



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TEMA**

---

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN  
LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LOS PROCESOS  
OPERATIVOS DE LA EMPRESA COMERCIAL MINI MARKET “SAN  
MARCOS” DEL CANTÓN PÍLLARO”**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

**Autor**

Quinteros Campaña David Alexander

**Tutora**

Ing. Cáceres Miranda Lorena Elizabeth, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2022

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Quinteros Campaña David Alexander declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA COMERCIAL MINI MARKET “SAN MARCOS” DEL CANTÓN PÍLLARO”, 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 Ambato, a los 13 días del mes de junio del 2022, firmo conforme:

Autor: Quinteros Campaña David Alexander

Firma: .....

Número de Cédula: 180457246-7

Dirección: Píllaro, Marcos Espinel Vía principal sector

Pampa Mía Correo Electrónico: dqinteros111@gmail.com

Teléfono: 0981667684

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA COMERCIAL MINI MARKET “SAN MARCOS” DEL CANTÓN PÍLLARO” presentado por el estudiante Quinteros Campaña David Alexander, para optar por el Título de Ingeniero 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.

Ambato, 13 de junio del 2022

.....

Ing. Cáceres Miranda Lorena Elizabeth, Mg.

**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, 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

Ambato, 13 de junio del 2022

.....  
Quinteros Campaña David Alexander  
CI: 180457246-7

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA COMERCIAL MINI MARKET “SAN MARCOS” DEL CANTÓN PÍLLARO” previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 13 junio 2022

.....

Ing. Ruales Martínez María Belén, Mg.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Ing. Naranjo Mantilla Olga Marisol, Mg.  
VOCAL

.....

Ing. Manuel Ignacio Ayala Chauvin, PhD.  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a Dios que me ha brindado voluntad y fortaleza para seguir cumpliendo con mis sueños.

A mi madre y mi padre por ser las personas que siempre me han dado su apoyo incondicional. A mi compañera de vida y mi hijo que son el motor de mi vida y por lo que cada día busco superarme, mi hermana y demás familiares que creyeron en mí.

David Quinteros

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a la vida por permitirme tantas experiencias, enseñanzas, que me han motivado para culminar la carrera de Ingeniería Industrial, a mi familia por siempre contar con su apoyo, a la Universidad Tecnológica Indoamérica que durante todo este tiempo ha aportado con su valiosa cátedra mediante sus docentes, a la ingeniera Lorena Cáceres por su paciencia y sabiduría.  
Gracias

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
AUTORIZACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

Introducción. ....	1
Antecedentes. ....	3
Justificación.....	4
Objetivos. ....	6
Objetivo general: .....	6
Objetivos Específicos:.....	6



## **CAPÍTULO II**

### **INGENIERÍA DEL PROYECTO**

Diagnóstico de la situación actual de la empresa. ....	7
Resultado del análisis de la situación actual de la empresa. ....	53
Análisis Sistema de gestión de Calidad.....	53
Área de Estudio. ....	54
Modelo Operativo .....	55
Desarrollo del modelo operativo. ....	56
Requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	56
Definir los procesos operativos dentro de la empresa mediante flujogramas. .....	57
Establecer procedimientos.....	58
Propuesta de un cronograma para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad. ....	58
Etapas del cronograma. ....	58

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS**

Presentación de la propuesta.....	60
Datos informativos.....	60
Manual del sistema de gestión de calidad.....	61
Actividad de la empresa.....	64
Organigrama.....	67
Número de trabajadores.....	68
Flujogramas de procesos.....	70
Descripción Del Sistema De Gestión De Calidad.....	74

Evaluación del desempeño.....	96
Propuesta de implementación.....	137
Resultados esperados.....	140
Cronograma de la propuesta de implementación.....	141
Análisis de costos.....	143

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones. ....	146
Recomendaciones.....	147
Literatura citada.....	148
Anexos.....	151

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valores de ponderaciones porcentuales y cumplimiento de acuerdo al SGC. .....	9
Tabla 2. Lista de chequeo Contexto de la organización 1-4 .....	11
Tabla 3. Lista de chequeo Contexto de la Organización 2-4. ....	12
Tabla 4. Lista de chequeo Contexto de la organización 3-4. ....	13
Tabla 5. Lista de chequeo Contexto de la Organización 4-4. ....	14
Tabla 6. Lista de chequeo Liderazgo 1-3 .....	16
Tabla 7. Lista de chequeo Liderazgo 2-3. ....	17
Tabla 8. Lista de chequeo Liderazgo 3-3. ....	18
Tabla 9. Lista de chequeo Planificación 1-3. ....	20
Tabla 10. Lista de chequeo Planificación 2-3. ....	21
Tabla 11. Lista de chequeo Planificación 3-3. ....	22
Tabla 12. Lista de chequeo Apoyo 1-10. ....	24
Tabla 13. Lista de chequeo Apoyo 2-10. ....	25
Tabla 14. Lista de chequeo Apoyo 3-10 .....	26
Tabla 15. Lista de chequeo Apoyo 4-10. ....	27
Tabla 16. Lista de chequeo Apoyo 5-10. ....	28
Tabla 17. Lista de chequeo Apoyo 6-10. ....	29
Tabla 18. Lista de chequeo Apoyo 7-10 .....	30
Tabla 19. Lista de chequeo Apoyo 8-10 .....	31
Tabla 20. Lista de chequeo Apoyo 9-10 .....	32
Tabla 21. Lista de chequeo Apoyo 10-10. ....	33
Tabla 22. Lista de chequeo Operación 1-8.....	35
Tabla 23. Lista de chequeo Operación 2-8.....	36
Tabla 24 Lista de chequeo Operación 3-8.....	37
Tabla 25. Lista de Chequeo Operación 4-8.....	38
Tabla 26. Lista de Chequeo Operación 5-8.....	39
Tabla 27. Lista de Chequeo Operación 6-8.....	40
Tabla 28. Lista de Chequeo Operación 7-8.....	41
Tabla 29. Lista de Chequeo Operación 8-8.....	42
Tabla 30. Lista de Chequeo Evaluación de Desempeño 1-4.....	44

Tabla 31. Lista de Chequeo Evaluación de Desempeño 2-4.....	45
Tabla 32. Lista de Chequeo Evaluación de Desempeño 3-4.....	46
Tabla 33. Lista de Chequeo Evaluación de Desempeño 4-4.....	47
Tabla 34. Lista de Chequeo Mejora 1-3.....	49
Tabla 35. Lista de Chequeo Mejora 2-3.....	50
Tabla 36. Lista de Chequeo Mejora 3-3.....	51
Tabla 37. Resultado de la situación actual de la empresa. ....	53
Tabla 38. Área de estudio.....	54
Tabla 39. Funciones de trabajadores.....	69
Tabla 40. Matriz de partes interesadas.....	75
Tabla 41. Actividades laborales de los puestos laborales de MINI MARKET “SAN MARCOS”.....	79
Tabla 42. Método de análisis de riesgos y oportunidades.....	81
Tabla 43. Valoración de Riesgos y Oportunidades.....	82
Tabla 44. Tratamiento de riesgos y oportunidades. ....	82
Tabla 45. Ficha de puesto de trabajo del MINI MARLET “SAN MARCOS”.....	85
Tabla 46. Ficha del levantamiento de quejas y sugerencias.....	89
Tabla 47. Requisitos legales para la operación del MINI MARKET “SAN MARCOS”.....	91
Tabla 48. Ficha para recepción correcta de mercadería.....	92
Tabla 49. Criterios de valoración de proveedores.....	94
Tabla 50. Codificación de los documentos del Mini Market “San Marcos”. ....	102
Tabla 51. Formato del encabezado del Manual de Sistema de Gestión de la Calidad del Mini Market “San Marcos”.....	103
Tabla 52. Formato para el control de elaboración, revisión y aprobación del Manual, Instructivos y procedimientos del SGC del Mini Market “San Marcos”.....	103
Tabla 53. Formato de encabezado utilizado para los procedimientos del Mini Market “San Marcos”. ....	104
Tabla 54. Formato del Mini Market “San Marcos” utilizado para el control de procedimientos.....	104
Tabla 55. Formato para el registro de la solicitud de información documentada del Mini Market “San Marcos”.....	106

Tabla 56. Formato para el control de la información documentada del Mini Market “San Marcos”.....	106
Tabla 57. Evaluación de proveedores. ....	111
Tabla 58. Plan de formación. ....	114
Tabla 59. Proceso de auditoría interna Mini Market “San Marcos”.....	118
Tabla 60. Formato para el programa de auditoría de Mini Market “San Marcos”. .....	119
Tabla 61. Formato del plan de auditoría del Mini Market “San Marcos”.....	120
Tabla 62. Formato de listas de aprobación del Mini Market “San Marcos”.....	121
Tabla 63. Formato de las notas de hallazgo del Mini Market “San Marcos. ....	122
Tabla 64. Formato de identificación de no conformidades del Mini Market “San Marcos”.....	125
Tabla 65. Objetivos de Calidad.....	132
Tabla 66. Registro de Revisión por la dirección. ....	136
Tabla 67. Propuesta de implementación del SGC.....	137
Tabla 68. Cronograma de desarrollo de la propuesta de implementación. ....	141
Tabla 69. Costos de la propuesta.....	143
Tabla 70 Curva S de Recursos. ....	144

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Contexto de la organización.....	15
Gráfico 2. Liderazgo. ....	19
Gráfico 3. Planificación. ....	23
Gráfico 4. Apoyo.....	34
Gráfico 5. Operación.....	43
Gráfico 6. Evaluación del desempeño.....	48
Gráfico 7. Mejora. ....	52
Gráfico 8. Análisis del SGC.....	53
Gráfico 9. Modelo Operativo SGC. ....	55
Gráfico 10. Ciclo PHVA entorno a la norma ISO: 9001. ....	57
Gráfico 11. Organigrama de Mini Market San Marcos. ....	68
Gráfico 12. Mapa de Procesos Mini Market San Marcos. ....	70
Gráfico 13. Flujograma de compra Mini Market San Marcos. ....	71
Gráfico 14. Flujograma Ingreso de mercadería y almacenamiento del Mini Market San Marcos.....	72
Gráfico 15. Flujograma de ventas Mini Market San Marcos.....	73
Gráfico 16. Análisis DAFO de Mini Market “San Marcos” .....	74
Gráfico 17 Curva S de recursos. ....	145

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Tabla de caracterización de proceso de compras.....	152
Anexo 2 Tabla de caracterización de proceso de almacenamiento.....	154
Anexo 3 Tabla de caracterización de proceso de ventas.....	156
Anexo 4 Carta de conformidad de la empresa Mini Market “San Marcos”.....	158

## ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1 Media Ponderada.....	10
Ecuación 2 Porcentaje de las no conformidades.....	94



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA**  
**INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA COMERCIAL MINI MARKET SAN MARCOS EN LA CIUDAD DE PÍLLARO”

**AUTOR:** Quinteros Campaña David Alexander

**TUTOR:** Ing. Cáceres Miranda Lorena Elizabeth, Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO.**

En la presente propuesta metodológica se planteó diseñar un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015, debido a la alta competencia y necesidad de incrementar el nivel de satisfacción del cliente frente a los servicios que ofrece el Mini Market. Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, mediante la aplicación de una lista de chequeo en el que se verificó el nivel de cumplimiento actual respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 con un porcentaje del 13% de cumplimiento. En base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se redactó un manual de calidad, procedimientos y registros. Además, se caracterizaron los procesos de compras, almacenamiento y ventas, que debe cumplir Mini Market “San Marcos” en torno al sistema de gestión de calidad, para lo cual la participación y compromiso de los trabajadores es fundamental, y se establecieron indicadores que permitieron la medición de los procesos y por tanto la mejora continua de estos. Finalmente se estableció un cronograma para la implementación del sistema de gestión de calidad mismo que tiene una duración de un año, en este se evidencian todas las etapas que la empresa deberá recorrer para plasmar el sistema de gestión.

**Palabras Claves:** calidad, estandarización, norma ISO, procedimientos, procesos operativos.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA**  
**INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**SUBJECT:** “DESIGN OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE OPERATIONAL PROCESSES OF THE COMMERCIAL COMPANY MINI MARKET SAN MARCOS IN THE CITY OF PÍLLARO”

**AUTHOR:** Quinteros Campaña David Alexander

**TUTOR:** Ing. Cáceres Miranda Lorena Elizabeth, Mg.

**ABSTRACT**

In this methodological proposal, it was proposed to design a quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard, due to the high competition and the need to increase the level of customer satisfaction with the services offered by the Mini Market. A diagnosis of the current situation of the company was made, through the application of a checklist in which the current level of compliance with the requirements of ISO 9001: 2015 was verified with a percentage of 13% compliance. Based on the requirements of the ISO 9001:2015 standard, a quality manual, procedures and records were drawn up. In addition, the purchasing, storage and sales processes were characterized, which Mini Market "San Marcos" must comply with around the quality management system, for which the participation and commitment of the workers is essential, and indicators were established that allowed the measurement of the processes and therefore the continuous improvement of these. Finally, a schedule was established for the implementation of the quality management system itself, which lasts one year, in which all the stages that the company must go through to capture the management system are evidenced.

**Keywords:** ISO standard, operating processes, procedures, quality, standardization.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### **Introducción.**

En la actualidad, debido a la influencia de la globalización existe un gran nivel de rivalidad entre organizaciones, un factor de competición es brindar un mejor servicio al cliente. Una de las formas de hacer frente a esta competencia generada es implementar un sistema de gestión calidad como especifica la norma ISO 9001: 2015. Por lo cual la formulación de estrategias, planes de acción, gestión por procesos, utilizando el método de planificar, hacer, verificar y actuar (P.H.V.A) o ciclo de Deming. Por lo tal existe varias empresas a nivel mundial denominadas “tiendas” que mediante estrategias y el cumplimiento de normas para llegar a una certificación como lo es la empresa WALMART que hasta el año 2013 se han sumado un total de 18 certificaciones de calidad avaladas por la certificadora AENOR es una organización cabecilla en certificación de sistemas de gestión, entre sus certificaciones posee la norma ISO 9001:2015. Esta empresa es considerada la mayor corporación pública del mundo (Duncan, 2020), siendo una empresa de carácter familiar. En la actualidad se tiene unas 11000 tiendas distribuidas por todo el mundo siendo su fuerte en EEUU y en México.

La empresa OXXO originaria de México se ha expandido por diferentes países, en Sudamérica está, Perú, Colombia, Chile, siguiendo un modelo de sistema de gestión de calidad ha resultado de vital importancia para poder seguir creciendo. En el Perú se localizan la red de tiendas denominada TAMBO+ que se han ido involucrando en la cultura e identidad peruana y es que, si se pone a pensar en la palabra Tambo y de dónde viene, cuando se reflexiona la palabra proviene de aquellos espacios donde antiguamente los chasquis hacían paradas para descansar, recargarse y poder seguir con sus largas caminatas. Bajo esta aseveración, hoy en día Tambo estaría

cumpliendo un rol similar en la vida de los peruanos. Para lo cual esta empresa ha diseñado sistemas de calidad, tanto para sus productos como para sus proveedores (Quiñones, 2018).

En el ámbito económico, toda empresa, grande, mediana, pequeña o micro, es manifestación de la determinación y capacidad de producir bienes y servicios no sólo para asegurar su existencia, sino sobre todo para lograr sus fines. Desarrollo integral, a la altura de su existencia. Parte realmente tangible del escenario económico de nuestro país, por lo que es indispensable apoyar y facilitar los recursos que requiera. Según el Censo Económico realizado en el año 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC en el Ecuador existen 87.244 tiendas de barrio, siendo uno de los negocios con mayor número de locales en el país (INEC, 2010).

Con respecto a los ingresos, las tiendas de barrios generaron réditos anuales de 3.677 millones de dólares al país. Este sector juega un rol muy importante en la generación de empleo, se registran 442.339 personas con plazas de trabajo. A nivel nacional, el 42% se dedica al comercio al por menor de alimentos, bebidas y tabaco; 26% para otras actividades minoristas y 11% para prendas de vestir, calzado y marroquinería. Empleados por género, el 58% del total son mujeres, es decir 258.429 personas, y el 42% restante son hombres. Por actividad económica, también se observa una mayor participación de mujeres que brindan bienes y servicios en esta clase de establecimientos (Avolio, 2017).

Tungurahua es la séptima provincia más poblada del Ecuador, se encuentra entre las principales generadoras de economía del país. Esta gira entorno a su capital que es la ciudad de Ambato, cuenta con nueve cantones, generando más inversiones lo que refleja el apareamiento de nuevas empresas y microempresas estas forman una serie de proyectos que aportan a su crecimiento (INEC, 2010). Las principales actividades que generan mayores ingresos en la provincia son: el comercio al por mayor y al por menor 54.7%, industrias manufactureras 15.6%, otras actividades de servicios 8.7% (Cifras, 2011)

Con relación al cantón Píllaro, la principal actividad económica es la ganadería con una producción que sobre pasa los doscientos cuarenta mil litros diarios de leche, igualmente las fertilidades de estas tierras dan lugar a que se cultive hortalizas, legumbres, cereales y una extraordinaria variedad de frutas. La actividad ganadera dentro de la parroquia Marcos Espinel también es alta aportando con unos cuarenta y dos mil litros diarios a la producción del cantón convirtiéndose en la tercera parroquia del cantón que más produce (GAD Marcos Espinel, 2020).

