procedimiento se aplica a las ofertas solicitadas directamente tanto por proveedores y clientes, como por clientes del sector público y privado.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Contador

DEFINICIONES

Cotización equivale al precio efectivo que cobra la empresa por una determinada cantidad de unidades de determinado producto en el mercado.

Factor de cotización es la cantidad que se asigna a cada unidad de un producto en relación con el costo de producción.

Divisa de cotización es el valor de unidades de un producto en relación con el peso de una divisa estatal.

Término de cotización es el plazo en el que se pueden realizar transferencias de capital entre sociedades anónimas.

Precio promedio es la media aritmética de los precios de unidades de un producto en el mercado.

Cotización de mercado es el precio de unidades de un producto en el mercado.

Cotización real es el precio de unidades de un producto en el mercado después de deducir el costo de producción.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Las cotizaciones deberán ser enviadas al solicitante en un plazo máximo de un día.

Las cotizaciones deberán contener descripciones iguales a las especificaciones requeridas por el cliente.

Las cotizaciones deberán contener fecha de posible entrega.

Las cotizaciones provisionalmente podrán recibirse vía mail o fax, pero en el final se debe tener un registro de las cotizaciones enviadas a los clientes.

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Receptar e-mail de vendedores o clientes. Verificar en el sistema disponibilidad de productos. Solicitar a proveedores disponibilidad de productos para ser comprados. Ingresar la cotización en el sistema de reactivos y materiales o en el caso de cliente público realizar en el sistema cotización con cuadro comparativo de costos. Enviar vía e-mail cotización al cliente con mensaje de confirmación.



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN

CÓDIGO: F-M-01

PROCESOS: COMUNICACIÓN

VERSIÓN: 00

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

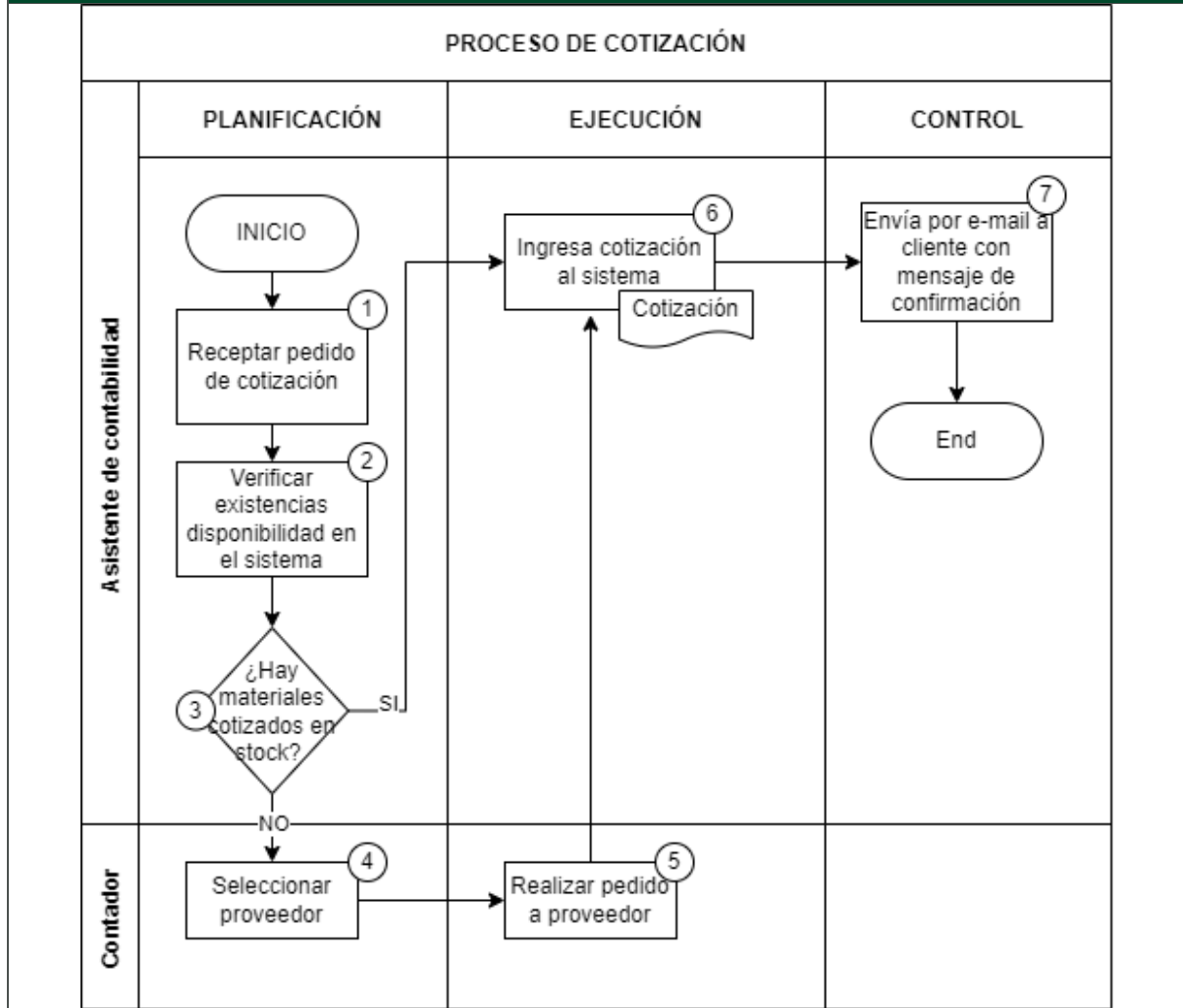
VIGENCIA: 01/01/2024

PAGINA: 3 de 19

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Asistente de contabilidad	Receptar pedido de cotización	En base a lo solicitado el responsable recibe la cotización del servicio en base a los recursos que se van a necesitar	No aplica	Formato de cotización "Anexo 1"	No aplica
2	Asistente de contabilidad	Verificar existencias y disponibilidad en el sistema	De la cotización previa se comprueba si se puede cumplir lo solicitado con los materiales y recursos que se tienen a mano	No aplica	Base de datos de materiales existentes "Anexo 2"	No aplica
3	Asistente de contabilidad	¿Hay productos cotizados en stock?	En esta fase se verifica si existen los materiales para llevar a cabo las actividades en stock	No aplica	No aplica	No aplica
4	Contador	Seleccionar proveedor	El responsable escoge al mejor proveedor en relación del costo y la calidad de los productos	Comparar los distintos proveedores para dar con la mejor oferta de compra	No aplica	Proveedor para realizar pedido
5	Contador	Realizar pedido a proveedor	Seleccionado una vez el proveedor, se realiza el pedido de insumos faltantes en base al MRP de la empresa	Aprovisionar en relación del MRP para que no existan excedentes o faltantes en el pedido	Solicitud de aprovisionamiento "Anexo 3"	Solicitud de aprovisionamiento
6	Asistente de contabilidad	Ingresa cotización al sistema	Se registra la cotización en el sistema	No aplica	No aplica	Cotización registrada
7	Asistente de contabilidad	Envía por e-mail a cliente con mensaje de confirmación	La cotización y el detalle de esta son enviados por e-mail al cliente en donde se espera la comprobación de este	No aplica	No aplica	Confirmación del cliente



DIAGRAMA DE FLUJO





MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 5 de 19

PROCEDIMIENTO:	Compras
OBJETIVO:	Asegurarse de que la empresa tenga los bienes y servicios necesarios a un costo adecuado y en el momento adecuado para satisfacer las necesidades del negocio y mejorar su rentabilidad. Esto puede incluir la identificación y selección de proveedores, negociación de precios y términos de entrega, y el monitoreo de la calidad de los productos y servicios adquiridos.
ALCANCE:	Este procedimiento se aplica a las necesidades de la empresa y determinar qué bienes o servicios deben ser adquiridos para llegar a un acuerdo sobre el precio, la entrega y los términos de pago.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Contador

DEFINICIONES

Requisición de compra: Un documento emitido por la empresa que describe la necesidad de adquirir un servicio específico.

Proveedor: Una empresa o individuo que suministra bienes o servicios a la empresa.

Solicitud de cotización: Una solicitud enviada a los proveedores potenciales para obtener información sobre precios, términos y condiciones de entrega.

Oferta: Una respuesta a una solicitud de cotización que incluye información sobre precios, términos y condiciones de entrega.

Acuerdo de compra: Un documento formal que describe los términos y condiciones de una transacción de compra, incluyendo el precio, la entrega y los términos de pago.

Monitoreo y control: Un proceso para asegurarse de que los acuerdos de compra se cumplan y de que los bienes y servicios adquiridos cumplan con los requisitos especificados.

Inspección de calidad: Un proceso para evaluar la calidad de los bienes y servicios adquiridos antes de la aceptación y el pago.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Conocimiento de la empresa: Es importante tener un conocimiento profundo de la empresa y sus necesidades, incluyendo los bienes y servicios que se requieren, los presupuestos y los plazos.

Evaluación de proveedores: Es necesario evaluar a los proveedores potenciales para determinar si cumplen con los requisitos de calidad, costo y capacidad de entrega.

Comunicación clara: Es importante establecer una comunicación clara y efectiva con los proveedores para garantizar que se cumplan los acuerdos de compra.