Dada la importancia del crecimiento poblacional en esta ciudad, especialmente en la zona céntrica de la parroquia Marcos Espinel que cuenta con una población de 3.577 habitantes asentada hacia el lado este del cantón, donde se ubican varias haciendas ganaderas y rodeada de fábricas de productos lácteos (GAD Marcos Espinel, 2020), en este lugar se encuentra situado Mini Marquet “San Marcos” fue creado en el año 2002 cuya labor es la comercialización de productos de primera necesidad y considerada de consumo masivo dentro del cantón, además ofrece servicio con venta exprés (domicilio) que es poco conocido; situación que podría afectar su sostenibilidad, sobre todo financiera, por el deficiente volumen de ventas y fidelidad por parte del cliente, quienes son los directamente beneficiarios.

Se debe dar a conocer que existe un Mini Market en donde se pueda adquirir una amplia gama de productos de consumo masivo de calidad, con un excelente servicio al cliente, esto con el fin de presentar la amplia oferta del local y de esta manera maximizar sus ventas.

Esta estrategia que opta la empresa para su adecuada implementación y obtener una mejora continua en sus procesos, teniendo así un “El Sistema de Gestión de la Calidad, o SGC, es una herramienta ideal para las organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los más altos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción del cliente” (ISOTools, 2021).

### **Antecedentes.**

El Mini Marquet San Marcos no ha sabido aprovechar de manera correcta los recursos existentes, ya que como tal debería ser quien plantee y ponga en marcha todos los procesos operativos que son considerados para llevar un buen funcionamiento en la empresa. No posee un control de inventarios generando varias

disconformidades al momento en que se desabastecen ciertos productos. Esta microempresa, tiene una cartera de clientes importantes a nivel de la parroquia, su nivel de ventas es en promedio bajo, hay varios factores para llegar a esta problemática, como la falta de posicionamiento de mercado por efectos diversos factores como la presencia de competencia existente, falta de estrategias de crecimiento, no cuenta con un plan estratégico para conseguir objetivos a mediano y largo plazo.

El presente estudio tiene como finalidad diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos operativos de la empresa comercial Mini Market San Marcos siendo una empresa familiar que tiene ya 19 años en el mercado ubicado en la parroquia Marcos Espinel del cantón Santiago de Píllaro provincia de Tungurahua. Cuenta con dos establecimientos uno dedicado a la venta al por menor de gran variedad de productos y venta al por menor de bebidas alcohólicas. Se ha procedido a un diagnóstico previo inicial, en el cual se ha podido identificar que en la zona la competencia ha crecido de gran manera en los últimos 10 años aumentando el número de tiendas en la parroquia, por lo que el cliente es cada vez requiere satisfacer sus necesidades y expectativas de los productos o servicios y se lo puede realizar mediante un sistema de gestión de calidad. Como antecedente la falta abastecimiento de productos ha generado inconvenientes en los clientes, conllevando a que no se genere una experiencia de satisfacción y los problemas internos en la mala organización de procesos operativos para adquirir productos, ya que desde sus inicios esta empresa ha sufrido una serie de dificultades que se han tratado de dar solución pero hasta la actualidad no hay una estandarización en sus procesos y solo se maneja de manera empírica, por lo que se pretende el diseño de mapas de procesos para posteriormente poder verificar un porcentaje de cumplimiento exitoso.

Mediante los sistemas de gestión de calidad se permite a las empresas cuidar a sus clientes. La calidad no solo es algo espontáneo se requiere de trabajo mediante una metodología que otorga un manual de gestión de calidad con resultados. Conllevando a mejores productos y servicios para todos los consumidores y la población. (Guadalupe, 2018)

### **Justificación.**

La presente propuesta metodológica es de gran **importancia** para la empresa comercial Mini Market “San Marcos” que, mediante la elaboración de un manual de calidad y procedimientos optimizará la gestión actual de la empresa basado en los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015 de gestión de calidad.

Luego de identificar que la actual empresa tiene varios déficits en sus procesos operacionales generando pérdidas en sus clientes conllevando así una alteración en sus ingresos. Además, varias empresas han aplicado sistemas de gestión de calidad, con resultados exitosos. Este proyecto es **factible** ya que cuenta con el apoyo total por parte de la gerencia, comprometido con la implementación y gastos que se pretendan realizar. Se considera también que mediante la implementación de este sistema de gestión de calidad se logra identificar y eliminar ciertas metodologías deficientes para el desempeño normal de la empresa.

Mediante la presente propuesta el **impacto** no solo se generará en la empresa, si no también será de gran ayuda para todos sus clientes, ya que al contar con un sistema de gestión de calidad la experiencia de los consumidores mejorará, ya que disminuirá el índice de las no conformidades. Los clientes ya no tendrán que buscar otros sitios en donde se puedan abastecer, manteniendo calidad y mejora continua en los procesos.

La **utilidad** que genera el proyecto servirá para las demás empresas que tengan el mismo giro comercial pretendiendo aumentar la aceptación del cliente. Se pretende reducir la cantidad de desperdicios que se generan en el proceso operativo y evitar reprocesos, los empleados dejarán de trabajar de manera empírica y se podrá hacer un mejor uso de sus recursos.

Para lograr la mejora continua como uno de los principios de la norma ISO 9001:2015 se involucra a todos los integrantes de la organización que requieren su compromiso y participación, teniendo como principales **beneficiarios** a los clientes internos y externos.

## **Objetivos.**

### **Objetivo general:**

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001: 2015 para los procesos operativos de la empresa comercial Mini Market “San Marcos” del cantón Píllaro.

### **Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar la situación actual de la empresa comercial mini Market “San Marcos” a través de la aplicación de una lista de chequeo para los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Identificar las interacciones, salidas y entradas de los procesos que se llevan a cabo en el Mini Market “San Marcos”
- Desarrollar la documentación necesaria requerida para el Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa comercial mini Market “San Marcos”



## CAPÍTULO II

### INGENIERÍA DEL PROYECTO

#### **Diagnóstico de la situación actual de la empresa.**

Mini Marquet es un pequeño Supermercado, son establecimientos con una superficie inferior a 500 metros cuadrados, horario de trabajo en el que superan las 14 horas, jornada laboral los 365 días del año (Ortega, 2018). Como definición “Proporciona al usuario final un acceso fácil a productos alimenticios de calidad.” Tienen la tendencia de posicionarse como el mini mercado con amplio horario sustituyendo a las antiguas tiendas de barrio con el fin de ser un comercio habitual de las pequeñas compras y un lugar ocasional para aquellas personas que les surja un imprevisto. El cliente siempre ha buscado un lugar todo en uno, no tan grande como un supermercado, ni tan pequeño que tenga variedad en productos.

En la actualidad tanto la tecnología como la agilidad mercantil existente han generado una globalización, y de esta manera las grandes y hasta pequeñas empresas de diferentes países generan movimientos económicos dentro y fuera de su ámbito territorial, por este motivo todas las organizaciones deben buscar alternativas de comercio, opciones y demás recursos que permitan dar un valor agregado al bien que se pretende vender para que eso genere una ventaja competitiva frente a otras existentes en el medio (ISOTools, 2021).

El producto, bien o servicio es reflejo e imagen de la empresa, necesaria para su funcionamiento en el mercado, por lo que es necesario medir una variable de gestión muy importante y fundamental. (Martínez, 2010).

Mini Marquet San Marcos es una microempresa que inició sus actividades el 24 de octubre del año 2.002 se encuentra localizado en el cantón Píllaro parroquia Marcos Espinel entre las calles Gertrudis Esparza y Gaspar Valle GE 38, empezó con el

expendio de víveres de primera necesidad para posteriormente ir incrementando el negocio, dividiendo los productos en secciones como: juguetería, perfumería, bazar, librería y papelería, panadería y pastelería, toda clase de productos cárnicos y embutidos, snacks, confitería, botiquín, etc. Además, es corresponsal no bancario de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en donde se realizan depósitos, retiros y pagos de servicios básicos, en años anteriores existía Pichincha mi vecino, pero por falta de administración y poca aceptación de los usuarios se procedió a cerrar. Actualmente es el centro de abasto más grande del sector. Su ubicación es a pocos pasos de la escuela “Manuel del Carmen Pachano” lo cual le convierte en un sitio estratégico, cuenta con todos los servicios básicos como luz, teléfono, agua potable, alcantarillado, recolección de los desechos sólidos, internet, vía principal asfaltada, a media cuadra de la plaza central. También en el año 2018 abre sus puertas por primera vez con una extensión del local dedicado exclusivamente a la venta de licores al por menor, mismo que se encuentra ubicado en un diferente local, pero a 20 metros del Mini Market.

**Datos de la empresa:**

**Empresa:** Mini Market San Marcos

**Dirección:** Píllaro Marcos Espinel Gertrudis Esparza y Gaspar Valle.

**Teléfono:** 03-2874443 0990955029

**E-mail:** lupitacampania3@yahoo.es

Para realizar un levantamiento más amplio y poder verificar la situación actual de la empresa con respecto a la norma ISO: 9001 2015 se procede a aplicar una lista de chequeo. A demás permitirá evaluar el desempeño de la misma. En la tabla 1 se verifica los valores de cumplimiento en función al SGC.

Las siguientes preguntas están dirigidas en su mayoría al gerente de la empresa, no implica que el resto del personal pueda intervenir. Estas preguntas están relacionadas con cada aspecto que dicta la norma ISO 9001:2015, que en base a sus capítulos son desde el 4 al 10. Al finalizar cada capítulo se realizará un análisis y al culminar los apartados se realizará una conclusión de la situación actual de la empresa.

En la tabla 1 se presentan los valores porcentuales que van a ser utilizados para verificar el cumplimiento de la empresa con respecto a los apartados de la Norma ISO 9001:2015. De acuerdo a la descripción se registrarán los valores porcentuales. Esta metodología servirá para realizar la media ponderada de los resultados obtenidos.

Tabla 1 Valores de ponderaciones porcentuales y cumplimiento de acuerdo al SGC.

**VALORES PORCENTUALES DE CUMPLIMIENTO**

<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
0%	No existe
25%	Aplica y no está documentado
50%	Documentado y no aplica
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado.
	No aplica

Elaborado por: David Quinteros (2022)

A partir de: (Campaña, 2019)

El valor de cumplimiento de un 0% se aplica para los puntos de la norma que no exista en la organización, el 25% para los puntos que se aplican pero no se ha documentado, el 50% para los puntos en los que están documentados pero no se aplica, el 75% corresponde a donde se evidencie la documentación y la aplicación y el 100% aplica cuando existe documentación, aplicación y se encuentre controlado (Blandon, 2017).

Para llevar a cabo la lista de chequeo se aplicó mediante reuniones en conjunto con la gerente y el personal de la organización, revisando cada punto de la norma del capítulo 4 al capítulo 10, también se constará de cada subcapítulo de cada uno. El presente análisis ayudará a verificar el cumplimiento de manera cuantitativa para desarrollar una estructura documental. En cada ficha se establecerá el valor

porcentual alcanzado en porcentaje de cumplimiento establecido en la tabla 1 Valores porcentuales de cumplimiento. Constará a quién se realizó la entrevista.

Las valoraciones son logradas mediante el cálculo de una media ponderada que la representa mediante la siguiente ecuación.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n xi \times pi}{\sum_{i=1}^n xi}$$

Ecuación 1 Media Ponderada.

Elaborado por: David Quinteros (2022)

Fuente: (Campaña, 2019)

En donde:

- xi es la cantidad de veces que se repite un dato.
- pi es el peso de la ponderación porcentual.

En cada capítulo el análisis se lo realizará en base a sus subcapítulos, en los que se constará la media ponderada para cada uno en base al porcentaje de cumplimiento de cada uno.

Tabla 2. Lista de chequeo Contexto de la organización 1-4

**4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (1 de 4)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>4.1 Comprensión de la organización y su contexto.</b>	No existe	<b>Gerente</b>
<b>Cuestiones</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	
<b>¿La organización cuenta con una metodología para analizar, monitorear y revisar del contexto interno y externo?</b>	<b>0%</b>	
<b>¿Ha descubierto la organización todos los factores externos que afectan sus operaciones?</b>	<b>25%</b>	
<b>¿Ha descubierto la organización todos los factores internos que afectan sus operaciones?</b>	<b>25%</b>	

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019)

Tabla 3. Lista de chequeo Contexto de la Organización 2-4.

**4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (2 de 4)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</b>	No existe	Gerente
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Cuenta la organización con una metodología para conocer y analizar las expectativas y necesidades de las partes interesadas?</b>		0%
<b>¿Se han identificado las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas que podrían afectar el desempeño del sistema de gestión?</b>		0%
<b>¿Se han implementado y tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en sus requisitos y plan de actividades?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019)

Tabla 4. Lista de chequeo Contexto de la organización 3-4.

**4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (3 de 4)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad.</b>	No existe	Gerente
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿La organización ha documentado el alcance del sistema de gestión?</b>		0%
<b>¿Están claramente delimitados los límites físicos y operativos del sistema?</b>		0%
<b>¿Los requisitos no vinculantes afectan la calidad del producto o la satisfacción del cliente?</b>		25%

13

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019)

Tabla 5. Lista de chequeo Contexto de la Organización 4-4.

**4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (4 de 4)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.</b>	No existe	Gerente
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>
<b>¿Se han identificado los procesos necesarios, incluidas las entradas y salidas?</b>		25%
<b>¿Se identifican actividades y medidas para estos procesos?</b>		0%
<b>¿Se ha definido el proceso teniendo en cuenta riesgos y oportunidades?</b>		0%
<b>¿Son visibles las mejoras del SGC y del proceso?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019)



Análisis.

Contexto de la organización.

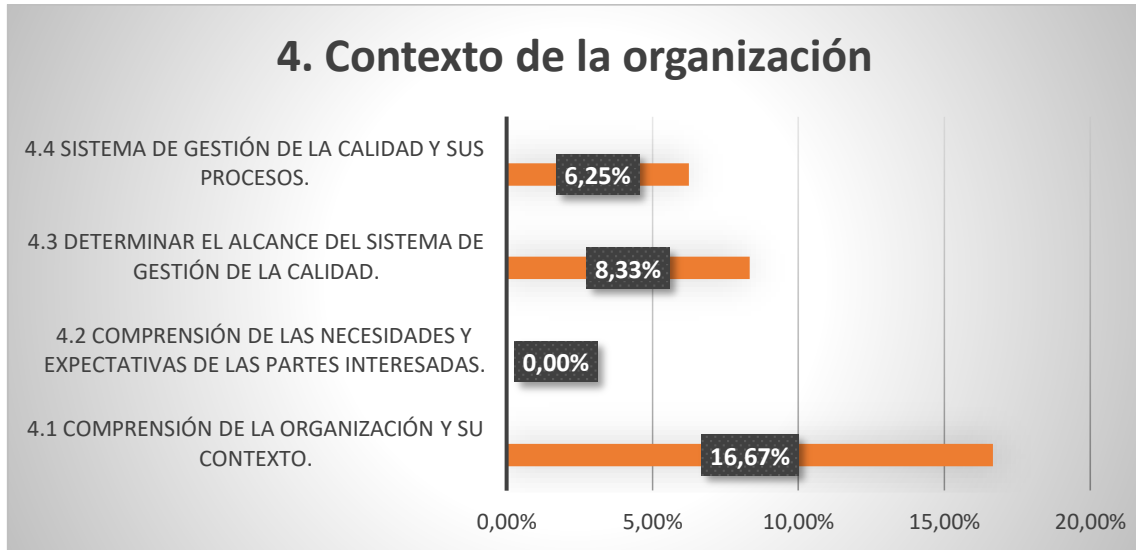


Gráfico 1. Contexto de la organización.

Elaborado por: David Quinteros (2021).

En el gráfico 1 se determina el porcentaje de implementación basado en las respuestas que el gerente supo facilitar. En referencia al apartado 4.1 con un porcentaje de implementación del 16.67 %, para el 4.2 se incumple en su totalidad. En el 4.3 se puede establecer un porcentaje de implementación de 8,33%, respecto al apartado 4.4 se observa una implementación del 6.25%.

Tabla 6. Lista de chequeo Liderazgo 1-3

**5. LIDERAZGO (1 de 3)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>	No existe	Gerente
<b>5.1.1 Generalidades / 5.1.2 Enfoque al cliente</b>		
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Ha demostrado la dirección liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?</b>		0%
<b>¿Promueve la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?</b>		0%
<b>¿Mantiene la gerencia un enfoque en sus clientes mientras configura e implementa el SGC?</b>		0%
<b>¿La alta dirección es responsable de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019)

Tabla 7. Lista de chequeo Liderazgo 2-3.

**5. LIDERAZGO (2 de 3)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>5.2 Política.</b>	No existe	Gerente.
<b>5.2.1 Establecimiento de la política.</b>		
<b>5.2.2. Comunicación de la política de calidad</b>		
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Cuenta la organización con una política de calidad adecuada al entorno organizacional?</b>		0%
<b>¿Existe un vínculo entre la política y los objetivos de calidad?</b>		0%
<b>¿Se benefician las partes interesadas de la política?</b>		0%
<b>¿Existe una política comunicada y entendida dentro de la organización?</b>		0%
<b>¿Incluye una política de cumplimiento y mejora continua?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019)

Tabla 8. Lista de chequeo Liderazgo 3-3.

**5. LIDERAZGO (3 de 3)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Existe suficiente evidencia de responsabilidad y autoridad para cada rol en la organización?</b>		25%
<b>¿Estas responsabilidades y autoridades son comunicadas y entendidas dentro de la organización?</b>		25%
<b>¿Se asegura la alta dirección de que se cumplan los requisitos de la norma y de que los procesos funcionen correctamente?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019)

Análisis.

Liderazgo.

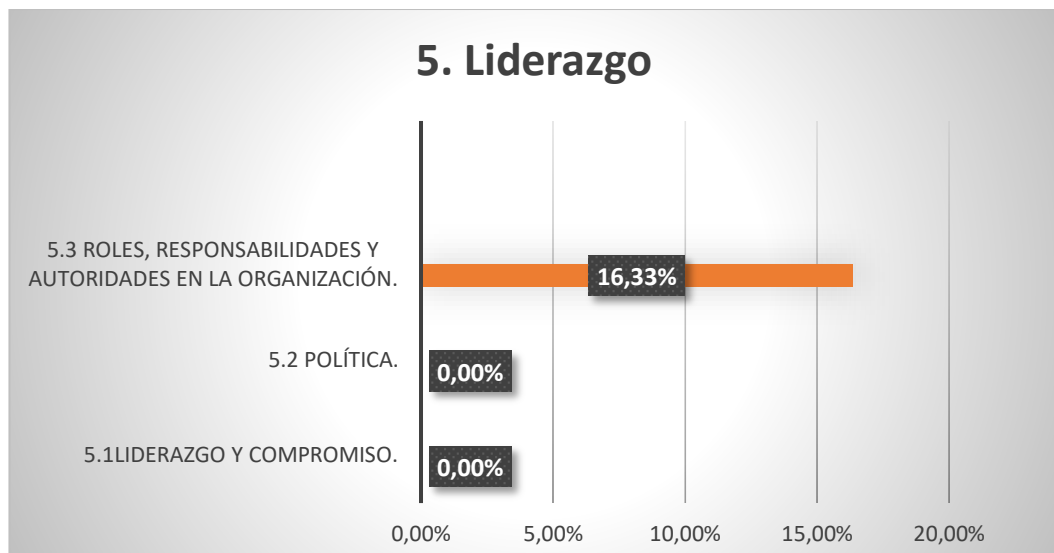


Gráfico 2. Liderazgo.

Elaborado por: David Quinteros (2021).

En este apartado se pudo evidenciar mediante el gráfico 2 existe un total incumplimiento en los apartados 5.1 y 5.2. La alta dirección del Mini Market San Marcos no tiene claro su política de calidad, sin embargo, la política no está documentada y no acorde a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Para el apartado 5.3 los roles, responsabilidades y autoridades en la organización no existe documentación y obtiene un 16,33%.

Tabla 9. Lista de chequeo Planificación 1-3.

**6. PLANIFICACIÓN (1 de3)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se han identificado los riesgos, el análisis de necesidades, las expectativas y los procesos de las partes interesadas?</b>		0%
<b>¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones acordes con el impacto potencial?</b>		0%
<b>¿Se han planificado acciones para dar cuenta de las amenazas y oportunidades?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019)

Tabla 10. Lista de chequeo Planificación 2-3.

**6. PLANIFICACIÓN (2 de 3)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Son consistentes los objetivos con la política de calidad?</b>		0%
<b>¿Los objetivos están relacionados con la consistencia del producto y la satisfacción del cliente?</b>		0%
<b>¿Son medibles los objetivos y existen métodos de seguimiento?</b>		0%
<b>¿Se comunican los objetivos a los niveles apropiados de la organización?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir (Hedera, 2019)

Tabla 11. Lista de chequeo Planificación 3-3.

**6. PLANIFICACIÓN (3 de 3)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>6.3. Planificación de los cambios.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se han planificado cambios en el SGC?</b>		0%
<b>¿Los cambios tienen en cuenta las posibles consecuencias y la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad?</b>		0%
<b>¿El cambio tiene en cuenta los requisitos de recursos y la asignación de responsabilidades?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019) .



Análisis.

Planificación.

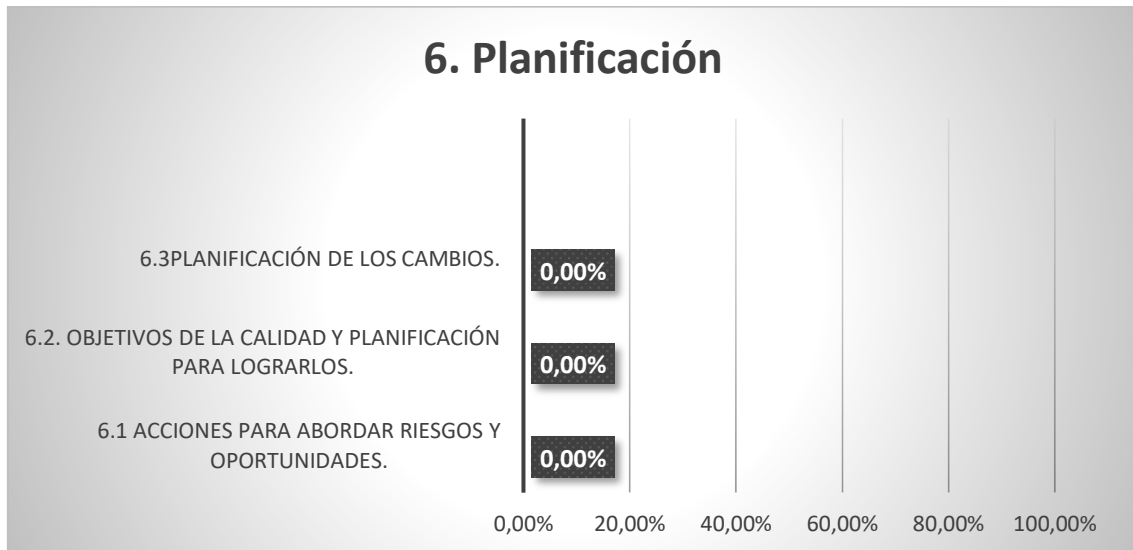


Gráfico 3. Planificación.

Elaborado por: David Quinteros (2021).

Se procede a mostrar en el gráfico 3 el cumplimiento en este apartado, el cual señala que en todos sus apartados se obtiene un total incumplimiento de la Norma ISO 9001:2015. Se evidenció que no existe una planificación para la organización, consecuentemente al no tener objetivos de calidad planteados y faltando definir acciones de riesgos y oportunidades se incumple en relación a la norma.

Tabla 12. Lista de chequeo Apoyo 1-10.

**7. APOYO (1 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.1. Recursos</b>	No existe	Gerente.
<b>7.1.1 Generalidades</b>		
<b>7.1.2 Personas</b>		
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿La organización cuenta con los recursos necesarios para completar adecuadamente el proceso?</b>		25%
<b>¿La organización ha identificado y proporcionado el personal necesario para implementar efectivamente el SGC?</b>		0%

Tabla 13. Lista de chequeo Apoyo 2-10.

**7. APOYO (2 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.1 Recursos.</b>	No existe	Gerente.
<b>7.1.3 Infraestructura</b>		
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se ha identificado la infraestructura requerida para ejecutar el proceso?</b>		25%
<b>¿Se mantiene adecuadamente la infraestructura?</b>		0%
<b>¿Están definidas las actividades y responsabilidades de mantenimiento?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019)

Tabla 14. Lista de chequeo Apoyo 3-10

**7. APOYO (3 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.1. Recursos.</b>	No existe	Gerente.
<b>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos</b>		
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Ha definido la organización el entorno en el que operará el proceso?</b>		25%
<b>¿Ha planificado las medidas adecuadas para proteger un entorno de trabajo adecuado?</b>		25%
<b>¿Se planifican las actividades, los plazos y las responsabilidades para un entorno coherente con el proceso?</b>		25%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 15. Lista de chequeo Apoyo 4-10.

**7. APOYO (4 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.1. Recursos</b>	No existe	Gerente.
<b>7.1.5. Recursos de seguimiento medición</b>		
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para realizar verificaciones y controles?</b>		0%
<b>¿Se planifican actividades para garantizar que los recursos se utilicen en la medición?</b>		0%
<b>¿Existe un registro de la actividad de verificación?</b>		25%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 16. Lista de chequeo Apoyo 5-10.

**7. APOYO (5 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.1 Recursos.</b>	No existe	Gerente.
<b>7.1.6. Conocimientos de la organización</b>		
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Ha identificado la organización el conocimiento necesario para respaldar los procesos y lograr el cumplimiento de los productos y servicios?</b>		25%
<b>¿Se mantiene el conocimiento y se pone a disposición de los empleados de la organización?</b>		0%

Tabla 17. Lista de chequeo Apoyo 6-10.

**7. APOYO (6 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.2. Competencia.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se han identificado las habilidades del personal requeridas para realizar las tareas del SGC?</b>		0%
<b>¿Se toman medidas para garantizar o mejorar la competencia de los empleados en la organización?</b>		0%
<b>¿Existe algún documento que acredite las competencias requeridas?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 18. Lista de chequeo Apoyo 7-10

**7. APOYO (7 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.3. Toma de conciencia.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se han tomado medidas para asegurar que las personas entiendan la política de calidad y sus objetivos?</b>		0%
<b>¿Ha informado sobre su contribución a la eficiencia del sistema y los beneficios de la mejora de la eficiencia?</b>		0%
<b>¿Se han tomado medidas para concienciar a las personas sobre las consecuencias de no cumplir con los requisitos del SGC?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).



Tabla 19. Lista de chequeo Apoyo 8-10

**7. APOYO (8 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.4. Comunicación.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se ha identificado la comunicación interna y externas relacionadas con el SGC?</b>		0%
<b>¿Define qué, cuándo, quién, cómo y con quién realiza cada comunicación?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 20. Lista de chequeo Apoyo 9-10

**7. APOYO (9 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.5 Información documentada (1 de 2).</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	
<b>¿Ha identificado la información requerida por la norma y el SGC?</b>	0%	
<b>¿Están los documentos debidamente identificados y descritos?</b>	0%	
<b>¿Está definido el formato y manejo de cada documento?</b>	0%	
<b>¿Existe un método apropiado de revisión y aprobación?</b>	0%	
<b>¿Hay documentación disponible para la inspección en el punto de uso?</b>	0%	

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 21. Lista de chequeo Apoyo 10-10.

**7. APOYO (10 de 10)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>7.5. Información documentada (2 de 2).</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Están los archivos protegidos contra pérdida o mal uso?</b>		0%
<b>¿Están definidos los métodos para distribuir, acceder, recuperar y usar archivos?</b>		0%
<b>¿Hay una copia de seguridad?</b>		0%
<b>¿Hay algún control sobre los cambios en los archivos del sistema?</b>		0%
<b>¿Ya se han definido algunos archivos fuente externos necesarios?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Análisis.

Apoyo.

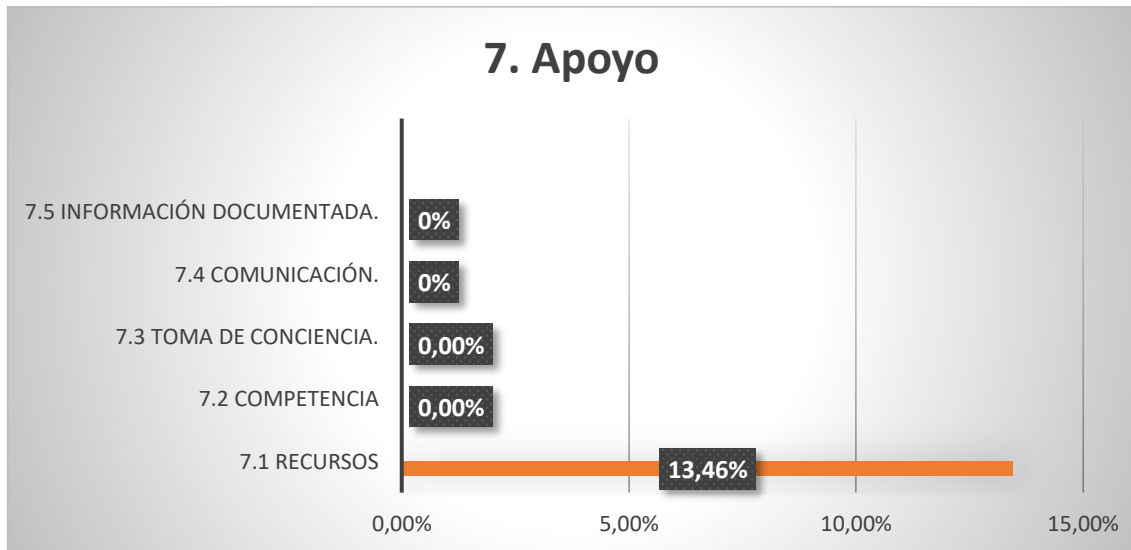


Gráfico 4. Apoyo.

Elaborado por: David Quinteros (2021).

En el gráfico 4 se da a conocer el porcentaje de cumplimiento que tiene el establecimiento Mini Market San Marcos referente a la Norma ISO 9001:2015 7. Apoyo obteniendo en el apartado 7.1 un porcentaje de cumplimiento del 13,46%, mientras que en los apartados 7.2,7.3,7.4,7.5 se obtiene en todas sus respuestas el incumplimiento de la Norma, haciendo referencia que existe poca información documentada.

Tabla 22. Lista de chequeo Operación 1-8.

**8. OPERACIÓN (1 de 8)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>8.1. Planificación y control operacional.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente?</b>		25%
<b>¿La organización determina los cambios planificados y revisa los cambios no previstos?</b>		0%
<b>¿Está controlado el proceso de externalización?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 23. Lista de chequeo Operación 2-8

**8.OPERACIÓN (2 de 8)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>8.2. Requisitos para los productos y servicios.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se han determinado comunicaciones necesarias con los clientes?</b>		25%
<b>¿Se identifican los requisitos del cliente y los productos y servicios adicionales que se proporcionarán?</b>		0%
<b>¿Se ha considerado la definición de requisitos y la capacidad de la organización para cumplir con las condiciones?</b>		0%
<b>¿Se han revisado los requisitos legales para productos y servicios?</b>		25%
<b>¿Se conserva la información documentada sobre presupuestos, contratos de comunicaciones y requisitos de los clientes?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 24 Lista de chequeo Operación 3-8.

**8. OPERACIÓN (3 de 8)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Tiene un plan de diseño y desarrollo?</b>		0%
<b>¿Hay alguna manera de especificar datos de entrada para un proyecto?</b>		0%
<b>¿Hay controles de diseño?</b>		0%
<b>¿Hay alguna manera de verificar los resultados del proyecto?</b>		0%
<b>¿Hay alguna manera de controlar los cambios en el proyecto?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 25. Lista de Chequeo Operación 4-8.

**8. OPERACIÓN (4 de 8)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		Porcentaje de cumplimiento
<b>¿Hay alguna forma de controlar los productos y servicios de proveedores externos?</b>		0%
<b>¿Existen criterios de evaluación, selección y seguimiento de proveedores externos?</b>		0%
<b>¿Se han comunicado a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios prestados?</b>		0%
<b>¿Los proveedores externos entienden los controles que existen para liberar el producto o las habilidades de las personas?</b>		0%
<b>Se ha comunicado la información sobre los resultados y las verificaciones de registros a los proveedores externos?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).



Tabla 26. Lista de Chequeo Operación 5-8.

**8. OPERACIÓN (5 de 8)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>8.5. Producción y provisión del servicio.(1 de 2)</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Los servicios se producen y entregan bajo condiciones controladas?</b>		0%
<b>¿Existe información documentada y los recursos necesarios para la acción?</b>		0%
<b>¿Existen etapas en las que se lleven a cabo actividades de seguimiento y medición, especialmente antes de la liberación y la entrega?</b>		0%
<b>¿Se utilizan métodos apropiados para determinar los resultados para garantizar el cumplimiento del producto?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 27. Lista de Chequeo Operación 6-8.

**8. OPERACIÓN (6 de 8)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>8.5. Producción y provisión del servicio (2 de 2).</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Necesita desarrollo bajo demanda?</b>		0%
<b>¿Se cuidan, identifican y protegen los activos de clientes y proveedores externos?</b>		0%
<b>¿Son adecuadas las condiciones de almacenamiento del producto?</b>		0%
<b>¿Se han completado las actividades posteriores a la entrega?</b>		0%
<b>En caso de cambio, ¿existe alguna información documental que los respalde?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 28. Lista de Chequeo Operación 7-8.

**8.OPERACIÓN (7 de 8)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>8.6. Liberación de los productos y servicios.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se establecen controles oportunos de liberación de productos?</b>		0%
<b>¿Se ha establecido la responsabilidad de liberación del producto?</b>		0%
<b>¿Existe información documentada que justifique la exención y permita la trazabilidad?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 29. Lista de Chequeo Operación 8-8.

**8. OPERACIÓN ( 8 de 8)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>8.7. Control de las salidas no conformes.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se han identificado los productos no conformes para evitar el uso o la entrega involuntarios?</b>		0%
<b>¿Se toman a tiempo las acciones de productos no conformes: corrección, desagregación, información al cliente?</b>		0%
<b>¿Se mantiene información documentada para cada no conformidad?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Análisis.