Procesos eficientes: Es necesario establecer procesos eficientes y claros para la identificación de requisitos, la selección de proveedores, la solicitud de cotizaciones y la negociación de acuerdos de compra.

Documentación completa: Es importante mantener registros detallados y completos de cada transacción de compra para garantizar la transparencia y la integridad del proceso.

Control y monitoreo continuo: Es necesario monitorear y controlar continuamente el desempeño de los proveedores y los bienes y servicios adquiridos para garantizar que se cumplan los acuerdos de compra.



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 6 de 19

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Flexibilidad: El procedimiento de compras debe ser flexible y adaptable para poder responder a las necesidades cambiantes de la empresa.

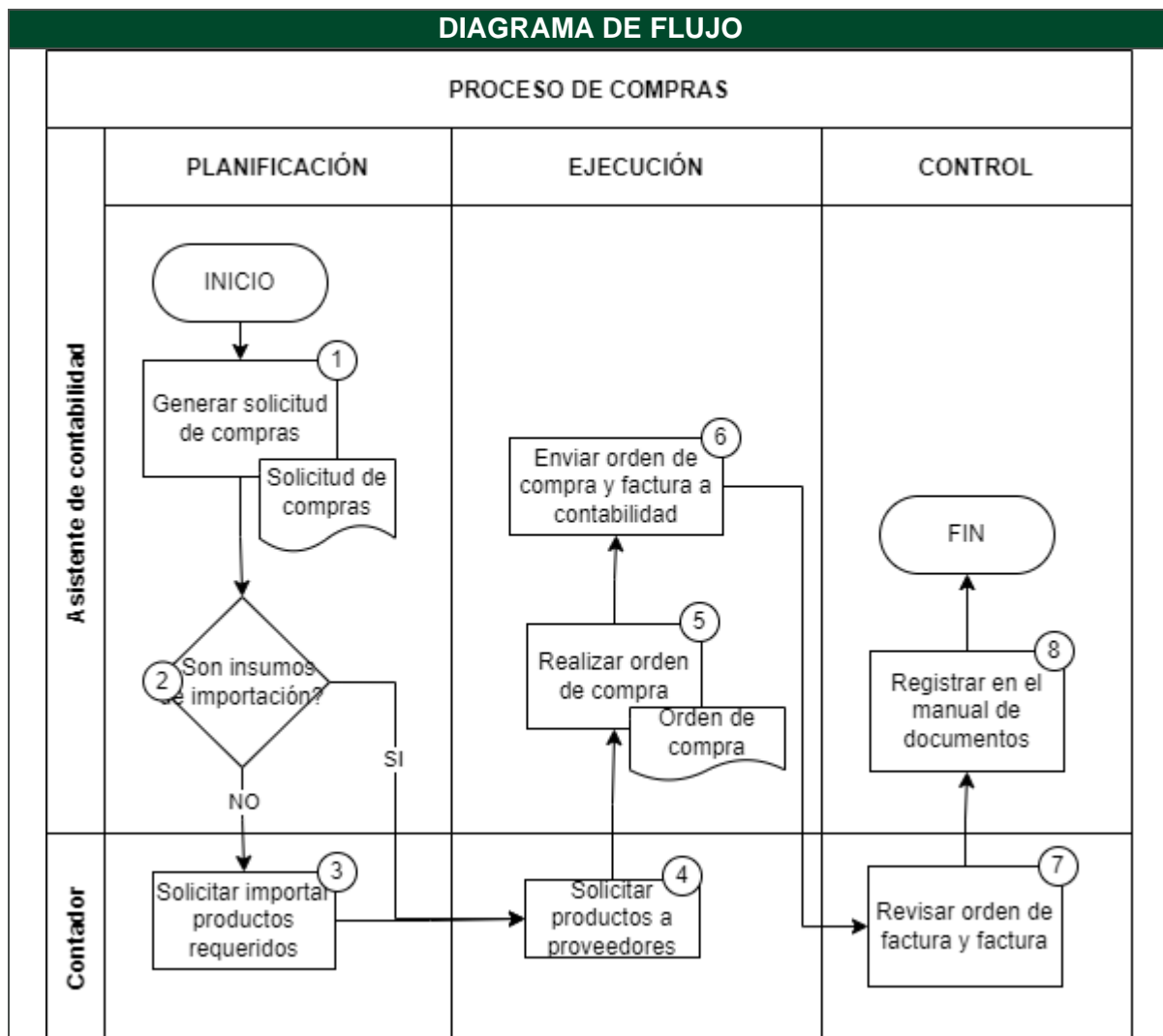
EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

EL proceso parte desde la solicitud de compras en donde se define si se realizará importaciones, para generar la solicitud al proveedor según el tipo de compra; de esta manera se realiza la compra y se realiza el proceso de control para registrar la documentación.

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Asistente de contabilidad	Generar solicitud de compras	Al llegar la notificación de stock bajo se genera una solicitud de compras de acuerdo con el MRP de la empresa	Revisar que estén todos los materiales requeridos	Solicitud de compras "Anexo 4"	Solicitud de compras
2	Asistente de contabilidad	¿Son insumos de importación?	En esta fase se comprueba si lo solicitado son insumos de importación	Verificar si los materiales son de importación	Base de datos de materiales y proveedores "Anexo 5"	No aplica
3	Contador	Solicitar importación de productos requeridos	Si se requieren productos de importación se solicitan los productos requeridos que van a ser adquiridos por este medio	No aplica	Solicitud de importaciones "Anexo 6"	Solicitud de aprovisionamiento
4	Contador	Solicitar productos a proveedores	Se solicita los productos a los proveedores para la adquisición de estos	No aplica	Solicitud a proveedores "Anexo 7"	Solicitud de aprovisionamiento
5	Asistente de contabilidad	Realizar orden de compra	A través de la cotización del proveedor se genera una orden de compra	Revisar que coincidan los materiales requeridos con los de la solicitud	Orden de compra "Anexo 8"	Orden de compra
6	Asistente de contabilidad	Enviar orden de compra y factura a contabilidad	Se envía la orden de compra al área de contabilidad en conjunto de la factura	No aplica	Orden de compra "Anexo 8" Ejemplo factura "Anexo 9"	No aplica
7	Contador	Revisar orden de compra y factura	El responsable debe verificar que estas sean correctas y tengan todos los incisos requeridos llenos	Verificar que la información coincida	Orden de compra "Anexo 8" Ejemplo factura "Anexo 9"	No aplica
8	Asistente de contabilidad	Registrar en el manual de documentos	Llena un registro manual de descargo por entrega de documentos a contabilidad.	No aplica	Manual de documentos "Anexo 10"	Información registrada



DIAGRAMA DE FLUJO





MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 8 de 19

PROCEDIMIENTO:	Facturación
OBJETIVO:	Asegurar que todos los clientes sean facturados correctamente y en tiempo y forma por los servicios que han recibido.
ALCANCE:	Este procedimiento es aplicable para todas las necesidades de la empresa para satisfacer a la cantidad y tipo de servicios que están sujetos a facturación. Esto puede incluir servicios prestados a clientes, trabajos realizados en proyectos, entre otros.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Contador

DEFINICIONES

Impuestos: Son cargos adicionales aplicados a un servicio, como el IVA o el impuesto a la venta.

Fecha de vencimiento: Es la fecha en la que el cliente debe pagar la factura.

Cobro: Es el proceso de recibir el pago por un servicio facturado.

Línea de facturación: Es una entrada individual en una factura que detalla un servicio específico.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Sistema de facturación confiable: Se requiere un sistema de facturación que sea fácil de usar, confiable y seguro.

Documentación precisa: Es importante mantener un registro preciso de los servicios prestados y los precios correspondientes.

Comunicación clara con los clientes: Se debe establecer una comunicación clara con los clientes sobre los precios, la facturación y los plazos de pago.

Políticas de cobro efectivas: Se deben establecer políticas de cobro claras y efectivas para garantizar que los pagos se reciban a tiempo.

Evaluación constante: Es importante evaluar y mejorar continuamente el procedimiento de facturación para garantizar su eficacia y eficiencia.

Integridad de los datos: Se deben tomar medidas para proteger la integridad de los datos de facturación y garantizar la seguridad de la información sensibles.