Operación.



Gráfico 5. Operación.

Elaborado por: David Quinteros (2021).

Se analiza el gráfico 5, el porcentaje de cumplimiento en el literal 8.1 es de 8,33%, para el literal 8.2 es de 10%, debido a que la empresa posee varios años en el mercado ha logrado obtener esos resultados. Para los apartados 8.3, 8.4, 8.5, 8.6 y 8.7 se obtiene un resultado de 0% en cada uno de ellos indicando un incumplimiento en todos los literales.

Tabla 30. Lista de Chequeo Evaluación de Desempeño 1-4.

**9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (1 de 4)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</b>	No existe	Gerente.
<b>9.1.1 Generalidades</b>		
<b>9.1.2. Satisfacción del cliente</b>		
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿La organización evalúa la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad?</b>		0%
<b>¿Existen formas obvias de rastrear las percepciones de los clientes sobre sus necesidades y expectativas?</b>		0%
<b>¿Los resultados de esta retroalimentación indican un aumento en la satisfacción del cliente?</b>		0%
<b>¿Son los clientes analizados suficientemente representativos para comprender la satisfacción del cliente?</b>		0%

44

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 31. Lista de Chequeo Evaluación de Desempeño 2-4.

**9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (2 de 4)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</b> <b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿La organización cuenta con métricas de datos que permitan analizar y evaluar el desempeño de los procesos?</b>		0%
<b>¿Están definidos los métodos de seguimiento, las obligaciones y los plazos?</b>		0%
<b>¿Estas métricas son suficientes para analizar mejoras y cambios en el SGC?</b>		0%
<b>¿Son útiles las métricas establecidas?</b>		0%
<b>¿La organización cuenta con métricas de datos que permitan analizar y evaluar el desempeño de los procesos?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 32. Lista de Chequeo Evaluación de Desempeño 3-4.

**9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (3 de 4)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>9.2. Auditoría interna</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se llevó a cabo la auditoría interna según lo previsto?</b>		0%
<b>¿Está garantizada la competencia e independencia de los auditores internos?</b>		0%
<b>¿Son suficientes el alcance y los métodos de evaluación para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?</b>		0%
<b>¿La gerencia está al tanto de los hallazgos de la auditoría?</b>		0%
<b>¿Se toman medidas para eliminar las violaciones descubiertas durante la auditoría interna?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).



Tabla 33. Lista de Chequeo Evaluación de Desempeño 4-4.

**9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (4 de 4)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>9.3. Revisión por la dirección.</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Se han tenido en cuenta todas las revisiones de la norma?</b>		0%
<b>¿Se han resuelto todos los resultados necesarios exigidos por el estándar de referencia?</b>		0%
<b>¿Existe un enfoque definido y planificado para realizar revisiones por la dirección?</b>		0%
<b>¿Se utilizan las revisiones por la dirección como una herramienta para mejorar el sistema de gestión de la calidad?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Análisis.

Operación.

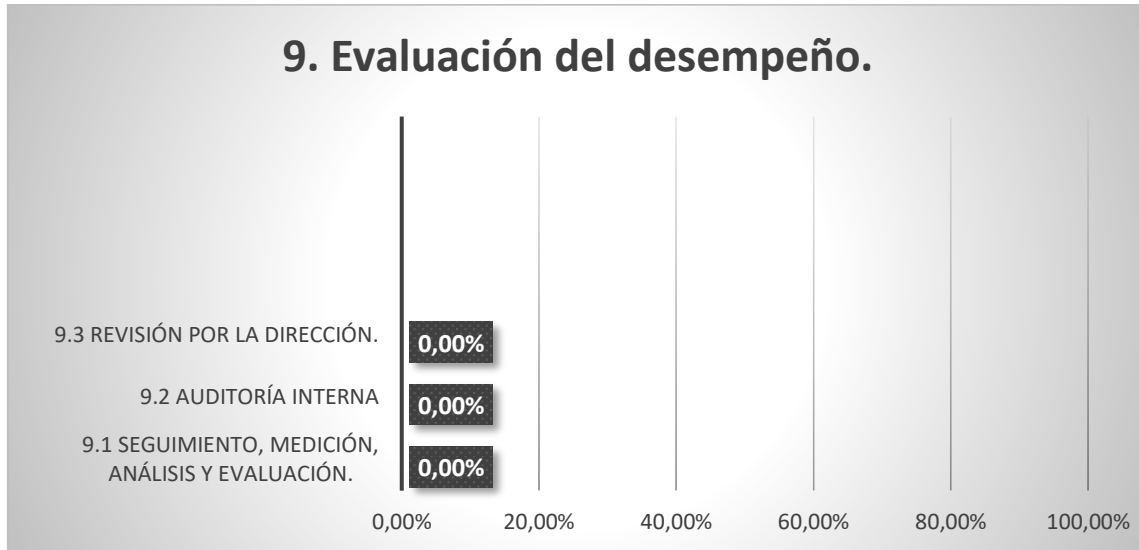


Gráfico 6. Evaluación del desempeño.

Elaborado por: David Quinteros (2021).

Una vez que se ha procedido con el levantamiento de información referente a este apartado se observa en el gráfico 6 el incumplimiento en su totalidad del capítulo 9 de la norma, debido a que no existe información documentada y la mayoría de información entorno a la organización solo posee la parte intelectual el gerente y no se ha realizado ningún tipo de auditoría por la inexistencia de un SGC por parte de la empresa Mini Market “San Marcos”.

Tabla 34. Lista de Chequeo Mejora 1-3.

**10. MEJORA (1 de 3)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>10.1. Generalidades</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Planea la organización tomar medidas para mejorar la satisfacción y el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad?</b>		0%
<b>¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de mejora de las partes interesadas?</b>		0%
<b>¿Se han considerado los riesgos y opciones de acciones de mejora?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 35. Lista de Chequeo Mejora 2-3.

**10. MEJORA (2 de 3)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>10.2. No conformidad y acción correctiva</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿Hay alguna forma de tratar las no conformidades y las quejas?</b>		0%
<b>¿Se analizan las causas de las no conformidades en términos de acciones correctivas?</b>		0%
<b>¿Se analizan los incumplimientos repetidos para tomar acciones correctivas?</b>		0%
<b>¿La documentación de las no conformidades y las acciones correctivas es suficiente para la comprensión de las causas, la rendición de cuentas, las consecuencias y el análisis efectivo?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Tabla 36. Lista de Chequeo Mejora 3-3.

**10. MEJORA (3 de 3)**

<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Documentación relacionada</b>	<b>Personal Entrevistado</b>
<b>10.3. Mejora Continua</b>	No existe	Gerente.
<b>Cuestiones</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>¿La organización cuenta con suficientes herramientas para la mejora continua?</b>		0%
<b>¿Existe evidencia de que la organización planea realizar estas mejoras?</b>		0%
<b>¿Se deben realizar las mejoras teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, analizando el contexto así como los riesgos y oportunidades?</b>		0%

Elaborado por: David Quinteros. A partir de (Hedera, 2019).

Análisis.

Mejora.

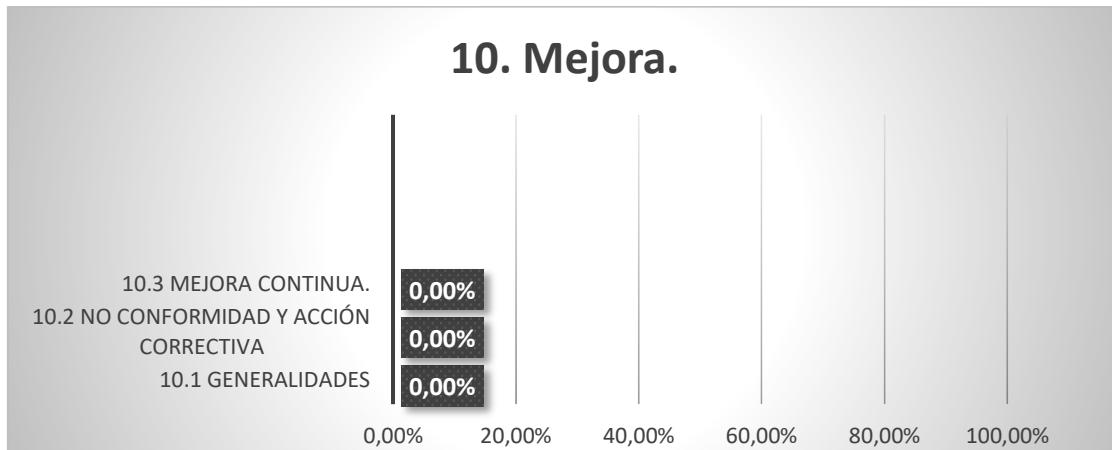


Gráfico 7. Mejora.

Elaborado por: David Quinteros (2021).

Para el presente apartado se puede verificar un incumplimiento total de la norma, debido a que la organización no posee acciones para la mejora continua, así como la documentación relacionada para reconocer responsabilidades, causas, resultados. Por lo tal no se ha tomado en consideración las necesidades y expectativas de las partes interesadas, tal como se evidencia en el gráfico 7.

Resultado del análisis de la situación actual de la empresa.

Tabla 37. Resultado de la situación actual de la empresa.

Numeral de la norma	Media Ponderada	%
4. Contexto de la organización.	$\%I = \frac{(9 \times 0\%) + (4 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{13}$	7,69%
5. Liderazgo.	$\%I = \frac{(10 \times 0\%) + (2 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{12}$	4,17%
6. Planificación.	$\%I = \frac{(10 \times 0\%) + (0 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{10}$	0%
7. Apoyo.	$\%I = \frac{(24 \times 0\%) + (7 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{31}$	5,64%
8. Operación.	$\%I = \frac{(30 \times 0\%) + (3 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{33}$	2,27%
9. Evaluación de desempeño.	$\%I = \frac{(18 \times 0\%) + (0 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{18}$	0%
10. Mejora	$\%I = \frac{(10 \times 0\%) + (0 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{10}$	0%
<b>Total de SGC</b>	$\%I = \frac{(111 \times 0\%) + (16 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{127}$	<b>3,15%</b>

Elaborado por: David Quinteros (2021)

Análisis Sistema de gestión de Calidad.

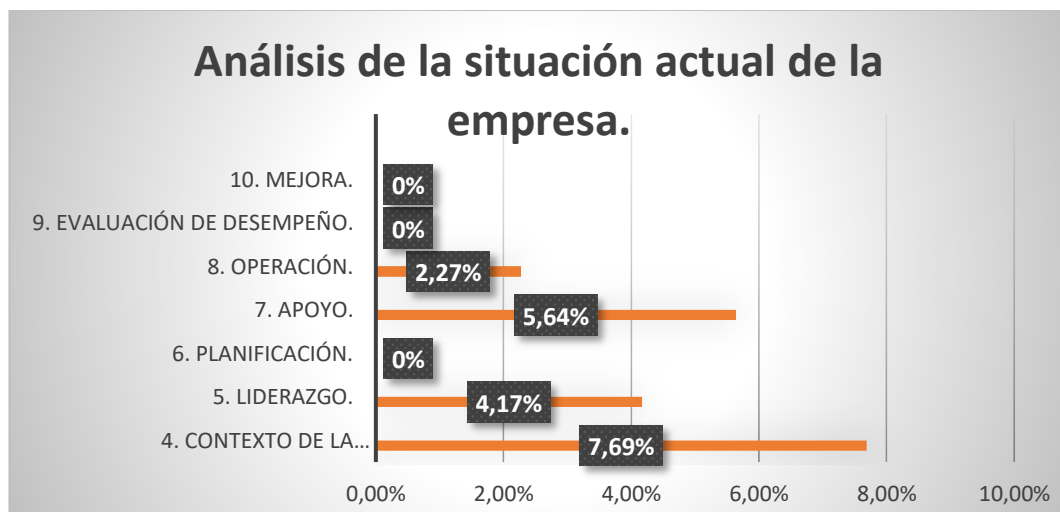


Gráfico 8. Análisis del SGC.

Elaborado por: David Quinteros (2022)

Mediante la tabla 37 se puede observar que en el apartado 4 Contexto de la organización se obtiene el total de cumplimiento del 7,69 %, para el apartado 5 Liderazgo una implementación de 4,17 %, e 6 correspondiente a Planificación no existe implementación alguna, para el apartado 7 Apoyo un 5,64 %, de la misma manera para el apartado 8 Operación con un 2,27 % y para los dos últimos apartados que son 9 Evaluación de desempeño y 10 Mejora no existe cumplimiento alguno. Con un estimado total de implementación de un 3,15 % y un incumplimiento del 96,85 %. En el gráfico 8 se puede visualizar la interpretación de la tabla 37.

### **Área de Estudio.**

En la siguiente tabla 38 se describen las áreas de estudio del presente trabajo.

Tabla 38. Área de estudio.

<b>Dominio</b>	Calidad, Seguridad y Ambiente.
<b>Línea de investigación</b>	Empresas y producción.
<b>Campo</b>	Ingeniería Industrial
<b>Área</b>	Gestión de calidad
<b>Aspecto</b>	Requisitos ISO 9001:2015
<b>Objeto de estudio</b>	Diseño de un Sistema de gestión de calidad.
<b>Período de Análisis</b>	2021-2022

Elaborado por: David Quinteros (2021)



## Modelo Operativo.

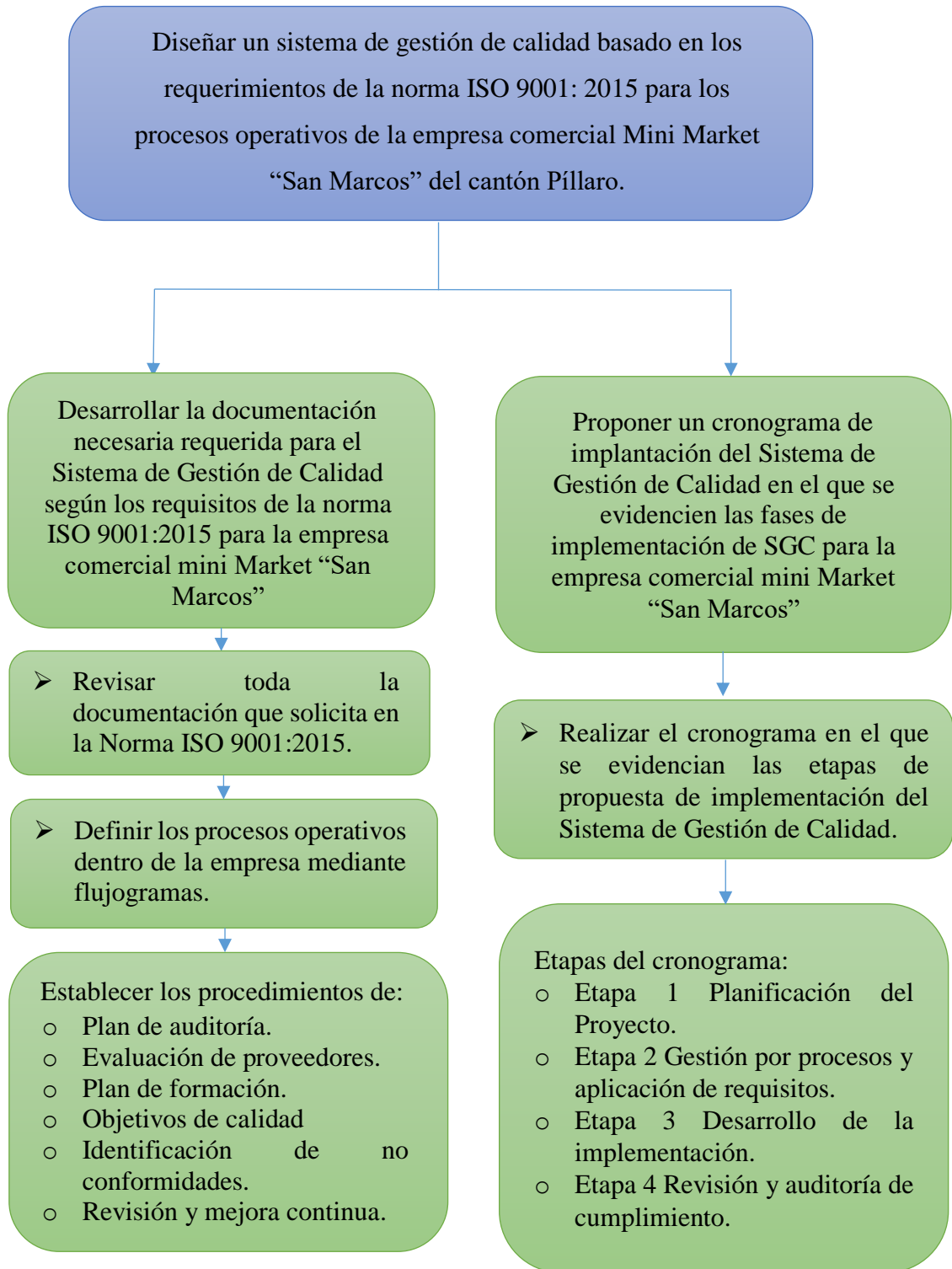


Gráfico 9. Modelo Operativo SGC.

Elaborado por: David Quinteros, (2021).

### **Desarrollo del modelo operativo.**

Se procede a desarrollar el modelo operativo mismo que se lo puede visualizar en el gráfico 9 Modelo Operativo SGC.

### **Revisar toda la documentación que solicita en la Norma ISO 9001:2015.**

Revisar la documentación necesaria requerida para el Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa comercial mini Market “San Marcos”

Requisitos de la norma ISO 9001:2015

Apartado 4 - Contexto de la organización: La organización definirá el problema que quiere resolver de la siguiente manera: ¿Dónde estamos? En este sentido, este capítulo examina las necesidades y expectativas para comprender la organización y su entorno, comprender a sus grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, proveedores, autoridades, etc.), el azar, etc. e identificar las áreas de la organización. Sistema de gestión y aplicaciones.

Apartado 5 -Liderazgo: Se aplica las políticas, roles, responsabilidades y autoridades de la organización y lo que es más importante, pone énfasis en el liderazgo en lugar de solo en la gestión. Esto permite que la alta dirección sea participe en todas las actividades de la empresa. Una de las funciones es informar a todos los miembros de la organización la importancia del sistema de gestión y fomentar la participación. El compromiso de la alta dirección con la política de calidad se establece utilizando el sistema de calidad como parámetro para la fijación de objetivos de calidad. Para garantizar un buen liderazgo, la alta dirección debe asignar adecuadamente la responsabilidad y la autoridad a todos los empleados bajo su control.

Apartado 6 - Planificación: Esto incluye el carácter preventivo del sistema de gestión para hacer frente a los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización. El plan definirá qué se necesita hacer, qué recursos se necesitan, quién será el responsable, cuándo se hará y cómo se evaluarán los resultados.

Apartado 7 -Apoyo: Aborda aspectos como los recursos, las capacidades, la conciencia, la comunicación y la información documentada para brindar el apoyo necesario en el logro de los objetivos de la organización.

Apartado 8 -Operación: Es el punto en el que la organización planifica y controla sus operaciones internas y externas, los cambios que se producen y sus consecuencias no deseadas.

Apartado 9 - Evaluación del desempeño: Habla de seguimiento, medición, análisis, evaluación, revisión interna y revisión por la dirección. Es decir, la disposición prescribe cuándo probar el desempeño para determinar qué, cómo y cuándo monitorear o medir. Las auditorías internas, por su parte, recogen información sobre la adecuación del sistema de gestión en relación con los requisitos de la organización y sobre la aplicación efectiva de las normas.

Apartado 10 -Mejora: Manejo de no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. El sistema de gestión lo invita a hacer cosas reales para que el sistema sea una mejora real. Ahora es el momento de abordar la no conformidad y tomar medidas correctivas. Se evidencia en el gráfico 10 el ciclo PHVA.

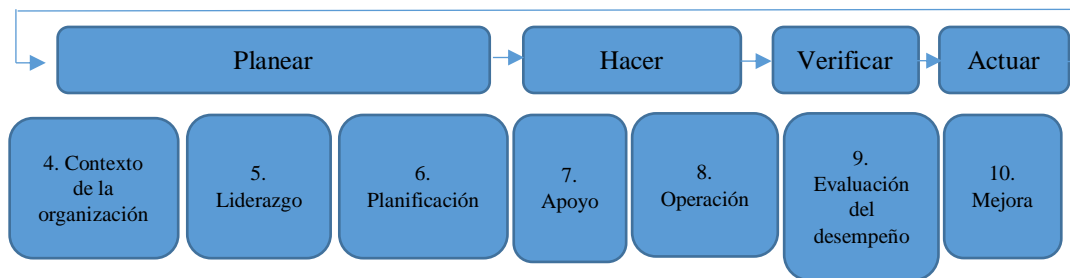


Gráfico 10. Ciclo PHVA entorno a la norma ISO: 9001.

Elaborado por: David Quinteros, (2021).

Definir los procesos operativos dentro de la empresa mediante flujogramas.

Cuando se requiere de definir los procesos o mejorarlos, generalmente se tiene la idea de realizar un cambio radical, que va a demandar una gran inversión significativa para la empresa, para ello existe una alternativa de organizar de mejor manera los procesos en donde exista la eficiencia y eficacia para lo cual se han

definido mediante flujogramas y caracterización de los siguientes procesos: mercadería y almacenamiento, compras, ventas.

- Establecer procedimientos.

Se procederá a desarrollar los diferentes procedimientos fundamentales para complementar el manual de calidad entre ellos están:

- Plan de auditoría.
  - Evaluación de proveedores.
  - Plan de formación.
  - Objetivos de calidad.
  - Identificación de no conformidades.
  - Revisión y mejora continua.
- Propuesta de un cronograma para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad.
  - Realizar el cronograma en el que se evidencian las fases de propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
  - El cronograma de propuesta de implementación se apreciará una vez terminado el manual y los diversos procedimientos, que consta de fechas estimadas, actividades, objetivos, indicadores y recursos.
  - Etapas del cronograma.
    - Etapa 1 Planificación del proyecto, en esta etapa se estima que tendrá una duración de un mes en la se desarrollará el análisis del contexto, identificación de las partes interesadas y con un informe actual de la empresa.
    - Etapa 2 Gestión por procesos y aplicación de requisitos, se estima una duración de cinco meses, en las que se definirá el alcance, objetivos de calidad y política de calidad, definición y atribución de responsabilidades, autoridades y funciones, se definirán los procesos de actividades de la empresa, mapa de procesos y la estructura organizativa del sistema. Se continuará con el desarrollo del manual de calidad, se concluirá con las capacitaciones al personal.

- Etapa 3 Desarrollo de la implementación, tendrá un estimado de seis meses en la que se definirá todo lo tratado en las anteriores etapas.
  
- Etapa 4 Revisión y auditoría de cumplimiento, en este apartado dependerá de mucho de la empresa para que pueda obtener todos los requisitos, esto conllevará a una auditoría interna para que pueda realizar una revisión por la dirección obteniendo una mejora continua del sistema y así poder culminar con una auditoría de cumplimiento que verifique el sistema de Gestión de Calidad.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS**

#### **Presentación de la propuesta.**

En función de la información del diagnóstico de la situación actual se considera pertinente que para mejorar los procesos de la empresa Mini Market San Marcos se proceda al diseño o levantamiento de la documentación para la implementación de un SGC.

#### **Datos Informativos.**

##### **Título:**

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA COMERCIAL MINI MARKET “SAN MARCOS” DEL CANTÓN PÍLLARO”.

##### **Institución Beneficiaria:**

Mini Market “San Marcos”.

##### **Ubicación.**

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Santiago de Píllaro

**Sector:** Parroquia Marcos Espinel

**Localidad:** Barrio Centro


## **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Un manual de calidad es un documento mediante el cual se van a establecer los objetivos y estándares de calidad que se manejan en una empresa. En el mismo deben estar establecidos los diferentes instrumentos con los cuales la empresa logra sus objetivos planteados y describen las políticas de calidad. Es un documento que ratifica el compromiso de la empresa con la calidad (Días, 2021) .

En el presente capítulo se va a desarrollar un manual de SGC en el cual se queden establecidos todos los requerimientos necesarios para que la empresa cumpla con los requerimientos de la norma, aun así, la norma no obliga a generar este documento o es parte de un requisito.

La estructura del manual es la siguiente:

- a. Portada.
- b. Índice de contenidos.
- c. Actividad de la empresa.
- d. Organigrama.
- e. Número de trabajadores.
- f. Mapa de procesos.
- g. Flujograma de procesos.
- h. Descripción del SGC.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Portada	Página	01 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD MINI MARKET “SAN MARCOS”


**SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015**

**MANUAL N° 01**

(Copia no controlada)


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Índice de contenido	Página	02 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

## Contenido

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.....	64
ORGANIGRAMA. ....	67
NÚMERO DE TRABAJADORES. ....	68
MAPA DE PROCESOS.....	64
FLUJOGRAMA DE PROCESOS.....	69
DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	73
Contexto de la organización.....	73
Liderazgo.....	76
Planificación.....	80
Apoyo.....	82
Operación.....	86
Evaluación de desempeño.....	95
Mejora.....	97

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Actividad de la empresa	Página	03 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

## **ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.**

Mini Marquet “San Marcos” es un pequeño Supermercado, con un aproximado de 250 m<sup>2</sup>, con un horario comercial que se extiende desde las 06h00 hasta las 21h00, con un periodo de apertura de 365 días del año. El objetivo de la empresa es “Proporcionar al usuario final un acceso fácil a productos de calidad.” Tiene el estilo de posicionarse como el mini mercado con amplio horario sustituyendo a las antiguas tiendas de barrio con el fin de ser un comercio habitual de las pequeñas compras y un lugar ocasional para aquellas personas que les surja un imprevisto en productos de primera necesidad y consumo masivo. El cliente siempre ha buscado un lugar todo en uno, no tan grande como un supermercado, ni tan pequeño que tenga variedad en productos.

### **Planes estratégicos.**


Un plan estratégico es indispensable para la empresa, que permitirá establecer lo que se quiere conseguir y como lograrlo. Un plan estratégico consta de: Misión, visión, valores, entorno de la empresa, Matriz DAFO, objetivos (Trenza, 2020). Actualmente no se tiene un enfoque de un plan estratégico, por lo que en conjunto con el personal administrativo de la empresa se procede a desarrollar obteniendo como resultado:

#### **Misión.**

Ofrecer a todos nuestros clientes un servicio de calidad, proporcionando un excelente servicio para la canasta familiar mediante precios justos al alcance del consumidor. Basado en un ambiente que el cliente se sienta como en casa y tenga la confianza para que todos nuestros clientes siempre regresen a nuestra empresa.

#### **Visión.**

Al año 2025 nuestra empresa estará liderando el comercio local, ofreciendo un ambiente cómodo y seguro para nuestros clientes. También estaremos con nuevas sucursales que estará, brindando un bienestar a nuestros clientes, proveedores, empleados y a la comunidad en general.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Actividad de la empresa	Página	04 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

### **Valores corporativos.**

**El respeto:** Es un valor muy importante valorando a los demás aceptando las diferencias de opiniones y actitudes de los demás, no tolerando la mentira, la calumnia y el engaño.

**Honestidad:** Valor que siempre se determina a hablar con la verdad guiando los actos con sinceridad y transparencia, cumpliendo con obligaciones y compromisos, mediante la sinceridad y transparencia.

**Trabajo en equipo:** Compartiendo los ideales, valores, metas, manifestando ayuda incondicional manteniendo siempre el logro de objetivos en común.


**Actitud de servicio:** Satisfacer las necesidades que tienen los clientes respondiendo a todos los requerimientos de manera rápida, oportuna y afectiva.

**Responsabilidad:** Valor manifestado a través de responder a todos los deberes que se han adquirido. Reflejando el respeto hacia todo el personal. Realizando un buen uso de los propios actos personales.

### **Entorno de la empresa.**

Las organizaciones es un conjunto de procesos mediante un personal a cargo interrelacionadas para alcanzar un fin. De tal manera estas deben de disponer de recursos que le permitan conseguir los objetivos planteados (Mallar, 2010). Además, ciertas organizaciones comprenden ciertos tipos de tecnología, permitiendo establecer que las empresas no son sistemas cerrados y que necesitan interactuar con su alrededor para mediante ello poder conocer sus posibles amenazas y oportunidades para mejorar.

El conocimiento operacional que posee la empresa es importante para poder subsistir, pretendiendo promover la competitividad en su entorno, debiendo de estar acorde con sus objetivos y en si la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad SGC basado en la Norma ISO 9001:2015, para los procesos operativos de la empresa a estudiarse

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Actividad de la empresa	Página	05 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01


El Mini Market “San Marcos” es considerado una empresa familiar que ha estado inmersa en el centro de la parroquia Marcos, este proyecto será la base para evaluar y analizar la apertura de posible nuevas sucursales en el cantón.

La empresa está ubicada en la zona urbana de la parroquia, pero su alrededor es zona rural. El precio bajo de productos agrícolas ha conllevado que la mayoría de la población se dedique a la actividad ganadera, por lo que existen 11 fábricas de lácteos entre medianas y pequeñas empresas, también existen fábricas de balones y artesanías considerándose la parroquia también con un increíble potencial turístico (GAD Marcos Espinel, 2020).

Por lo que se concluye que en la parroquia existen varios posibles clientes de las empresas señaladas que van a necesitar de varios productos de consumo masivo que oferta el Mini Market “San Marcos”. Con una población de 3550 habitantes (GAD Marcos Espinel, 2020). Existe una falta de comercialización hacia las empresas mencionadas. Careciendo de fijar alianzas estratégicas para obtener varios beneficios comerciales, acceder a espacios de mayor oferta y ampliar la variedad de productos que ya se ofrecen actualmente.

En cuanto a competidores, existen varias tiendas que se extienden por toda la parroquia, pero de las cuales las que se hacen de mayor competencia son las que están ubicadas en el centro de la misma las cuales son un total cinco, son tiendas menores pero que sumadas generan un impacto de competitividad, además de estar distribuidas por varias partes del sector han logrado. Se ha diferenciado que ninguna de estas tiendas posee la infraestructura física que posee la empresa Mini Market San Marcos, las cuales poseen un número menor de productos y sus góndolas de igual manera son limitadas.

En el aspecto Socio Cultural la empresa posee una tendencia favorable que es la atención personalizada considerada una estrategia hacia al cliente que ha conllevado la fidelidad de un 60% de sus compradores. Una desventaja se ha convertido en la

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Actividad de la empresa	Página	06 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

falta de productos de diversas marcas en las cuales un cliente puede escoger no solo en marcas nacionales si no internacionales. Se requiere de un portafolio de productos con un mejor precio y calidad.


Se ha podido identificar que las ideas que han surgido para mejorar los planes estratégicos de ventas no han tenido un mayor impacto debido a que la sociedad avanza de manera lenta. A demás, se identifica que todas las estrategias y planes con el fin de mejorar la productividad no se han documentado. Por consecuencia se tiene que durante los últimos tiempos las ventas han ido disminuyendo y tratándose de mantener estables, notando la ausencia de la implementación de sistemas de calidad.

No existe un registro de ventas vendidas mensuales ni anuales, toda la información se maneja aún con cuadernos que resultan complicados poder llevar una contabilidad por lo que resulta de manera difícil poder constatar todas las unidades. La ausencia de almacenamiento también es considerada un problema, ya que no existe ningún proceso operativo para llevar a cabo el inconveniente.

En cuanto se puede hablar de la tecnología implementada en la empresa se puede decir que está por debajo de los estándares nacionales, existiendo una gran carencia, necesitando optimizar varios procesos, no solo en lo que se refiere a tiempos sino también en la experiencia que tiene el usuario. La tecnología también sirve para identificar que tanto existe la lealtad por parte de los compradores.

## **ORGANIGRAMA.**

Un organigrama es una representación gráfica de la estructura organizativa de una organización o su empresa, región o unidad administrativa que muestra las relaciones entre las organizaciones que la componen. (García, 2013). El propósito de un organigrama es brindar información al representar gráficamente los aspectos fundamentales que componen la estructura de una organización, de modo que se

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Organigrama	Página	07 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

pueda comprender colectivamente la relación e integración de estos elementos. (Carrillo, 2009). Se evidencia en el gráfico 11 el organigrama de la empresa.

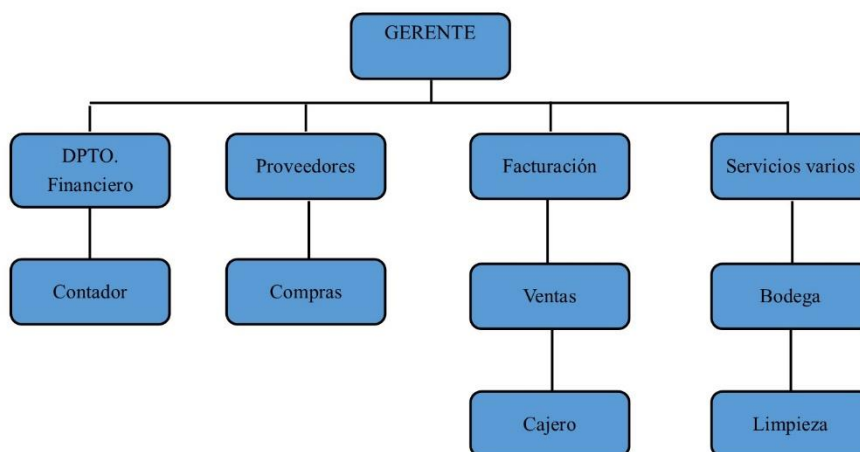


Gráfico 11. Organigrama de Mini Market San Marcos.

Elaborado por: David Quinteros (2021)

### Número de trabajadores.

Para el desarrollo de las diversas actividades laborables que se generan en áreas administrativas, el Mini Market San Marcos cuenta en su empresa con un total de 6 personas, mismas que se dedican para que la organización opere con normalidad. En las diferentes áreas que corresponden como gerente, contador, vendedor, compras, y cajero. En la tabla 39 se detalla los puestos y actividades que desarrolla cada uno de ellos.



	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Número de trabajadores	Página	08 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

Tabla 39. Funciones de trabajadores.