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El primer paso es generar la solicitud de facturación en el cual se realiza un control previo para verificar si la información es correcta, de esta manera se emite la factura y se gestiona los ingresos y reintegros.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Asistente de contabilidad	Generar solicitud de facturación	El solicitante	Revisar que se registren toda la	Solicitud de facturación "Anexo 9"	Solicitud de facturación



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN

CÓDIGO: F-M-01

PROCESOS: COMUNICACIÓN

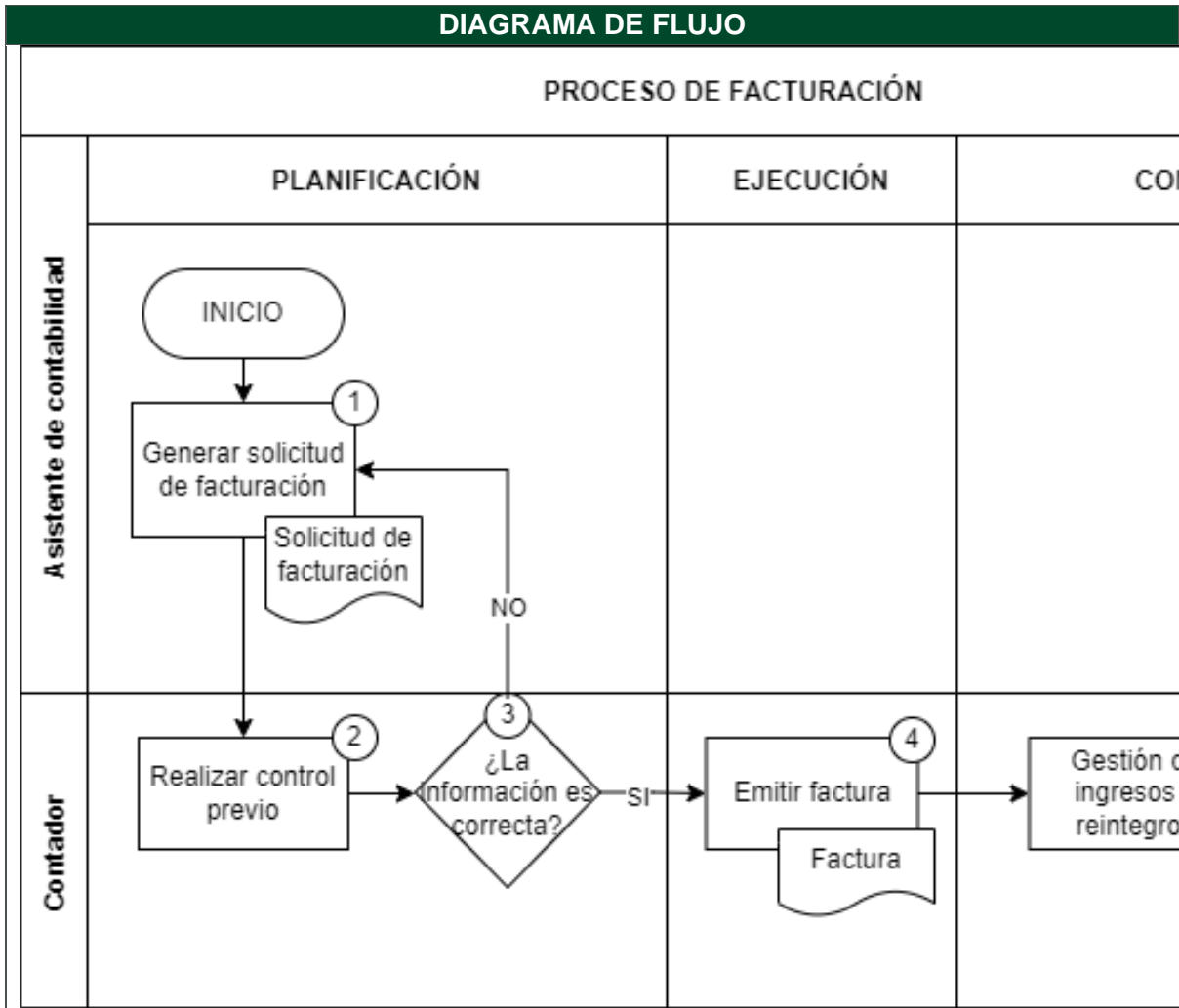
VERSIÓN: 00

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE
COMUNICACIÓN**

VIGENCIA: 01/01/2024

PAGINA: 9 de 19

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
			procede con la elaboración y emisión de la solicitud para facturar.	información pertinente		
2	Contador	Realizar control previo	Recibe la documentación y realiza un chequeo, comprobando si la información proporcionada es coherente.	Verificar que el documento tenga coherencia y coincide con lo solicitado	No aplica	No aplica
3	Contador	¿La información es correcta?	En esta fase se verifica si la información realmente cumple lo requerido	Verificar que el documento tenga coherencia y coincide con lo solicitado	No aplica	No aplica
4	Contador	Emitir factura	Se realiza la emisión de la factura cumpliendo cada inciso pertinente	Revisar que todos los incisos estén completos de acuerdo con lo requerido	Ejemplo de factura "Anexo 10"	Factura
5	Contador	Gestión de ingresos y reintegros	Esta fase se identifica y gestiona cada uno de los ingresos y reintegros con el fin de hacer seguimiento a la información	Registrar los movimientos con su número de documento correspondiente	No aplica	Actualización de facturas



ANEXO I: FORMATO DE COTIZACIÓN



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 11 de 19

Presupuesto No.		Codificación:		
"Dirección"				
"Ciudad"				
"Provincia"		"Código Postal"		
"Teléfono"		"Página Web"		
		Fecha Solicitud		
		Comercial		
		Número de Cliente		
		método de Pago		
		términos de Pedido		
Solicitado por:				
Producto	Cantidad	Descripción	Unidades	Precio / un
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
				Subtotal
			16,00%	IVA
			Costes de envío	
				Seguro
				Total



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 13 de 19

ANEXO IV: SOLICITUD DE COMPRA

	EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA						FECHA:	
							REVISIÓN: 0.0	
REGISTRO DE COMPRA RECEPCIÓN DE COMPRAS DE EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA								
PROCESO DE COMPRAS								
N°	Fecha de compra	Detalles de compra	Fecha de recepción	Identificación (Ítem/ cantidad)	Proveedor	Cantidad	Aprobado	Observación
	(dd/mm/aaaa)	(Ítem/ cantidad)	(dd/mm/aaaa)			recibida	(SI/NO)	
)							
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:			



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN

PROCESOS: COMUNICACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO: F-M-01

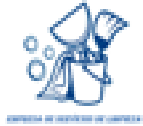
VERSIÓN: 00

VIGENCIA: 01/01/2024

PAGINA: 14 de 19

ANEXO V: BASE DE DATOS DE MATERIALES Y PROVEEDORES

BASE DE DATOS DE MATERIALES Y PROVEEDORES



REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA

FECHA:

REVISIÓN: 0.0

MATERIALES DE LIMPIEZA

COD MATERIAL

PROVEEDOR

COSTO

PROVEEDOR

PROVEEDOR

PROVEEDOR

PROVEEDOR

PROVEEDOR

PROVEEDOR

PROVEEDOR



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 15 de 19

ANEXO VI: SOLICITUD DE IMPORTACIÓN

EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA					
 <small>EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA</small>	SOLICITUD IMPORTACIONES			FECHA:	
				REVISIÓN: 0.0	
NOMBRE Y APELLIDOS DEL SOLICITANTE:			N° IDENTIFICACIÓN:		
DIRECCION DE RESIDENCIA			CELULAR / N° TELEFONO FIJO		
SEDE	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO		POBLACION (AFROCOLOMBIANA O MAYORITARIA)	
INSTITUCION	SEDE	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	CARGO Y AREA EDUCATIVA	POBLACION (AFROCOLOMBIANA O MAYORITARIA)
FIRMA					



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN

PROCESOS: COMUNICACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO: F-M-01

VERSIÓN: 00

VIGENCIA: 01/01/2024

PAGINA: 16 de 19


ANEXO VII: SOLICITUD DE PROVEEDORES

EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA		
 <small>EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA</small>	SOLICITUD IMPORTACIONES	FECHA:
		REVISIÓN: 0.0
SOLICITUD DE PROPUESTA DE PROVEEDOR		
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA Y LOS PROVEEDORES NECESARIOS		
TIPO(S) DE PROVEEDORES NECESARIOS		
REQUISITOS		
REQUISITOS DE SERVICIO		
REQUISITOS DE CALIDAD / REVISIÓN		
NO DIVULGACIÓN		
REQUISITOS ESPECIALES		
MARCO DE TIEMPO		
PRECIOS / PAGO		
CÓMO ENVIAR		



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 18 de 19

ANEXO IX: EJEMPLO DE FACTURA

FACTURAR A:	
 <small>EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA</small>	REGISTROS EMPRESA SERVICIOS DE LIMPIEZA
	FECHA:
	REVISION: 0.0
CLEAN GROUP	FACTURA
N.º de factura:	
Fecha de factura:	
Fecha de vencimiento:	
www.empresaservicioslimpieza@gmail.com	
Telf.:	
Fax:	
FACTURAR A:	
ENVIAR A:	
CLIENTE:	
DSCTO:	
DESCRIPCIÓN	
TOTAL:	



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 19 de 19

CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
	AAAA	MM	DD			
ELABORÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO			
REVISÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO			
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		FECHA		
				AAAA	MM	DD



MAPA DE PROCESOS DEL AREA DE TALENTO HUMANO

ENTRADAS		SALIDAS
INFORMACIÓN SOBRE LAS NECESIDADES DEL PERSONAL, ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO, EVALUACIÓN DE EMPLEADOS	ESTRATÉGICOS	Administración general Gestión de operaciones Planificación
	OPERATIVOS	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; display: inline-block;">Planificación de TH</div>
	APOYO	Logística interna Gestión financiera Gestión de calidad Atención al cliente adquisición de insumos Gestión de la información
		PLANES DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE PERSONAL, IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROGRAMAS, EVALUACIONES Y MEJORA DE DESEMPEÑO



PROCEDIMIENTO:	Planificación de Talento Humano
OBJETIVO:	Identificar las habilidades y competencias que visitará la organización en el futuro cercano para cumplir con sus objetivos estratégicos y establecer un plan para reclutar, desarrollar o retener a los empleados con esas habilidades y competencias.
ALCANCE:	El alcance del presente documento es la identificación de las necesidades de personal para un departamento específico en una empresa, que incluye la descripción de los puestos de trabajo, las habilidades y calificaciones requeridas, los plazos para la contratación y el presupuesto disponible
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Jefe de Talento Humano

DEFINICIONES

Planificación estratégica: es el proceso de establecer una visión clara y una dirección estratégica para la organización, incluyendo los objetivos a largo plazo, la identificación de las principales áreas de actividad y el establecimiento de metas y objetivos específicos. en el contexto de la planificación de talento humano, esto significa alinear la estrategia de la organización con sus necesidades de talento a largo plazo.

Análisis de brechas: es el proceso de identificar la diferencia entre el estado actual de la organización en términos de talento humano (es decir, los empleados, habilidades, competencias, etc.) y el estado deseado, para determinar qué medidas se deben tomar para cerrar esas brechas. Este análisis puede incluir la evaluación de las habilidades y competencias necesarias para cumplir con los objetivos estratégicos de la organización, así como la identificación de áreas de sobrecarga o subutilización de recursos.

Planificación de sucesión: es el proceso de identificar y desarrollar a los empleados para que puedan asumir roles clave en la organización en el futuro. La planificación de sucesión implica evaluar las habilidades, competencias y potencial de los empleados actuales y desarrollar planes para capacitarlos y prepararlos para roles de liderazgo en el futuro.

Desarrollo de personal: este proceso implica la implementación de actividades y programas para desarrollar las habilidades y competencias del personal de la organización. Esto puede incluir capacitación, monitoreo y coaching, así como programas de rotación de trabajo y oportunidades de desarrollo de carrera.

Planificación de sucesión: este proceso implica identificar a los posibles candidatos internos para puestos clave dentro de la organización y desarrollar planes para asegurar que se cuente con el personal adecuado para ocupar esos puestos en el futuro.



REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los requisitos y condiciones generales para el desarrollo del procedimiento de planificación de talento humano pueden variar según las necesidades y particularidades de cada organización, pero algunos de los aspectos que se pueden considerar son:

- Contar con un equipo de talento humano capacitado y con experiencia en la planificación de talento humano.
- Disponer de información actualizada sobre la estructura organizacional, los objetivos y la estrategia de la organización.
- Contar con información actualizada sobre el desempeño del personal, las habilidades y competencias, y las necesidades de capacitación y desarrollo.
- Tener una metodología clara y establecida para llevar a cabo el proceso de planificación, que contempla etapas y plazos definidos.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación del proceso de planificación, para asegurar que se estén cumpliendo los objetivos establecidos y para realizar ajustes cuando sea necesario.
- Asegurarse de que el proceso de planificación sea transparente y que se involucre a los responsables de las áreas relevantes de la organización en la toma de decisiones.

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

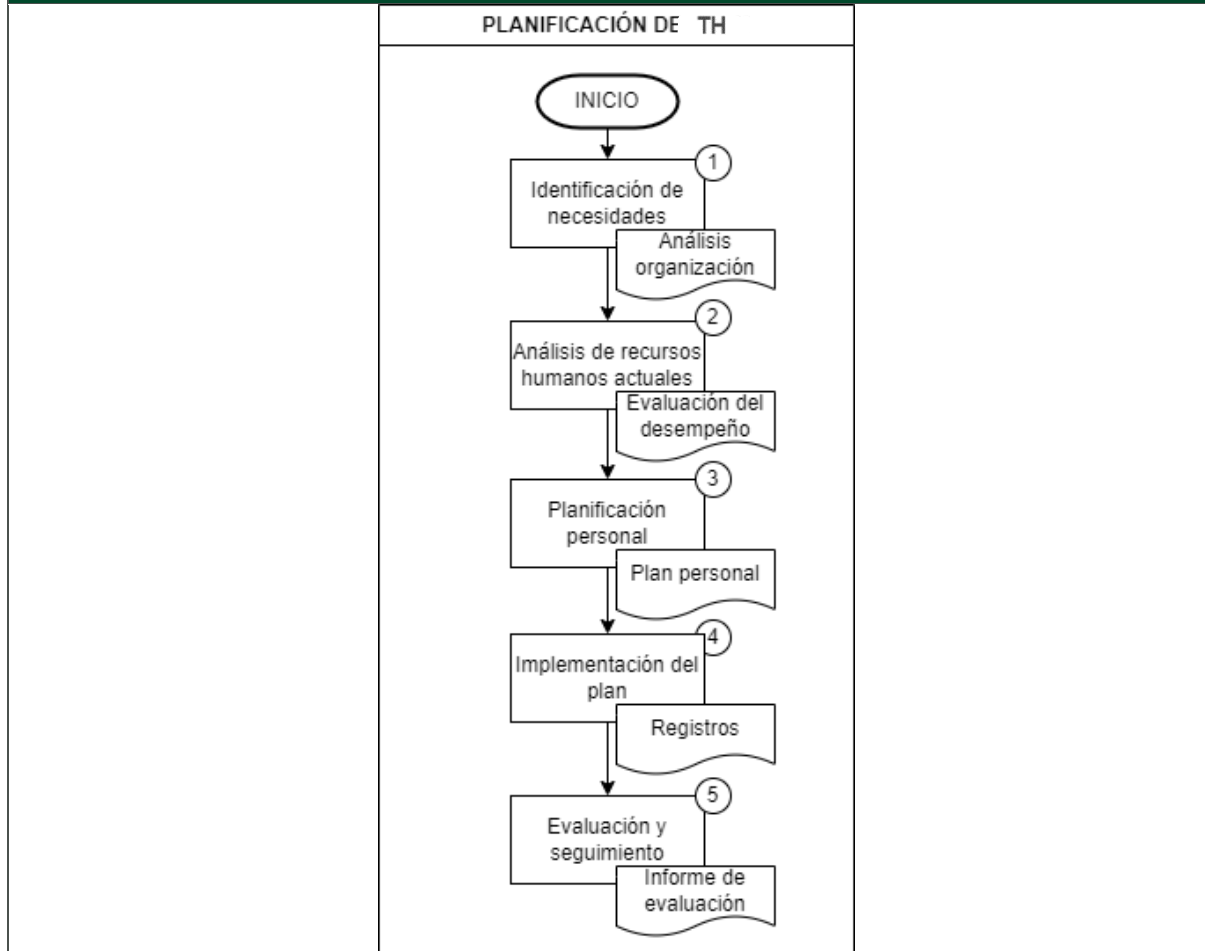
consta de cinco actividades: identificación de necesidades, análisis de talento humano actuales, planificación de personal, implementación del plan, y evaluación y seguimiento. Para cada actividad se describe su función, se especifica el encargado de llevarla a cabo, se propone un documento o registro para su documentación y se indican las posibles salidas que se podrían obtener. El objetivo de este proceso es asegurar que la organización cuente con el personal adecuado para alcanzar sus objetivos estratégicos, así como evaluar y ajustar el plan de personal de manera periódica para mantener su pertinencia y eficacia.



N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	REFERENCIA	RESULTANTE
1	Jefe de talento humano	Identificación de necesidades	Identificar las necesidades de personal de la organización, considerando la estructura y estrategia organizacional.	revisión y aprobación de los documentos y registros generados	Evaluación del desempeño, habilidades y competencias del personal actual “Anexo 1”	Listado de necesidades de personal y definición de perfiles requeridos.
2	Jefe de talento humano	Análisis de TALENTO HUMANO actuales	Evaluar el desempeño del personal actual, identificando habilidades y competencias, necesidades de capacitación y desarrollo, y posibles vacantes.	revisión y aprobación de los documentos y registros generados	Evaluación del desempeño, habilidades y competencias del personal actual. “Anexo 1”	Informe de análisis de TALENTO HUMANO actuales.
3	Jefe de talento humano	Planificación personal	Definir la estrategia de personal de la organización, considerando los resultados del análisis de necesidades y de TALENTO HUMANO actuales, y proponer objetivos, plazos y presupuesto para su cumplimiento.	revisión y aprobación de los documentos y registros generados	Plan de personal. “Anexo 2”	Plan de personal.
4	Jefe de talento humano	Implementación del plan	Llevar a cabo las acciones necesarias para cumplir con el plan de personal, tales como reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo y gestión del desempeño.	revisión y aprobación de los documentos y registros generados	Registros de reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo y gestión del desempeño. “Anexo 3”	Personal contratado, capacitado y desarrollado, con objetivos y plazos cumplidos.
5	Jefe de talento humano	Evaluación y seguimiento	Evaluar el desempeño del personal y el cumplimiento de objetivos, y hacer los ajustes necesarios en el plan de personal.	revisión y aprobación de los documentos y registros generados	Informe de evaluación y seguimiento del plan de personal. “Anexo 4”	Plan de personal actualizado




DIAGRAMA DE FLUJO






ANEXO I: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, HABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL ACTUAL.