<b>Puesto</b>	<b>Actividad</b>
<b>Gerente</b>	Dirección administrativa y financiera de la organización
<b>Contador</b>	Gestiona la información financiera.
<b>Vendedor</b>	Despacha la mercancía a los clientes.
<b>Compras</b>	Encarga de verificar el estado de adquisidores y gestiona el almacenamiento.
<b>Cajero</b>	Se encarga de cobrar a los clientes.
<b>Limpieza</b>	El trabajo es ocasional y se encarga de la limpieza de todo el establecimiento

Elaborado por: David Quinteros (2021)

Fuente: Mini Market San Marcos (2021)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Mapa de Procesos	Página	09 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

## MAPA DE PROCESOS

Un diagrama de flujo es un diagrama que representa el proceso estratégico, la misión y el apoyo a la empresa. Mini Market San Marcos integra el proceso estratégico con el proceso de misión, también conocido como cadena de valor (León, 2019), elaborado en el gráfico 12.

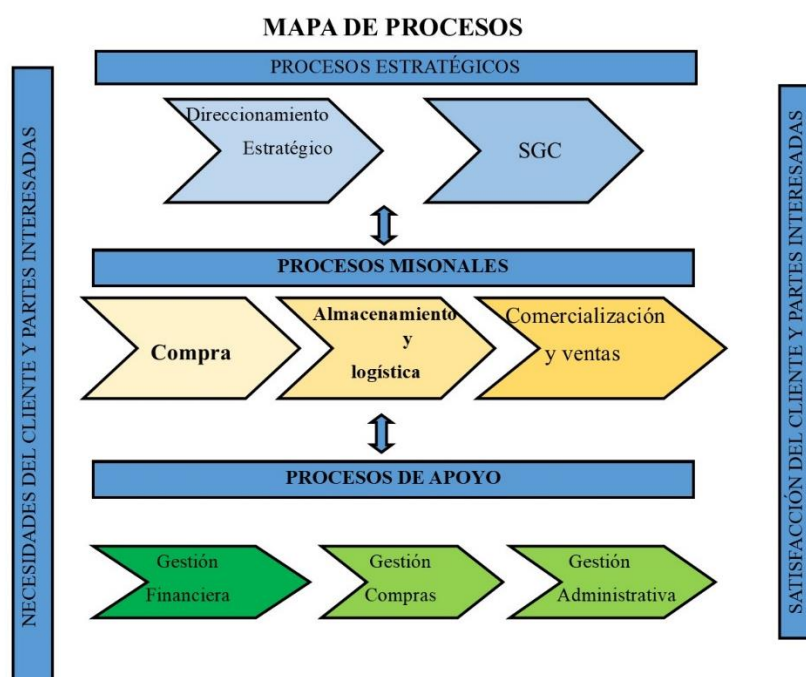



Gráfico 12. Mapa de Procesos Mini Market San Marcos.

Elaborado por: David Quinteros (2021)

## FLUJOGRAMAS DE PROCESOS.

Los diagramas de flujo son importantes en cualquier organización y departamento porque visualizan la actividad innecesaria y pueden verificar que los horarios de trabajo estén bien equilibrados, bien distribuidos y no sobrecargados cuando otros trabajan muy cómodamente (Acosta, 2009). Se presentan en los gráficos 12,13,14 que son de compra, Ingreso mercadería y almacenamiento y ventas.



	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Página	10 de 38
	Diagrama de Flujo Compra de productos	Revisión	01
		Código	MSM-MSGC01

El flujograma que se representa a continuación es referente al proceso de compra.

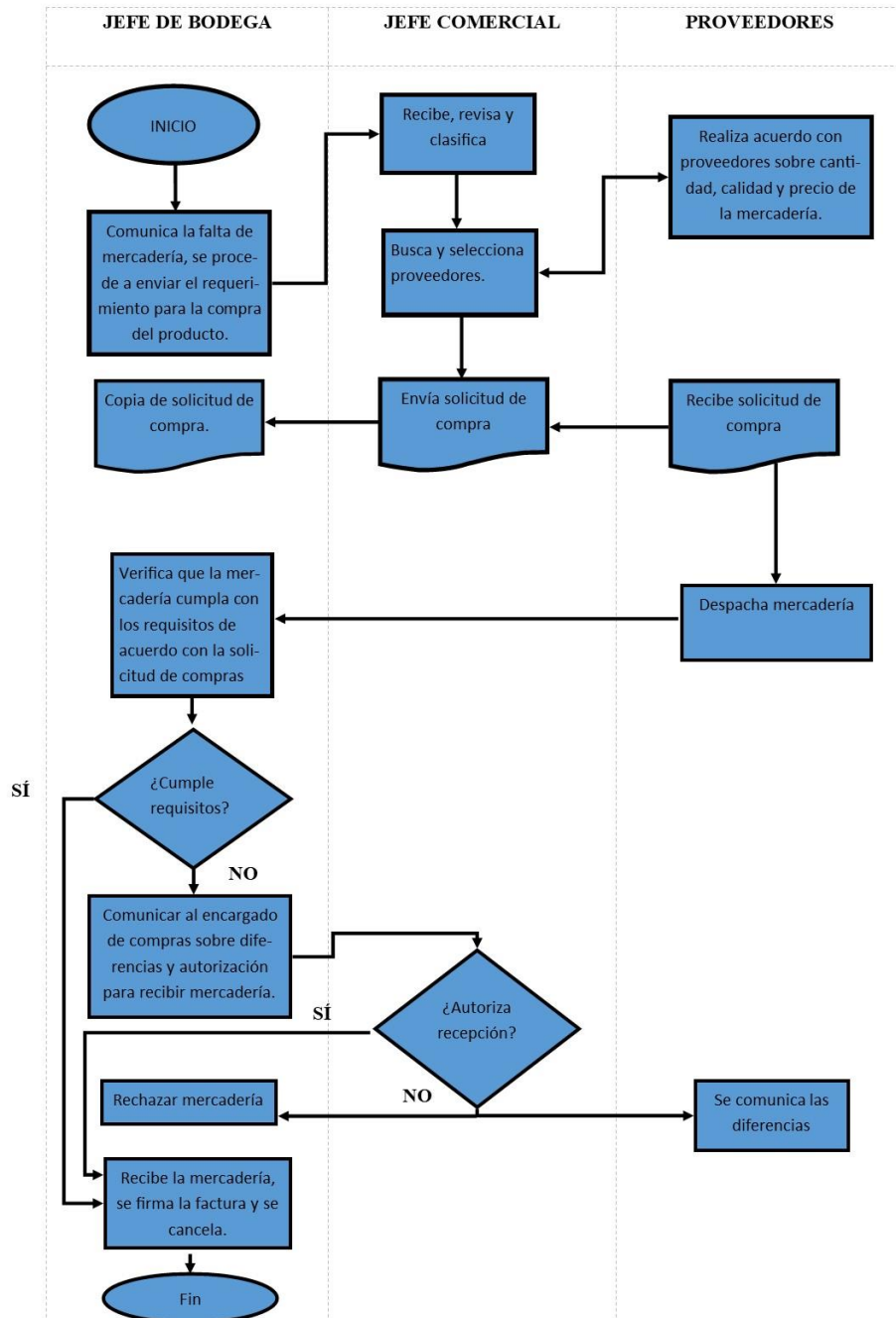



Gráfico 13. Flujograma de compra Mini Market San Marcos.

Elaborado por: David Quinteros (2021) Fuente: (Acosta, 2009)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Página	11 de 38
	Diagrama de Flujo Ingreso Mercadería y Almacenamiento	Revisión	01
		Código	MSM-MSGC01

El flujograma que se representa a continuación es referente al proceso de almacenamiento.

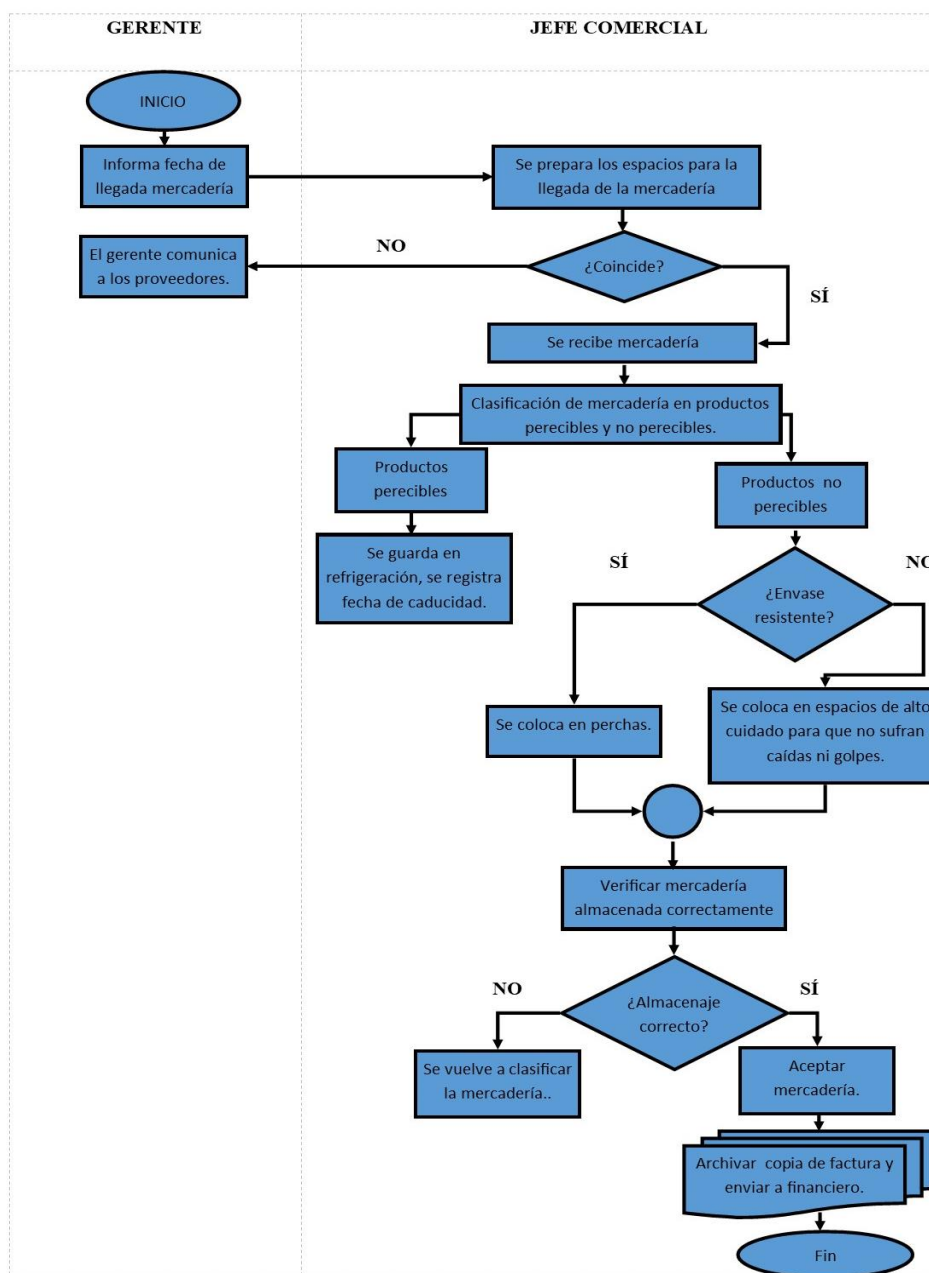



Gráfico 14. Flujograma Ingreso de mercadería y almacenamiento del Mini Market San Marcos.

Elaborado por: David Quinteros (2021) Fuente: (Acosta, 2009)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Página	12 de 38
	Diagrama de Flujo Ventas	Revisión	01
		Código	MSM-MSGC01

El flujograma que se representa a continuación es referente al proceso de Ventas.

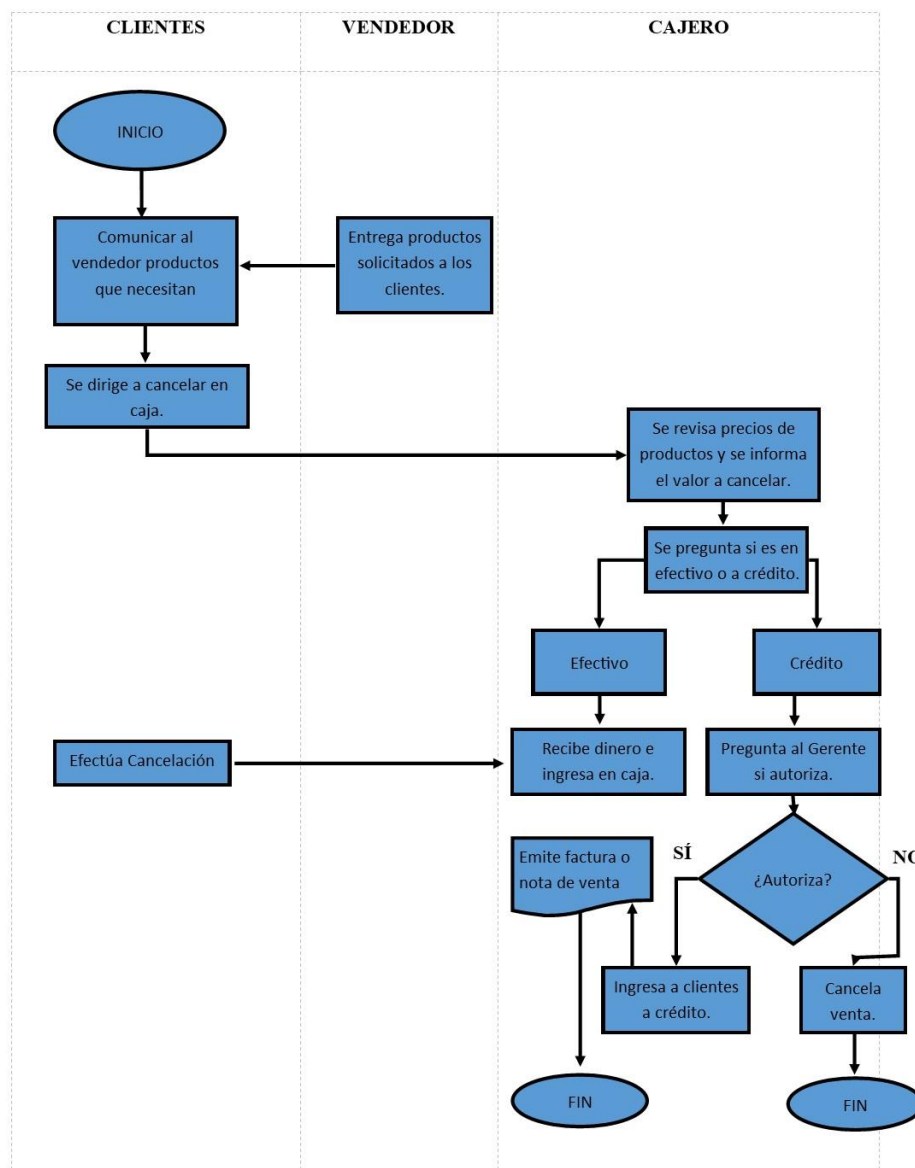



Gráfico 15. Flujograma de ventas Mini Market San Marcos.

Elaborado por: David Quinteros (2021) Fuente: (Acosta, 2009)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	13 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

## DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Se procede a detallar en la forma de que el “Mini Market San Marcos” procederá a dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Contexto de la Organización.

### a. Comprensión de la organización y de su contexto.


En la norma ISO 9001:2015 indica que se deben determinar factores internos como externos de la organización los cuáles resulten pertinentes para su propósito y dirección estratégica que afecten para el normal desarrollo del sistema de gestión de calidad, estos factores han sido identificados mediante un análisis FODA del Mini Market San Marcos relacionado con el SGC, como se presenta en el gráfico 16.



Gráfico 16. Análisis DAFO de Mini Market “San Marcos”

Elaborado por: David Quinteros (2021)

Fuente: (IPYME, 2018)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	14 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01


**b. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

Una vez revisada la información que presenta la Norma ISO 9001:2015, es fundamental que la organización trabaje en coordinación con sus partes interesadas, ya que su desarrollo social y económico va a depender del nivel de relación que exista entre estas dos partes. En la tabla 40 se evidencia las partes interesadas de Mini Market “San Marcos”, así como los requisitos que son necesarios en cuenta para el desarrollo del SGC.

Tabla 40. Matriz de partes interesadas.

Grupo	Partes Interesadas	Necesidades/Expectativas	Requisitos para el SGC
Influencia para impedir el funcionamiento	Gerente	Aumento competitivo en el mercado.	Obtención de ayudas para la mejora productiva.
		Mayor ingreso económico.	Cumplir retos y compromisos.
		Mejorar la imagen empresarial.	Personal capacitado.
Relación directa con la empresa.	Colaboradores Internos	Capacitación en temas laborables	Implantación de un Sistema de gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015
		Seguridad y salud ocupacional	
		Remuneraciones adecuadas	
	Clientes	Productos de calidad	Cumplimiento de misión y visión.
Cumplimiento de necesidades y expectativas			
Trabajo Habitual	Proveedores	Pagos a tiempo.	Proveer de productos de calidad que cumplan las expectativas.
		Cumplimiento de contratos.	
		Lealtad hacia el negocio	
Grupo de interés	Comunidad	Cumplimiento de permisos gubernamentales.	Cumplimiento de objetivos empresariales
		Seguridad en el sector.	Responsabilidad social.
		Aporte económico	
		Generación de empleo	
Responsabilidades legales	Organismos de control.	Cumplir normas y leyes vigentes.	Permisos de funcionamiento.
		Control de productos caducados	La tenencia política y la policía nacional es la encargada.
		Revisión de instalaciones que cumplan con parámetros de seguridad.	Lo establecido por el cuerpo de bomberos.