 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
Criterio	Puntuación	Descripción	Puntaje
Calidad del trabajo	1-5	¿El trabajo realizado cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa?	
Puntualidad	1-5	¿El empleado llega a tiempo a su trabajo y cumple con los horarios establecidos?	
Responsabilidad	1-5	¿El empleado cumple con sus responsabilidades asignadas y demuestra iniciativa en su trabajo?	
Actitud	1-5	¿El empleado demuestra una actitud positiva y cooperativa en el trabajo?	
Comunicación	1-5	¿El empleado se comunica efectivamente con los demás miembros del equipo y los clientes?	
Habilidades Técnicas	1-5	¿El empleado tiene las habilidades técnicas necesarias para realizar el trabajo de manera eficiente y efectiva?	
Capacidad para trabajar en equipo	1-5	¿El empleado trabaja bien con otros miembros del equipo y contribuye positivamente al trabajo en equipo?	
Adaptabilidad	1-5	¿El empleado es capaz de adaptarse a situaciones cambiantes y tomar decisiones rápidas y efectivas?	
Iniciativa	1-5	¿El empleado muestra iniciativa en el trabajo y está dispuesto a asumir responsabilidades adicionales?	
Conocimiento del trabajo	1-5	¿El empleado comprende las políticas y procedimientos de la empresa y tiene conocimientos específicos sobre el trabajo que realiza?	



ANEXO II: PLAN DE PERSONAL

 PLAN DE PERSONAL			
Puesto	Funciones principales	Cantidad	Requisitos
Gerente	Dirigir y coordinar el trabajo del equipo	1	Experiencia en gestión de empresas de servicios de limpieza
Área de Operaciones	Supervisar y planificar el trabajo del personal, controlar la limpieza de instalaciones y mobiliario	2	Experiencia en limpieza y supervisión de personal, limpieza y habilidad para trabajar en equipo
Área de TH	Realizar tareas administrativas	2	Conocimientos en el área administrativa y manejo de personal
Área Financiera	Pagos de nómina, registros, cobros.	2	Conocimientos de contabilidad y manejo de programas de oficina
Área de Calidad	Control de calidad en servicios, evaluación del personal y actividades	1	Gestionar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, Retroalimentación del cliente. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio. Seguimiento de las acciones de revisión que se han llevado a cabo con anterioridad. Recomendaciones de mejora.
Área Logística	Recepción, almacenamiento y despacho	1	Control de bodega mediante registros de ingreso, almacenamiento y despacho.



ANEXO III: REGISTROS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

 <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	FORMATO DE EVALUCION DE DESEMPEÑO AREA DE TALENTO HUMANO	Versión: 01 Aprobado: Gerencia Gral. Fecha:		
DATOS GENERALES DEL EMPLEADO EVALUADO				
(1) Nombre _____	(2) N° de fotocheck _____			
(3) Título de puesto actual _____	(4) Antigüedad en el puesto _____			
(5) Grado actual _____	(6) Evaluador _____			
(7) Área _____	(8) Departamento _____			
INSTRUCCIONES PARA EL EVALUADOR				
1. El evaluador deberá ser el jefe inmediato que haya supervisado al trabajador en sus labores por lo menos durante 6 meses anteriores. 2. Determine el desempeño total de su empleado, en áreas y categorías indicadas en este formato usando la escala establecida. 3. Revise la evaluación con su empleado en forma personal, luego revise los resultados con su Jefe Inmediato Superior. 4. La evaluación deberá de ser imparcial, evaluando el periodo integral y no los últimos eventos. 5. Una vez efectuada la evaluación complete el cuadro resumen e incluya las firmas correspondientes. 6. Elabore un plan de acción que contribuya a la mejora del desempeño del empleado.				
Cumplimiento de Tareas				
<i>Necesita mejorar</i>	<i>Desempeño regular</i>	<i>Cumple con las expectativas</i>	<i>Desempeño destacado</i>	
0	1	2	3	
El empleado no cumple con la mayoría de tareas de su job chart y siempre tiene excusas por ello. Comete repetitivamente el mismo error, no aprende de los errores cometidos. Requiere supervisión constante y su trabajo debe ser revisado cuidadosamente para asegurar los estándares.	El empleado cumple con la ejecución de su trabajo pero requiere soporte de la Supervisión, cumple con 50% - 70% de tareas de su job chart. Acepta sus errores con dificultad y trata de no repetirlos. Necesita que se le motive para cumplir con sus tareas.	El empleado asume su responsabilidad en la ejecución de su trabajo, cumple con el 75%-100% de tareas de su job chart. Acepta sus errores y aprende de ellos para no repetirlos. Toma acción para maximizar su trabajo. Involucra a otros para mejorar el cumplimiento de sus tareas y las de sus compañeros.	El empleado cumple con las tareas asignadas antes de los plazos definidos. Busca y propone ideas de trabajo por sí mismo. Mantiene un alto nivel de productividad aún en circunstancias adversas. Frecuentemente reconoce sus errores, aprende de ellos y los corrige. Se anticipa a posibles problemas de trabajo.	
Comportamientos y Actitudes hacia el trabajo Seguro y Efectivo				
<i>Necesite mejorar</i>	<i>Cubre algunas expectativas</i>	<i>Cubre la mayoría de las expectativas</i>	<i>Cubre todas las expectativas</i>	<i>Cubre y excede las expectativas</i>
1	2	3	4	5
Cuadro Resumen				
Cumplimiento Tareas	+	Comportamiento y Actitudes	=	Evaluación Total de Desempeño
Comentarios				



ANEXO IV: INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE PERSONAL.

	FORMATO INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		Código: F.E.D.30 Versión: 01
Procedimiento: Evaluación de Desempeño	Fecha de emisión:	Fecha de Versión:	Página

PRESENTADO A: DIRECCIÓN GENERAL

PRESENTADO POR: COORDINACIÓN TALENTO HUMANO

FECHA:

OBJETIVO: Presentar informe de Evaluación del desempeño

1. COMPETENCIAS EVALUADAS

2. OBSERVACIONES

3. INSTRUCTIVO DE EVALUACIÓN

4. DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS

5. ANÁLISIS DE DATOS

6. PERSONAL PARA ESTUDIO DE ESTÍMULOS (pasaron la E.D.)

7. PERSONAL PARA PLAN DE MEJORA (perdieron la E.D.)

8. CONCLUSIONES

- Es necesario un sistema de evaluación del desempeño que favorezca la práctica laboral que contribuya a la satisfacción de los funcionarios del Instituto ATYS.
- La evaluación del desempeño influye positivamente en el logro de los objetivos de la institución y es de vital importancia en su comportamiento organizacional.
- Capacitar a los funcionarios sobre los temas de evaluación de desempeño e idoneidad demostrada haciendo énfasis en las competencias del proceso.

9. RECOMENDACIONES

- Para alcanzar una gestión satisfactoria de los recursos humanos se requiere un cambio radical en toda la institución y la interiorización de una nueva forma de pensar y actuar por parte de todos los actores de la institución.
- Difundir la importancia de la realización exitosa de la evaluación de desempeño y el proceso de idoneidad a partir de la realización de talleres, seminarios con participación



PROCEDIMIENTO:	Comunicación
OBJETIVO:	Establecer una estrategia efectiva para transmitir información importante, tanto interna como externamente, con el fin de lograr los objetivos de la empresa.
ALCANCE:	Este paso implica definir los objetivos específicos de la comunicación, ya sea informar a los clientes sobre los servicios de limpieza.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Jefe de calidad

DEFINICIONES

Los responsables e involucrados del proceso deberán conocer las siguientes definiciones técnicas:

- **Objetivo de comunicación:** es el resultado deseado que se busca lograr con la comunicación, puede ser informar, persuadir, motivar, etc.
- **Público objetivo:** es el grupo de personas o entidades a las que se dirige la comunicación.
- **Canal de comunicación:** es el medio o plataforma a través del cual se transmite el mensaje, puede ser correo electrónico, redes sociales, llamadas telefónicas, entre otros.
- **Mensaje:** es la información que se transmite a través de la comunicación, debe ser claro, conciso y adaptado al público objetivo.
- **Feedback:** es la respuesta o retroalimentación que se obtiene después de la comunicación, puede ser positiva, negativa o neutral.
- **Estrategia de comunicación:** es el plan detallado que se establece para lograr los objetivos de la comunicación.
- **Identidad de marca:** es el conjunto de elementos que representan la imagen y valores de una empresa o producto.
- **Lenguaje no verbal:** son los gestos, expresiones faciales, posturas corporales y tono de voz que acompañan al mensaje y pueden influir en su interpretación.
- **Comunicación interna:** se refiere a la comunicación que se lleva a cabo dentro de la empresa, entre sus miembros y departamentos.
- **Comunicación externa:** es la comunicación que se dirige a personas o entidades fuera de la empresa, como clientes, proveedores, medios de comunicación, entre otros.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Identificación de los objetivos de comunicación: Este paso implica definir los objetivos específicos de la comunicación, ya sea informar a los clientes sobre los servicios de



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 11 de 16

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

limpieza, aumentar la base de clientes, mejorar la satisfacción del cliente o promocionar nuevas ofertas.

Definición del público objetivo: Es importante definir y comprender el perfil de los diferentes grupos de interés, como clientes, empleados, proveedores y colaboradores, para adaptar el mensaje y la estrategia de comunicación de manera efectiva.

Selección de canales de comunicación: Se deben identificar los canales de comunicación adecuados para cada grupo de interés, como correo electrónico, redes sociales, mensajes de texto, llamadas telefónicas, reuniones en persona, entre otros.