Elaborado por: David Quinteros, (2021)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	15 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01


### **c. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.**

Según indica la norma la empresa debe determinar el alcance que tendrá el Sistema de Gestión de Calidad en la que consta las diferentes actividades, servicios y productos que se van a ejecutar. Se presenta el alcance que tendrá el Mini Market “San Marcos” en donde se van a detallar actividades que son y no aplicables.

1. Las instalaciones del Mini Market “San Marcos” está ubicado en el cantón Píllaro Parroquia Marcos Espinel cuya dirección es Gertrudis Esparza y Gaspar Valle.
2. Las actividades productivas que se generan en sus instalaciones son diferentes productos de primera necesidad, consumo masivo, licores, procesos de venta.
3. Las diferentes áreas como: Administrativa, Financiera, Almacenaje.
4. Funciones operativas: Capacitaciones al personal, adquisiciones de productos certificados.

El Sistema de Gestión de Calidad del Mini Market “San Marcos” no contempla:

1. La satisfacción que obtendrá el cliente luego de la implementación del sistema de gestión de calidad.
2. La infraestructura, actividades y procesos productivos no gestionados por el Mini Market “San Marcos”.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	16 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

#### **d. Sistema de gestión de Calidad y sus procesos.**

La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma Internacional. Para ello en el presente manual queda en constancia del mapa de procesos de la empresa (gráfico 12) y los diferentes flujogramas que existen en torno a sus procesos operacionales.

#### **d.1 Liderazgo.**

##### **d.1.1 Liderazgo y compromiso.**


Según la norma se debe establecer que la organización debe presentar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad asegurándose que se establezcan la política de calidad y los objetivos para la calidad del sistema de gestión y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización (Leiva, 2015).

##### **d.1.2 Política.**

El presente documento no consta de un apartado que permita verificar el cumplimiento, pero se ha podido evidenciar que en la organización no está establecido políticas de calidad para lo cual se desarrolla las siguientes políticas:

##### **Política de calidad.**

MINI MARKET “SAN MARCOS” es una micro empresa que se dedica a la venta al por menor de productos de primera necesidad, consumo masivo, licores. Fue fundada en el año 2002 y en la actualidad se encuentra consolidado en el mercado local, debido a la atención al cliente personalizado que se ofrece, la búsqueda constante de productos de calidad que sean a un precio accesible al cliente y poder ofrecerlos en el momento que el cliente lo requiera.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	17 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

MINI MARKET “SAN MARCOS” siempre preocupado porque sus clientes tengan una satisfacción plena del servicio con términos de calidad ha decidido implantar un sistema de gestión de la calidad basada en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, en la cual se asegura una mejora continua del proceso a través de los siguientes compromisos:

- Establecer objetivos y metas que permitan mejorar continuamente la calidad en sus servicios mediante el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- El MINI MARKET “SAN MARCOS” se compromete en satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes, así como el de sus partes interesadas.
- Dotar de los recursos necesarios para la ejecución, implementación y mantenimiento del SGC
- Nuestros clientes son la base fundamental para la empresa, así como el personal comprometido que certifica la satisfacción y confianza.
- La empresa se compromete a responder con todos los requisitos legales y otros requisitos que sean tanto a nivel legislativo como normativo.
- La alta dirección de la empresa se compromete a mantener innovando sus servicios mediante una mejora continua y mantener la comunicación.

Con la firma del presente documento la alta dirección se compromete dar ejecución de la misma en conjunto con todos los colaboradores que integran el MINI MARKET “SAN MARCOS”.


Marcos Espinel, 20 de diciembre del 2021

Tnlgo. Guadalupe Campaña

**Gerente propietaria.**

**MINI MARKET “SAN MARCOS”**



	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	18 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01


### d.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

A todas las personas que se encuentran relacionadas directamente con la empresa MINI MARKET “SAN MARCOS” la alta dirección debe generar roles y responsabilidades, mismas que se encuentran relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad. Mediante la tabla 41 se presentan las actividades de cada uno de los puestos laborables basado en el gráfico 10 Organigrama del MINI MARKET “SAN MARCOS”.

Tabla 41. Actividades laborales de los puestos laborales de MINI MARKET “SAN MARCOS”.

Puestos de trabajo.	Actividades
<b>Gerente</b>	Administrador máximo de la organización.  Toma de decisiones.  Motiva a los trabajadores.  Supervisa todas las actividades de la empresa.  Planifica actividades de la empresa.
<b>Contador</b>	Gestiona la información financiera.  Administra los recursos financieros.  Revisa impuestos.
<b>Vendedor</b>	Despacha la mercancía a los clientes.  Pronostica la demanda de ventas.  Tramita pedidos.

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	19 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

Actividades laborales de los puestos laborales de MINI MARKET “SAN MARCOS” (Continuación).

**Gestor de compras**

**Verifica todas las adquisiciones de productos.**

**Gestiona con proveedores.**

**Planifica próximos pedidos.**

<b>Cajero</b>	Relación directa con el cliente.  Atiende a los clientes.  Recauda las compras de los clientes.  Registra opiniones y sugerencias.
<b>Limpieza</b>	El trabajo es ocasional.  Se encarga de la limpieza de las instalaciones.

Elaborado por: David Quinteros (2021).

**d.2 Planificación.**

**d.2.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.**

La empresa debe de planificar todas las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, esta planificación será antecedida de identificar, analizar y evaluar el riesgo. Se procede a establecer la siguiente metodología.

1. Se verifica los riesgos y las oportunidades mediante el análisis de la matriz DAFO establecida en el gráfico 16.
2. Se analiza los riesgos y oportunidades, el cual se llevará a cabo mediante una valoración entre la probabilidad y consecuencia según lo indica la siguiente tabla. Con la valoración de riesgo y su probabilidad en la tabla 42.


	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	20 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

Tabla 42. Método de análisis de riesgos y oportunidades.

<b>IMPACTO</b>	
<b>BAJO (B)</b>	El cliente no se ve afectado o sin consecuencias.
<b>MEDIO (M)</b>	El cliente se puede quejar, con consecuencias económicas leves.
<b>ALTO (A)</b>	Pérdida del cliente con consecuencias económicas elevadas.
<b>PROBABILIDAD</b>	
<b>INFRECUENTE (I)</b>	No ha ocurrido en el último año.
<b>MEDIA (M)</b>	Ha ocurrido una vez en el último año.
<b>USUAL (U)</b>	Ha ocurrido más de una vez en el año.

Elaborado por: David Quinteros (2022)

Fuente: (García Bacho, 2016)

Las organizaciones es un conjunto de procesos mediante un personal a cargo interrelacionadas para alcanzar un fin. De tal manera estas deben de disponer de recursos que le permitan conseguir los objetivos planteados. Se procede a verificar en la tabla 43. La matriz de impacto y probabilidad determinando la valoración del riesgo u oportunidad.


	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	21 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

Tabla 43. Valoración de Riesgos y Oportunidades.

		PROBABILIDAD		
IMPACTO	Infrecuente	Media	Usual	
<b>Bajo</b>				
<b>Medio</b>				
<b>Alto</b>				


Elaborado por: David Quinteros (2022)

- Se procede a establecer cuáles son los riesgos y oportunidades más relevantes para el Sistema de gestión y las acciones que se deberá de llevar a cabo, mismas que serán proporcionales al impacto generado. Para lo cual se utilizará el siguiente criterio en la tabla 44:

Tabla 44. Tratamiento de riesgos y oportunidades.

VALORACIÓN	TRATAMIENTO
	Tiene un impacto relevante sobre el SGC. Por lo cual sus acciones se deben considerar en corto plazo. Se puede eludir el riesgo no prosiguiendo con la actividad que lo genera.
	Es un impacto moderado sobre el SGC. Sus acciones son consideradas a mediano plazo. Se debe de reducir el riesgo tomando medidas para reducir la probabilidad en que pueda ocurrir.
	El impacto es ligero sobre el SGC. Se asume o se reduce el riesgo.

Elaborado por: David Quinteros (2022)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	22 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

### **d.2.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.**

La norma ISO 9001:2015 menciona que, para establecer los objetivos de la calidad, funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad deben ser:

- Ser coherentes con la política de la calidad.
- Ser medibles.
- Tener en cuenta los requisitos aplicables.
- Ser objeto de seguimiento.

Los objetivos de la calidad son impartidos y planificados por la alta dirección de la empresa y aprobados por la misma, se puede evidenciar en el procedimiento MSM-P07.

### **d.2.3 Planificación de los cambios.**


Cuando el Mini Market “San Marcos” necesite planificar los cambios para el sistema de gestión de calidad, se los deberá de llevar de manera planificada, considerando; el propósito y sus consecuencias potenciales, integridad del SGC, disponibilidad de recursos, asignación o reasignación de responsabilidades.

## **d.3 Apoyo.**

### **d.3.1 Recursos.**

Para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, la empresa debe proporcionar todos los elementos necesarios como son los siguientes:

- Recursos humanos.
- Recursos Financieros.
- Recursos Tecnológicos.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	23 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

En el apartado de recursos de infraestructura el MINI MARKET “SAN MARCOS”, se ha evidenciado que se requiere de mantenimiento en un 25% de las instalaciones. La implementación de nueva tecnología como:

- Una moderna caja registradora
- Sistema contable.
- Sistema de inventario por código de barras.
- Mayor importancia al contenido móvil.

En la tabla 41 se detalla los puestos de trabajo, que es el recurso humano con lo que cuenta la empresa.

La empresa cuenta con 2 ordenadores que permiten cumplir con actividades administrativas. Se nota un déficit de información con respecto a los inventarios, ya que no se posee una información en el sistema.

#### **d.3.2 Competencia.**

Según la Norma ISO 9001:2015, la empresa debe establecer todas las competencias necesarias de las personas que realizan bajo su control un trabajo que afecta al desempeño, eficacia y todas ellas que incidan en un impacto en el sistema de gestión de la calidad.

Para poder verificar el análisis de competencias mediante fichas en los puestos de trabajo y en sí poder verificar que el personal es el adecuado a conocimientos y experiencias se presenta la tabla 45 correspondiente a Ficha de Puesto de Trabajo de MINI MARKET “SAN MARCOS”.




	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	24 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

Tabla 45. Ficha de puesto de trabajo del MINI MARLET “SAN MARCOS”.

**PERFIL DEL PUESTO Código:**

		
	Edición:	
	Página:	
<b>Denominación del puesto.</b>		
<b>Funciones básicas/ Responsabilidades</b>	a.	b.
	c.	d.
<b>Competencias necesarias.</b>	Formación	a.
<b>b.</b>	c.	d.
	Experiencia.	a.
<b>b.</b>	c.	d.
	Aptitudes	a.
<b>b.</b>	c.	d.
<b>Otros.</b>	Ubicación del puesto.	
	Horario.	
	Fecha de incorporación.	
<b>Firma y responsable de la aprobación.</b>		

Elaborado por: David Quinteros, (2021).

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	25 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

Las necesidades que exige la empresa MINI MARKET “SAN MARCOS” son verificadas mediante los requisitos para ejecutar los diferentes puestos de trabajo y experiencia.

#### **d.3.3 Toma de conciencia.**

En la norma ISO 9001:2015 deja en claro que la organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo y aquellos que estén relacionados al control de la organización y tengan el completo conocimiento de la política de la calidad, objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones que lleva un incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Para lo que la empresa MINI MARKET “SAN MARCOS” procederá con reuniones internas de carácter bimestral o cuando amerite la situación para poder verificar el avance con su compromiso con la calidad, compartir sugerencias y opiniones según lo dé el caso. Para garantizar la toma de conciencia en la organización, los empleados recibirán anualmente una copia de:


- La política de calidad.
- Funciones, responsabilidad y autoridad.
- Los objetivos de la calidad anual.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

Los trabajadores pueden solicitar esta información en cualquier momento y puede ser entregada de manera física o electrónica.

#### **d.3.4 Comunicación.**

Según lo indica en la Norma ISO 9001:2015 indica que la comunicación interna como externa lo debe determinar la organización pertinente al sistema de gestión de la calidad, para lo que se deberá establecer, ejecutar y mejorar. Se deberán tomar en cuenta los siguientes aspectos: qué comunicar, a quién comunicar y cómo hacerlo.



	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	26 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

La empresa deberá de asegurar que la información proporcionada sea fiable y que tenga absoluta relación con lo expuesto en el sistema de gestión de la calidad. Para lo que MINI MARKET “SAN MARCOS” se encuentra comprometido en comunicar a sus partes interesadas su política, objetivos y desempeño de la calidad mediante canales internos y externos.

Canales Internos: Mediante reuniones internas, paneles informativos del desempeño de la calidad de la empresa, documentación detallada y desempeño del sistema.

Canales Externos: Mediante la recepción de comentarios u opiniones y la verificación de compromisos.

#### **d.3.5 Información documentada.**


MINI MARKET “SAN MARCOS” al poseer relativamente baja su información documentada se procede con la creación y que a continuación se detallan:

- MSM-MSGC01: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
- MSM-P01: Control de la información documentada.
- MSM-P02: Compras.
- MSM-P03: Formación y capacitación.
- MSM-P04: Auditoría Interna.
- MSM-P05: Análisis y control de las no conformidades.
- MSM-P06 Control Operacional.
- MSM-P07 Planificación de los objetivos de calidad.
- MSM-P08 Procedimiento de revisión por la dirección y mejora continua.

#### **d.4 Operación.**

##### **d.4.1 Planificación y control operacional.**

En este requisito la empresa debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para la provisión de productos y servicios, para implementar las acciones

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	27 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

necesaria. MINI MARKET “SAN MARCOS” presenta este requisito con el procedimiento 6 (MSM-P06.)

#### **d.4.2 Requisitos para los productos y servicios.**

##### **d.4.2.1 Comunicación con el cliente.**

La norma ISO 9001:2015 mediante este requisito determina que la organización:

Debe de tener una buena comunicación con los clientes, proporcionando información relativa con sus productos y servicios, obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios que incluyan las quejas de los mismos. Para obtener una adecuada comunicación con el cliente se promueve un buzón de quejas y sugerencias para la organización, de esta manera se podrá identificar los requerimientos de los clientes (Tabla 46. Ficha de quejas y sugerencias de los clientes). De manera mensual se revisarán todas las quejas y sugerencias para corregirlas.




	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	28 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

Tabla 46. Ficha del levantamiento de quejas y sugerencias.

		<b>Formato para levantamiento de quejas y sugerencias</b>		<b>MSM-FQS01</b>  <b>Primera Edición</b>
Queja		Fecha:		
Sugerencia		Nombre (opcional):		
<b>Motivo de la queja o sugerencia.</b>				
<b>Calidad del producto.</b>			Tiempo de entrega.	
<b>Atención del personal.</b>			Soporte técnico.	
<b>Falta de productos</b>			Otros.	
<b>Sugerencias.</b>				
<b>Agradecemos sus observaciones y serán atendidas en el menor tiempo posible.</b>				
<b>¡GRACIAS!</b>				
<b>Mini Market “San Marcos”- Píllaro, Parroquia Marcos Espinel, Centro.</b>				

Elaborado por: David Quinteros, (2021).

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	29 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

#### **d.4.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.**

MINI MARKET “SAN MARCOS” mediante su alta dirección se compromete a verificar que todos los productos que ofrece sean legalmente establecidos en el país. Así como se encargará de los permisos anuales de funcionamiento (Ver tabla 47. Requisitos legales para la operación de la empresa). Garantiza a sus clientes que las declaraciones acerca de sus productos y servicios que ofrece son reglamentarios.

Para que la empresa puede ofrecer sus productos y servicios, la misma tiene que cumplir con lo siguiente:

Para el siguiente apartado la organización debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Los requisitos para el permiso de funcionamiento.
- b. Los requisitos deben ser documentados.
- c. La manera en la que se ejecuta y el tiempo que le lleva a la organización en llevar a cabo los requisitos.

En la tabla 46 se detalla todos los requisitos que necesita la empresa para su funcionamiento.



	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	30 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM-MSGC01

Tabla 47. Requisitos legales para la operación del MINI MARKET “SAN MARCOS”.

Nombre	Objetivo del permiso.	Entidad que otorga.
<b>Registro Único de Contribuyentes.</b>	Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar esta información a la Administración Tributaria. Sirve realizar alguna actividad económica de forma permanente u ocasional en el Ecuador. (SRI, 2015)	Servicio de Rentas Internas. SRI.
<b>Uso de Suelo</b>	La patente es un requisito para el funcionamiento de una actividad, como lo indica el Art. 548 Base Imponible (COOTAD 2021, actualizado)	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro.
<b>Permiso de Funcionamiento del Ministerio del Interior.</b>	Mediante el decreto ejecutivo 623 de fecha 21 de diciembre del 2018, se deberán de cumplir una serie de requisitos para el debido otorgamiento de este permiso.	Ministerios del Interior.