Creación del mensaje: El mensaje debe ser claro, conciso y adaptado al público objetivo, y debe incluir información relevante y llamados a la acción claros.

Implementación de la estrategia de comunicación: Una vez definida la estrategia de comunicación, se deben implementar las acciones necesarias para llevarla a cabo.

Medición del impacto: Es importante medir y evaluar el impacto de la estrategia de comunicación para saber si se están cumpliendo los objetivos establecidos y hacer los ajustes necesarios en caso de ser necesario. Esto puede incluir la recolección de datos, encuestas de satisfacción del cliente y análisis de la participación en redes sociales, entre otros.

Comunicación interna: Es importante establecer un procedimiento de comunicación interna efectivo para garantizar que los empleados estén alineados con los valores y objetivos de la empresa. Esto puede incluir reuniones regulares, boletines internos, herramientas de comunicación en línea y capacitación.

Comunicación externa: La comunicación externa puede incluir estrategias para atraer nuevos clientes, retener clientes actuales y establecer relaciones con proveedores y colaboradores. También puede incluir relaciones públicas y promoción de la imagen de marca.

EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El proceso de auditoría, tanto interna como externa, comienza con la selección de un auditor certificado por el gerente general o jefe de la organización. Luego, el jefe de calidad y el auditor seleccionado desarrollan un programa de auditoría y establecen los criterios de evaluación. La auditoría se lleva a cabo y se crea un reporte con las evidencias correspondientes. Finalmente, se realiza un seguimiento de los planes de acción y se cierra la auditoría.



N.º	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	RESULTANTE
1	Jefe de Calidad	Identificación de los objetivos de comunicación:	El primer paso es identificar los objetivos específicos de la comunicación, como informar a los clientes sobre los servicios de limpieza, aumentar la base de clientes, mejorar la satisfacción del cliente o promocionar nuevas ofertas.	Comunicación de los objetivos	ANEXO I
2	Jefe de Calidad	Definición del público objetivo:	El primer paso es identificar los objetivos específicos de la comunicación, como informar a los clientes sobre los servicios de limpieza, aumentar la base de clientes, mejorar la satisfacción del cliente o promocionar nuevas ofertas.	Definir objetivo o receptor	ANEXO II
3	Jefe de Calidad	Selección de canales de comunicación	Se deben identificar los canales de comunicación adecuados para cada grupo de interés, como correo electrónico, redes sociales, mensajes de texto, llamadas telefónicas, reuniones en persona, entre otros.	Seleccionar el canal adecuado	ANEXO III
4	Jefe de Calidad	Creación del mensaje	El mensaje debe ser claro, conciso y adaptado al público objetivo, y debe incluir información relevante y llamados a la acción claros. Por ejemplo, un mensaje para atraer a nuevos clientes podría incluir información sobre los servicios de limpieza ofrecidos, las áreas geográficas atendidas, los precios y promociones especiales.	Elaboración de la información a socializar.	ANEXO IV
5	Jefe de Calidad	Implementación de la estrategia de comunicación	Una vez definida la estrategia de comunicación y creado el mensaje, se deben implementar las acciones necesarias para llevarla a cabo. Esto puede incluir el envío de correos	Realizar la comunicación de la información	ANEXO V



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 13 de 16

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CONTROL	RESULTANTE
			electrónicos, publicación en redes sociales, llamadas telefónicas a clientes actuales y potenciales, entre otros.		
6	Jefe de Calidad	Medición del impacto	Es importante medir y evaluar el impacto de la estrategia de comunicación para saber si se están cumpliendo los objetivos establecidos y hacer los ajustes necesarios en caso de ser necesario. Esto puede incluir la recolección de datos, encuestas de satisfacción del cliente y análisis de la participación en redes sociales, entre otros.	Se debe controlar si la información fue recibida mediante un correo de confirmación	ANEXO VI
7	Jefe de Calidad	Entrega de documentación	El encargado o responsable de la comunicación debe asegurarse de por vía: correo electrónico, llamada telefónica WhatsApp o cualquier otro medio hacer llegar la documentación o información pertinente al personal o parte interesada	Se deben tener las evidencias de la información enviada	ANEXO IV
8	Jefe de Calidad	Capacitación	Es importante proporcionar retroalimentación a los empleados sobre su desempeño y ofrecer apoyo adicional si es necesario. Además, se debe hacer un seguimiento para asegurarse de que los empleados estén aplicando lo que aprendieron en su trabajo diario.	Tener un control mediante un registro de capacitación	ANEXO VII



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 14 de 16

ANEXO I: COMUNICADO.

COMUNICADO

Estimados miembros del equipo de limpieza,

Espero que se encuentren bien. Les escribo para agradecerles por su arduo trabajo y dedicación en la prestación de servicios de limpieza de alta calidad a nuestros clientes. Su contribución es esencial para mantener la satisfacción de nuestros clientes y garantizar la continuidad de nuestro negocio.

Les informo que en los próximos días tendremos un aumento en la demanda de servicios de limpieza debido a la temporada alta. Esto significa que tendremos más trabajo y que necesitaremos trabajar juntos para cumplir con los plazos y mantener los estándares de calidad que nuestros clientes esperan.

Por favor, asegúrense de que sus herramientas y equipos estén en buenas condiciones y de que estén debidamente capacitados y preparados para cumplir con todas las tareas que se les asignen. También les recuerdo la importancia de mantener la seguridad en el trabajo y cumplir con todas las medidas de prevención de COVID-19 establecidas por la empresa y las autoridades sanitarias.

Les agradezco de antemano su compromiso y esfuerzo en esta temporada alta. Juntos, podemos garantizar que seguimos siendo una empresa de servicios de limpieza confiable y eficiente.

Atentamente,

[Nombre del gerente o supervisor]

ANEXO II: RECEPTORES.

Nivel Jerárquico	Receptores
Gerencia alta	Presidente, CEO, vicepresidentes, directores
Gerencia media	Gerentes de departamento, gerentes regionales
Gerencia de línea	Supervisores, jefes de equipo
Personal de la empresa	Empleados de tiempo completo, trabajadores temporales, contratistas
Accionistas	Propietarios, inversionistas
Clientes	Personas o empresas que reciben los productos o servicios de la empresa
Proveedores	Personas o empresas que suministran materiales o servicios a la empresa
Público en general	Comunidad local, agencias gubernamentales, medios de comunicación



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 15 de 16

ANEXO IV: CANALES DE COMUNICACIÓN

Canal de Comunicación	Características
Correo electrónico	Escrito, asíncrono, fácil de archivar y rastrear, puede ser formal o informal, puede incluir documentos adjuntos
Mensajería instantánea	Escrito, sincrónico, informal, puede incluir emojis o gifs, se puede usar en tiempo real, solo para mensajes cortos
Videoconferencia	En vivo, sincrónico, permite la comunicación verbal y no verbal, puede incluir documentos compartidos en pantalla
Llamadas telefónicas	En vivo, sincrónico, permite la comunicación verbal y no verbal, requiere acceso telefónico, puede ser costoso
Reuniones en persona	En vivo, sincrónico, permite la comunicación verbal y no verbal, mejor para discusiones y toma de decisiones en grupo, puede requerir tiempo y recursos para organizar
Carteles y carteles informativos	Escrito, asíncrono, se puede colocar en áreas comunes para comunicar información importante a todos los empleados, no requiere tecnología
Boletines informativos	Escrito, asíncrono, puede ser enviado por correo electrónico o publicado en un sitio web interno, puede incluir noticias, actualizaciones y logros de la empresa
Redes sociales internas	Escrito, asíncrono, informal, puede usarse para compartir noticias, actualizaciones y logros de la empresa, pero también para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo

ANEXO V: LINEAMIENTOS

Elemento	Descripción
Asunto	Un título claro y descriptivo que indique la naturaleza del mensaje
Saludo	Una frase de bienvenida para establecer una conexión con el destinatario y establecer el tono del mensaje
Introducción	Una breve introducción que proporcione contexto y antecedentes para el mensaje
Mensaje principal	La información esencial que se quiere comunicar, presentada de manera clara y concisa
Detalles adicionales	Información complementaria, instrucciones o directrices que ayuden a los destinatarios a comprender mejor el mensaje principal
Conclusión	Una frase de cierre que resuma el mensaje y que dé lugar a preguntas o comentarios, si corresponde
Firma	El nombre del remitente y su cargo o posición en la empresa
Acción requerida	En caso de ser necesario, se debe indicar la acción que los trabajadores deben tomar después de leer el mensaje
Fecha y hora	La fecha y hora en que se envió el mensaje, así como la fecha límite si es necesario



MACROPROCESO: COMUNICACIÓN	CÓDIGO: F-M-01
PROCESOS: COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 00
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	VIGENCIA: 01/01/2024
	PAGINA: 16 de 16

IMPACTO

Empleados	Comprensión clara de las políticas, procedimientos y expectativas de la empresa; mejora de la satisfacción y motivación laboral; reducción del estrés y la ansiedad relacionados con las dudas sobre su trabajo; posible mejora de la retención del personal
Gerentes y supervisores	Mayor eficacia en la gestión de los empleados; claridad en la aplicación de las políticas y procedimientos; mayor cumplimiento de las normas y regulaciones laborales; reducción de la posibilidad de conflictos laborales
Departamento de RH	Reducción de la carga de trabajo y el tiempo dedicado a responder preguntas o inquietudes individuales; mejor utilización de los recursos y tiempo; posible mejora en el registro y cumplimiento de las normas y regulaciones laborales
Clientes	Posible mejora en la calidad de los servicios de limpieza proporcionados por la empresa debido a la mayor satisfacción y motivación laboral del personal; posible aumento de la retención de clientes debido a una mayor calidad de servicio
Proveedores y accionistas	Posible mejora de la percepción de la empresa como empleador responsable y ético, lo que podría conducir a una mejora de la imagen de marca y la lealtad del cliente; posible mejora de la rentabilidad y el desempeño financiero a largo plazo debido a una mayor retención de personal y clientes

Anexo 22

Auditoria de diagnóstico/verificación

AUDITORIA DE DIAGNÓSTICO/VERIFICACIÓN												
	AUDITORIA DE DIAGNÓSTICO						AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO					
4. Contexto de la organización												
4.1 Comprensión de la organización y su contexto												
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.		x								x		
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		x								x		

Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.	x										x	
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	x										x	
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	x										x	
Considerar los productos y servicios de la organización	x										x	
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.	x										x	

4.4 SGC y sus procesos

Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad		x									x	
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos		x									x	
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	x										x	
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos	x										x	
Mejorar los procesos y el SGC.		x									x	
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos				x						x		

Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización	x										x	
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización	x										x	
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	x										x	
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles					x						x	
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC	x										x	
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos				x							x	

Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC				x							x	
Promover la mejora				x							x	
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad				x							x	
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente				x							x	
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables					x						x	

Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	x											x	
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.			x							x		
A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional			x								x	
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas			x								x	

Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)		x									x	
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización				x							x	
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC	x									x		

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
---	-----------	------------	------------	------------	-------------	------------	-----------	------------	------------	------------	-------------	------------

Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.	x											x	
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos	x											x	
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables	x											x	
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados	x											x	
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.	x											x	
6.1.2 La organización Debe planificar:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	

Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades	x											x	
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)	x											x	
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.	x											x	

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.		x								x		
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		x								x		

6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Determinar qué se va a hacer		x									x	
Determinar qué recursos se requerirán		x									x	
Determinar quién será responsable		x									x	
Determinar cuándo se finalizará		x									x	
Determinar cómo se evaluarán los resultados		x									x	

6.3 Planificación de los cambios

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)	x										x	
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	x										x	
Considerar la integridad del SGC	x										x	
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.	x										x	

7. Apoyo

7.1 Recurso

7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.				x							x	
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes				x							x	
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.				x							x	
7.1.2 Personas. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.					x						x	

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos				x							x	
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas				x							x	
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito				x							x	
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito		x									x	
7.1.5.2 Trazabilidad de la Medicion, el equipo de medición debe	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica

Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación					x						x	
Identificar para determinar su estado				x							x	
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición					x						x	
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.				x							x	
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica

A quién comunicar		x									x	
Cómo comunicar		x									x	
Quién comunica		x									x	

7.5 información Documentada

7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica
La información documentada requerida por esta Norma Internacional	x									x		
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.		x								x		

7.5.2 creación y actualización

Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)	x										x	
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).	x										x	
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.		x									x	

7.5.3 Control de la información Documentada

Control de cambios (por ejemplo, control de versión)	x										x	
Conservación y disposición.			x								x	
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC											x	
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad		x									x	

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
-----------------------------	-----------	------------	------------	------------	-------------	------------	-----------	------------	------------	------------	-------------	------------

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios					x						x	
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios					x						x	
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes				x							x	
Manipular o controlar la propiedad del cliente				x							x	

Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				x							x	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable					x						x	
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización					x						x	
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.					x						x	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A

8.2.3.1 la organización debe					x						x	
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes					x						x	
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente					x						x	
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma					x						x	
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.					x						x	

Los requisitos especificados por la organización					x						x	
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios					x						x	
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente					x						x	
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente					x						x	
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.					x						x	
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A

Sobre los resultados de la revisión					x					x		
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios					x					x		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.		x								x		
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (NO APLICA)												
8.3.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A

Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios	x						x					
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se debe considerar	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo	x						x					
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables	x						x					
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo	x						x					
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo	x						x					

Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo	x	x
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo	x	x
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo	x	x
Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios	x	x
El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas	x	x
La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo	x	x

8.3.3 Entradas para diseño y desarrollo La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Considerar los requisitos funcionales y de desempeño						x				x		
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares						x				x		
Considerar los requisitos legales y reglamentarios						x				x		

Que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos	x	x
Que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas	x	x
Que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto	x	x
Que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	x	x
Que se conserva la información documentada de estas actividades	x	x

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Cumplen los requisitos de las entradas						x					x	
Son adecuadas para los procesos posteriores para la revisión de productos y servicios						x					x	
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación						x					x	
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta						x					x	
Conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo						x					x	

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos						x				x		
Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo						x				x		
Conservar información documentada sobre el resultado de las revisiones						x				x		
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios						x				x		
Consevar información documentada de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos						x	0%			x		

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		x									x	
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		x									x	
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		x									x	

Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		x									x	
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos	x										x	
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.	x										x	
8.4.2 Tipo y alcance del control	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A

<p>Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.</p>											x	
<p>Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC</p>											x	
<p>Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes</p>											x	
<p>Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables</p>											x	
<p>Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo</p>											x	

8.5 producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas				x							x	
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		x									x	
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar		x									x	

La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados	x									x	
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios			x							x	
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos			x							x	
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida			x							x	

La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores				x							x	
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos				x							x	
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.					x						x	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.				x							x	

Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.				x							x	
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.				x							x	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.				x							x	
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.				x							x	

Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos				x							x	
Llevar a cabo el seguimiento y la medición				x							x	
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				x							x	
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.	x										x	
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		x									x	
9.1.2 Satisfacción del cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A

Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.					x					x		
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.					x					x		
9.1.3 Análisis y evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.					x						x	
La conformidad de los productos y servicios					x						x	
El grado de satisfacción del cliente					x						x	

El desempeño y la eficacia del SGC	x										x	
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		x									x	
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	x										x	
El desempeño de los proveedores externos				x							x	
La necesidad de mejoras en el SGC				x							x	

9.2 Auditoría interna

9.2.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
-----------------------------------	-----------	------------	------------	------------	-------------	------------	-----------	------------	------------	------------	-------------	------------

Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC	x										x		
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad	x										x		
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	x										x		
Se implementa y mantiene eficazmente	x										x		
9.2.2 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	

<p>Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.</p>	x										x	
<p>Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría</p>	x										x	
<p>Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría</p>	x										x	
<p>Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente</p>	x										x	

Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	x										x	
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías	x										x	
9.3 Revisión por la dirección												
9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización	x									x		
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A

Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición	x											x	
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías	x											x	
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos	x											x	
La adecuación de los recursos	x											x	
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)	x											x	
Las oportunidades de mejora	x											x	
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	N/A

Oportunidades de mejora	x									x		
Necesidad de cambio en el SGC	x									x		
Necesidades de recursos	x									x		
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección	x									x		
10 Mejora												
10.1 Generalidades, la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.				x							x	

Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras				x							x	
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados				x							x	
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC				x							x	

10.2 No conformidad y acción correctiva

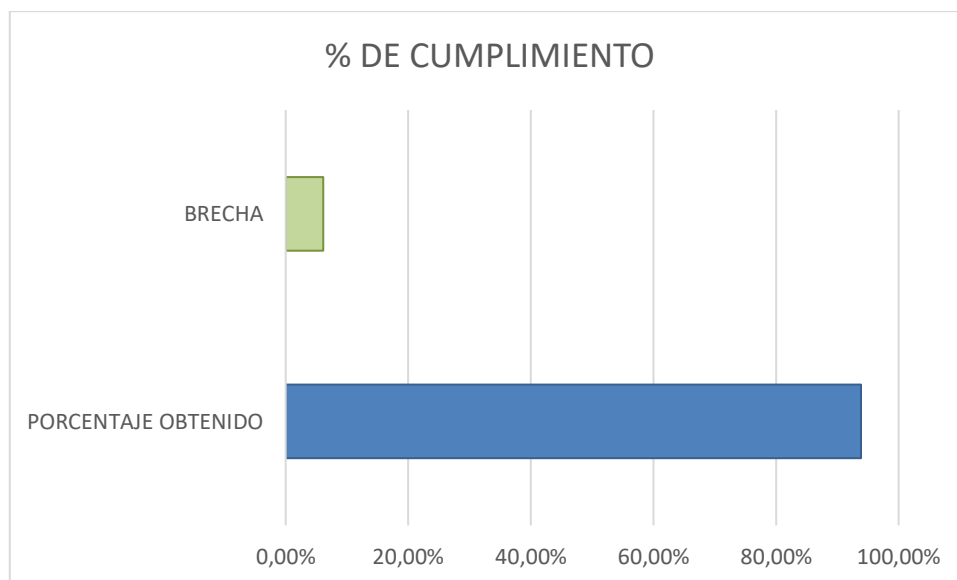
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla	x									x		
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias	x									x		

Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación	x										x		
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC	x										x		
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	x										x		
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente	x										x		
Los resultados de cualquier acción correctiva	x										x		
10.3 Mejora continua	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	

<p>La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC</p>		x								x		
<p>Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua</p>		x								x		

Anexo 23
Porcentaje de Cumplimiento

% CUMPLIMIENTO POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	96,59%
5. LIDERAZGO	96,55%
6. PLANIFICACIÓN	98,08%
7. SOPORTE	97,73%
8. OPERACIÓN	93,16%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	92,57%
10. MEJORA	80,00%



Anexo 24

Matriz de análisis de brechas

Cláusula	Requisito	Situación actual de la organización	Brechas identificadas	Acciones necesarias para cerrar las brechas
4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	La organización no ha identificado sus factores externos e internos relevantes y no ha evaluado su impacto en su capacidad para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	Falta de comprensión del contexto de la organización y de su impacto en la capacidad de cumplir con los requisitos de la norma.	Identificar los factores externos e internos relevantes, evaluar su impacto y documentar la comprensión de la organización y su contexto.
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La organización no ha identificado a todas sus partes interesadas relevantes ni ha evaluado sus necesidades y expectativas.	Falta de comprensión de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas relevantes.	Identificar a todas las partes interesadas relevantes, evaluar sus necesidades y expectativas y documentar la comprensión de estas.
5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	La alta dirección no ha establecido una política de calidad, ni ha comunicado la importancia de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 ni ha designado a un representante de la dirección para liderar el sistema de gestión de la calidad.	Falta de liderazgo y compromiso de la alta dirección.	Establecer una política de calidad, comunicarla a todos los miembros de la organización, designar a un representante de la dirección y asegurar el compromiso de la alta dirección con la implementación de la norma.
	5.2 Política de calidad	La organización no ha establecido una política de calidad.	Falta de una política de calidad.	Establecer una política de calidad que sea coherente con la dirección estratégica de la organización y sea adecuada para sus necesidades.
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La organización no ha definido claramente los roles, responsabilidades y autoridades de su personal.	Falta de definición clara de los roles, responsabilidades y autoridades del personal.	Definir claramente los roles, responsabilidades y autoridades de todo el personal y comunicarlos adecuadamente.

6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	La organización no ha establecido acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados.	Falta de acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados.	Identificar los riesgos y oportunidades relevantes, establecer acciones para abordarlos y asegurar su implementación y seguimiento.
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	La organización no ha establecido objetivos de calidad claros y medibles ni ha desarrollado planes para lograrlos.	Falta de objetivos de calidad claros y planes para lograrlos.	Establecer objetivos de calidad claros, medibles y coherentes con la política de calidad de la organización, desarrollar planes para lograrlos y asegurar su seguimiento y revisión.	
7. Apoyo	7.1 Recursos	La organización no ha identificado todos los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad.	Falta de identificación de todos los recursos necesarios.	Identificar todos los recursos necesarios y asegurar su disponibilidad y adecuación.
	7.2 Competencia	La organización no ha evaluado la competencia de su personal ni ha establecido programas de capacitación y formación adecuados.	Falta de evaluación de la competencia del personal y de programas de capacitación y formación adecuados.	Evaluar la competencia del personal, establecer programas de capacitación y formación adecuados y asegurar su implementación y seguimiento.
	7.3 Toma de conciencia	La organización no ha asegurado que todo el personal comprenda la importancia de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 ni la importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.	Falta de conciencia de la importancia de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de la importancia de las actividades y su contribución a los objetivos de calidad.	Asegurar que todo el personal comprenda la importancia de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
	7.4 Comunicación	La organización no ha establecido procesos adecuados de comunicación interna y externa ni ha asegurado la comprensión de la información relevante por todas las partes interesadas.	Falta de procesos adecuados de comunicación y de comprensión de la información relevante por todas las partes interesadas.	Establecer procesos adecuados de comunicación interna y externa, asegurar la comprensión de la información relevante por todas las partes interesadas y documentar la comunicación.

	7.5 Información documentada	La organización no ha desarrollado y mantenido información documentada adecuada, incluyendo procedimientos, instrucciones y registros.	Falta de información documentada adecuada.	Desarrollar y mantener información documentada adecuada, incluyendo procedimientos, instrucciones y registros, y asegurar su disponibilidad y acceso.
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	La organización no ha desarrollado planes de operación adecuados ni ha establecido controles operacionales adecuados para asegurar la conformidad con los requisitos del cliente y con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	Falta de planes y controles operacionales adecuados.	Desarrollar planes de operación adecuados y establecer controles operacionales adecuados para asegurar la conformidad con los requisitos del cliente y con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y asegurar su seguimiento y revisión.
	8.2 Requisitos para productos y servicios	La organización no ha establecido los requisitos para los productos y servicios ni ha establecido procesos adecuados de diseño y desarrollo.	Falta de establecimiento de requisitos para los productos y servicios y de procesos adecuados de diseño y desarrollo.	Establecer los requisitos para los productos y servicios, establecer procesos adecuados de diseño y desarrollo y asegurar su implementación y seguimiento.
	8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios	La organización no ha establecido procesos adecuados de diseño y desarrollo ni ha asegurado la validación y verificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios.	Falta de procesos adecuados de diseño y desarrollo y de validación y verificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios.	Establecer procesos adecuados de diseño y desarrollo, asegurar la validación y verificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios y documentar los resultados.
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	La organización no ha establecido procesos adecuados para el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente ni ha asegurado la evaluación y selección adecuada de los proveedores.	Falta de procesos adecuados de control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente y de evaluación y selección adecuada de proveedores.	Establecer procesos adecuados para el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, asegurar la evaluación y selección adecuada de los proveedores y documentar los resultados.

	8.5 Producción y prestación del servicio	Los procesos de producción y prestación del servicio no han sido validados ni verificados adecuadamente, y la organización no ha establecido procesos adecuados para la identificación y trazabilidad de los productos y servicios.	Falta de validación y verificación adecuadas de los procesos de producción y prestación del servicio, y de procesos adecuados para la identificación y trazabilidad de los productos y servicios.	Validar y verificar adecuadamente los procesos de producción y prestación del servicio, establecer procesos adecuados para la identificación y trazabilidad de los productos y servicios, y documentar los resultados.
	8.6 Liberación de productos y servicios	La organización no ha establecido procesos adecuados para la liberación de los productos y servicios, incluyendo la autorización y registro de la conformidad con los requisitos del cliente.	Falta de procesos adecuados para la liberación de los productos y servicios.	Establecer procesos adecuados para la liberación de los productos y servicios, incluyendo la autorización y registro de la conformidad con los requisitos del cliente, y asegurar su seguimiento y revisión.
	8.7 Control de las salidas no conformes	La organización no ha establecido procesos adecuados para la identificación, documentación y disposición de las salidas no conformes.	Falta de procesos adecuados para la identificación, documentación y disposición de las salidas no conformes.	Establecer procesos adecuados para la identificación, documentación y disposición de las salidas no conformes, y asegurar su implementación y seguimiento.
9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	La organización no ha establecido procesos adecuados para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, incluyendo la satisfacción del cliente y la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	Falta de procesos adecuados para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, incluyendo la satisfacción del cliente y la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	Establecer procesos adecuados para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, incluyendo la satisfacción del cliente y la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y asegurar su implementación y seguimiento.

	9.2 Auditoría interna	La organización no ha establecido procesos adecuados para la realización de auditorías internas periódicas.	Falta de procesos adecuados para la realización de auditorías internas periódicas.	Establecer procesos adecuados para la realización de auditorías internas periódicas, y asegurar su implementación y seguimiento.
	9.3 Revisión por la dirección	La organización no ha establecido procesos adecuados para la revisión periódica del sistema de gestión de la calidad por parte de la dirección, y no ha documentado los resultados de dicha revisión.	Falta de procesos adecuados para la revisión periódica del sistema de gestión de la calidad por parte de la dirección, y de documentación de los resultados.	Establecer procesos adecuados para la revisión periódica del sistema de gestión de la calidad por parte de la dirección, y documentar los resultados de dicha revisión.
10. Mejora	10.1 Generalidades	La organización no ha establecido procesos adecuados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la identificación y tratamiento de las no conformidades y la implementación de acciones preventivas.	Falta de procesos adecuados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la identificación y tratamiento de las no conformidades y la implementación de acciones preventivas.	Establecer procesos adecuados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la identificación y tratamiento de las no conformidades y la implementación de acciones preventivas, y asegurar su implementación y seguimiento.
	10.2 No conformidad y acción correctiva	La organización no ha establecido procesos adecuados para la identificación y tratamiento de las no conformidades, y la implementación de acciones correctivas.	Falta de procesos adecuados para la identificación y tratamiento de las no conformidades, y la implementación de acciones correctivas.	Establecer procesos adecuados para la identificación y tratamiento de las no conformidades, y la implementación de acciones correctivas, y asegurar su implementación y seguimiento.

	10.3 Mejora continua	La organización no ha establecido procesos adecuados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la implementación de acciones preventivas.	Falta de procesos adecuados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la implementación de acciones preventivas.	Establecer procesos adecuados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la implementación de acciones preventivas, y asegurar su implementación y seguimiento.
--	----------------------	--	---	---