Elaborado por: David Quinteros (2021)


	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	31 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

#### d.4.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

Según indica la Norma ISO 9001:2015 la organización deberá de asegurarse de que tiene la capacidad para cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización llevará a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar los productos al cliente. Ver gráfico 14 diagrama de flujo ingreso de mercadería y almacenamiento.

A demás se propone la implementación de la siguiente ficha para la aprobación del ingreso de la mercadería en la tabla 48.


Tabla 48. Ficha para recepción correcta de mercadería.

 <b>Formato para recepción correcta de mercadería.</b>					MSM-FRM01
					<b>Primera Edición</b>
<b>Producto.</b>	Cantidad	Fecha y hora.	y	Observaciones	Proveedor.

Elaborado por: David Quinteros, (2021).

#### d.4.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	32 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados. (Norma ISO 9001:2015). Para este apartado la alta dirección se compromete a realizar los cambios pertinentes en plazos establecidos con el fin de no alterar el óptimo funcionamiento del desarrollo de la empresa.

#### **d.4.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.**

Para el presente apartado la norma señala lo siguiente la organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. Para ello la empresa Mini Market “San Marcos” no ha generado ningún sistema de mercadeo.

#### **d.4.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados exteriormente.**

El Mini Market “San Marcos” emplea el MSM-P02 y el MSM-P06, que sirve para controlar el desempeño operacional, así como de los procesos de compra y garantizando productos de buena calidad para sus clientes. Para los cuales la empresa se basa en dos condiciones que controlarán a los diferentes proveedores:

1. Se impartirá homologaciones a los diferentes proveedores, mismos que deberán de cumplir con requisitos y con estándares de calidad, esto será comunicado a todos los proveedores.
2. Se lo realizará en base al momento de recibir los productos.

Para el respectivo control se desarrollará una evaluación que será de forma semestral, se considerarán las no conformidades con respecto a los requisitos de calidad de la empresa. Se presenta la tabla 49 Criterios para evaluar a proveedores:


	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	33 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

Tabla 49. Criterios de valoración de proveedores.

<b>VALORACIÓN</b>	<b>CRITERIOS</b>
<i>Óptimo</i>	0% de no conformidades.
<i>Bueno</i>	0-10% No conformidades
<i>Aceptable</i>	11%-30 No Conformidades o proveedor nuevo.
<i>No apto</i>	> 31% No conformidades
<i>Provisionalmente aceptable</i>	Nuevo proveedor que no posee calificación hasta el primer semestre

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

Las entregas que serán consideradas no conformes de acuerdo con los siguientes parámetros:


- Cuando las cantidades no coincidan con el pedido.
- Cuando el tiempo de entrega se retrase, a excepción por motivos de causa mayor.
- Cuando el producto llegue en condiciones no óptimas para la venta, en mal estado, caducado, golpeado o roto.
- Cuando los precios aumentan pese al inicial acordado.

Las no conformidades serán evaluadas de manera semestral. Para ello se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\% \text{No Conformidades} = \frac{\# \text{No Conformidades}}{\# \text{Total de pedidos}} \times 100$$

Ecuación 2 Porcentaje de las no conformidades.



	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	34 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

#### **d.4.5 Control de la provisión del servicio.**

El Mini Market “San Marcos” desarrolla e implementa la estandarización de sus procesos operativos, cuya finalidad es obtener un servicio de calidad. Los procesos operativos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad se evidencia:

- Procedimiento definido para la compra, ingreso y almacenamiento de los productos.
- Accesibilidad a las diferentes instrucciones.
- Disponibilidad del equipo necesario para el normal desempeño.


Como se especifica en el apartado d.4.2.3 en el que consta la revisión para los requisitos de productos y servicios por parte del jefe de bodega es el encargado de recibir la mercadería. En caso de detectar algún incumplimiento en la provisión del producto el jefe de bodega procederá a redactar un informe en el que conste la no conformidad del mismo según el MSM-P05 Análisis y control de las no conformidades. Se archivará todos los casos de acciones de no conformidad en el caso de detectar incumplimiento en los estándares de calidad.

#### **d.4.6 Identificación y trazabilidad.**

El Mini Market “San Marcos” realiza la identificación y trazabilidad mediante indicadores que sirven para medir y controlar los procesos operativos de la empresa mediante el MSM-P02 y MSM-P06.

#### **d.4.6 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos.**

La empresa tiene la obligación de proteger y cuidar la propiedad de sus clientes o sus proveedores. Cuando se presente algún deterioro o cuando ya no se preste para un uso adecuado, se deberá de informar al cliente o proveedor mediante registros para mantener la información documentada, misma que servirá para las respectivas acciones.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	35 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

#### **d.4.6 Control de los Cambios.**

La empresa Mini Market “San Marcos” es la encargada de revisar y controlar los cambios que se generen en la prestación del servicio, ésta deberá de conservar la información documentada describiendo resultados de la revisión de los cambios que se deberá de abordar de forma sistemática y planificada.

#### **d.4.6 Liberación de los productos y servicios.**

La liberación del servicio se ejecuta una vez se haya completado satisfactoriamente las actividades planificadas, a menos que haya sido aprobada por la autoridad pertinente, documentado en la información de compra.

Para poder evaluar los criterios de aceptación hacia los proveedores se procedió con el formato de la tabla 49. Criterios de valoración de proveedores.

#### **d.4.7 Control de las salidas no conformes.**

Para este apartado se hará uso del MSM-P05 que se ejecutará el análisis de las salidas no conformes. Para lo cual se considerarán los siguientes criterios como: Separación, corrección, devolución, información al cliente, dependiendo el caso que amerite. La empresa tomará en cuenta los siguientes criterios que establece la norma:


- Describa la no conformidad.
- Acciones tomadas.
- Todas las concesiones obtenidas.
- Decisión de la autoridad con respecto a la no conformidad.

#### **Evaluación del desempeño.**

#### **d.5. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

##### **d.5.1.1 Generalidades.**

El Mini Market “San Marcos” define, planifica e implementa herramientas de seguimiento, medición, análisis y evaluación para de esta manera poder asegurar el

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	36 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

adecuado funcionamiento del sistema de gestión de calidad, así como la conformidad de sus servicios y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

#### **d.5.1.2 Satisfacción del cliente.**

En la organización la satisfacción del cliente es muy importante conllevando a una de sus principales prioridades, para lo que se ha procedido con el formato de quejas y sugerencias evidencia en la tabla 46. Con la finalidad de realizar un seguimiento de la satisfacción del cliente.

#### **d.5.1.3 Análisis y evaluación.**


El Mini Market “San Marcos” debe de recopilar y analizar la diferente información necesaria para que se lleve a cabo un adecuado desempeño del sistema de gestión de calidad en la que se evidenciarán fallos y contrarrestar las no conformidades referentes a los procesos operativos. La encuesta la realiza el cliente mediante la encuesta MSM-FQS01 cuyo análisis será ejecutado por la alta dirección para proceder con decisiones de mejora.

#### **d.5.2 Auditoría Interna.**

El Mini Market “San Marcos” realiza auditorías internas mediante el MSM-P04: Auditoría Interna. En el procedimiento se detalla la metodología que se va a realizar con una adecuada planificación para poder auditar el sistema de gestión de calidad, se toma en consideración los siguientes aspectos:

- Tiene conformidad con la planificación, el sistema de gestión de calidad y requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Se mantiene de manera eficaz y se encuentra implementada.

El responsable de la gestión de la calidad es el que se encarga de planificar de manera minuciosamente como y cuando se llevarán a cabo las auditorías mediante una programación en la que se considere: Actividades de seguimiento, actividades, áreas a evaluar, resultados, acciones correctivas.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	37 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

### **d.5.3 Revisión por la dirección.**

La dirección del Mini Market “San Marcos” será la que revisa el sistema de gestión de la calidad conllevando a una correcta adecuación y efectividad del mismo, en concordancia con los objetivos y la política de la calidad mediante el procedimiento de revisión por la dirección y mejora continua. MSM-P08. Todo esto se llevará en intervalos planificados.

#### **d.5.3.2 Entradas de la revisión por la dirección**


El Mini Market “San Marcos” según su planificación revisa su sistema de gestión de calidad tomando a consideración lo siguiente:

- Seguimiento a las acciones correctivas.
- Efectos de auditorías.
- Resultados de evaluaciones de la mejora continua.
- Tomar acciones sobre oportunidades de mejora.
- Conformidad de los productos y desempeño de los procesos.
- Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Retroalimentación de clientes externos e internos.

#### **d.5.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.**

Las acciones y decisiones que se deben de incluir en esta revisión son:

- Oportunidades de mejora.
- Necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad.
- Necesidades de los recursos.
- Estas decisiones y acciones serán documentadas a base de informes en las que se reflejarán los resultados.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	Página	38 de 38
		Revisión	01
		Código	MSM- MSGC01

## **d.6 Mejora.**

### **d.6.1. Gestión de no conformidades.**

El Mini Market “San Marcos” llevará a cabo acciones correctivas que estarán enfocadas en una mejora continua cuyo fin es satisfacer las expectativas de los clientes, aumentando una satisfacción en sus servicios.

El procedimiento documentado MSM-P05 se define los requisitos para:


- Tomar acciones para corregir y controlar las no conformidades.
- Hacer frente a las consecuencias.
- Reaccionar ante las no conformidades.
- Implementar cualquier acción que sea necesaria.
- Evaluar las acciones para eliminar las no conformidades.
- Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.

### **d.6.2 No Conformidad y Acción Correctiva.**

El Mini Market “San Marcos” se lleva a cabo las acciones necesarias mediante el proceso documentado MSM-P05 en el que se establece la metodología para proveedores y para los clientes se tomará en cuenta la ficha de quejas y sugerencias establecidas en la tabla 46.

### **d.6.3 Mejora Continua.**

El Mini Market “San Marcos” gestiona y planifica los recursos necesarios para obtener una mejora continua mediante su planeación estratégica, sus auditorías internas, análisis de las no conformidades, acciones correctivas y revisión de la dirección.

	Procedimiento de control de la información Documentada Portada	Página	01 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P01


Contenido.

**PROCEDIMIENTO 1. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA  
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

1. OBJETO.....	101
2. ALCANCE.....	101
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	101
4. GENERALIDADES. ....	101
5. DESARROLLO. ....	101
6. ANEXOS Y REGISTROS.....	105

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO</b>
<b>01</b>	15/01/2022	Elaboración del Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento de control de la información Documentada	Página	02 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P01

## 1. OBJETO

Describir como el Mini Market “San Marcos” lleva el control de la documentación que constituye el Sistema de Gestión de la Calidad, así como su emisión aprobación, distribución y modificación.

## 2. ALCANCE

Se aplica a toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Procedimientos MSM-P01 a MSM-P08

## 4. GENERALIDADES.

Información documentada: “Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene” (AENOR, 2015).

## 5. DESARROLLO.

- Responsabilidades.

Gerente: Persona que se encarga de revisar y aprobar la documentación.

- Codificación de los documentos.

Todos los documentos que se integran en el Sistema de Gestión de la Calidad deben ser codificados de una correcta manera para su fácil acceso e identificación.

La forma en la que se codifican los procedimientos será mediante una abreviación de la empresa, seguido de la inicial del documento junto a la numeración correspondiente “xx”. En la tabla 50 se presenta la documentación de la información documentada por el Mini Market San Marcos.


	Procedimiento de control de la información Documentada	Página	03 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P01

Tabla 50. Codificación de los documentos del Mini Market “San Marcos”.

<b>CODIFICACIÓN</b>	<b>DOCUMENTO</b>
<b>MSM-MSGC</b>	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
<b>MSM-P</b>	Procedimientos
<b>MSM-F</b>	Fichas – Formularios

Elaborado por David Quinteros, (2022)

Contenido y formato de los documentos.

Los documentos del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad poseen:

Portada, índice de contenidos y desarrollo según lo indica el SGC del Mini Market “San Marcos” basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

El encabezado de cada página contiene la siguiente información:

1. Logotipo del Mini Market “San Marcos”
2. Título del documento.
3. Título específico del documento.
4. Número de página.
5. Número de revisión.
6. Código de revisión.

La tabla 51 presenta el formato de encabezado usado para el manual SGC del Mini Market “San Marcos”.





	Procedimiento de control de la información Documentada	Página	04 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P01

Tabla 51. Formato del encabezado del Manual de Sistema de Gestión de la Calidad del Mini Market “San Marcos”.

	Título general del documento Título específico del documento	Página	xx
		Revisión	xx
		Código	MSM- MSGC01

Elaborado por: David Quinteros, (2022)

En la portada del manual, procedimientos e instructivos, se evidencia los responsables de elaborar, revisar y aprobar la documentación como lo indica en la tabla 52.


Tabla 52. Formato para el control de elaboración, revisión y aprobación del Manual, Instructivos y procedimientos del SGC del Mini Market “San Marcos”.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

Cabe mencionar que en la segunda página del manual es donde se encuentra el índice de contenidos, mismo que son desarrollados a través de los requerimientos del SGC y del Mini Market “San Marcos”. Los procedimientos de igual manera contienen una portada en donde se constarán lo siguiente:

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Documentación de referencia.
4. Generalidades.
5. Desarrollo.
6. Anexos y registro.


	Procedimiento de control de la información Documentada	Página	05 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P01

Cada página de los procedimientos, contiene en la parte superior un encabezado que consta de lo siguiente:

1. Logotipo del Mini Market “San Marcos”
2. Título del Procedimiento.
3. Número de página.
4. Número de revisión.
5. Código del documento.

En la tabla 53 señala el formato del encabezado en el Mini Market “San Marcos” para los diferentes procedimientos.

Tabla 53. Formato de encabezado utilizado para los procedimientos del Mini Market “San Marcos”.

	Título del Procedimiento	Página	xx
		Revisión	xx
		Código	MSM-P xx


Elaborado por: David Quinteros, (2022).

Los procedimientos contendrán también en su portada información sobre el control de revisiones, número de revisión, fecha y motivo como lo indica la siguiente tabla 54:

Tabla 54. Formato del Mini Market “San Marcos” utilizado para el control de procedimientos.

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
01	15/01/2022	Elaboración del Procedimiento

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

	Procedimiento de control de la información Documentada	Página	06 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P01

- Distribución, recuperación, acceso y uso.

El gerente es el encargado y responsable de la información documentada perteneciente al Sistema de Gestión de la Calidad, siendo la persona encargada de controlar el almacenamiento, uso y acceso de la misma.

De cada documento se poseerán copias electrónicas que van a ser administradas por el gerente. Todos los empleados pueden tener acceso a esta información siempre y cuando se realice la solicitud de información como se lo indica en la tabla 55 de Anexos y registros. A todos los empleados se les dará una copia certificada de la política de calidad, objetivos y alcance del SGC.

- Control de cambios, conservación y disposición.

Para el adecuado funcionamiento de un Sistema de Gestión de la Calidad es necesario revisar periódicamente que la información se encuentre actualizada. Las revisiones deben ser planificadas y se las llevarán a cabo cuando existan variaciones en el SGC, en donde se tenga que modificar la documentación. El formato de control se encuentra en la tabla 56.

Existe una gran importancia que se genere un formato en donde se establezca la información referente a el código, nombre de la documentación, tiempo de conservación, responsable y lugar en donde reposa la información. Toda información que sea considerada como obsoleta se deberá de desechar con el fin de evitar confusiones.

El control y acceso a la información se encuentra de manera detallada en la tabla 55 y 56 (Anexos y registros).

## 6. ANEXOS Y REGISTROS.

Los siguientes formatos que se presentan a continuación son para realizar el control de la información documentada del Mini Market “San Marcos”.

- Distribución y acceso de la información documentada.


	<b>Procedimiento de control de la información Documentada</b>	Página	07 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P01


Tabla 55. Formato para el registro de la solicitud de información documentada del Mini Market “San Marcos”.

		<b>REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		
Nombre del solicitante.	Código del documento solicitado.	Fecha	Firma del solicitante	Firma del gerente.


Elaborado por: David Quinteros, (2022).

- Conservación de la información documentada.

Tabla 56. Formato para el control de la información documentada del Mini Market “San Marcos”.

		<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		
Código	Título del Documento	Conservación	Responsable	Almacenamiento
<b>MSM-MSGC01</b>	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Permanente	Gerente	Archivo de Oficina
<b>MSM-P01</b>	Control de la información documentada	Permanente	Gerente	Archivo de Oficina
<b>MSM-P02</b>	Compras	Permanente	Gerente	Archivo de Oficina


Elaborado por: David Quinteros (2022).

	Procedimiento de control de la información Documentada	Página	08 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P01

Formato para el control de la información documentada del Mini Market “San Marcos” (Continuación).

<b>MSM-P03</b>	<b>Formación y Capacitación.</b>	<b>Permanente</b>	<b>Gerente</b>	<b>Archivo de Oficina</b>
<b>MSM-P04</b>	Auditoría Interna	Permanente	Gerente	Archivo de Oficina
<b>MSM-P05</b>	Análisis y control de las no conformidades	Permanente	Gerente	Archivo de Oficina
<b>MSM-P06</b>	Control operacional	Permanente	Gerente	Archivo de Oficina
<b>MSM-P07</b>	Planificación de los objetivos de la calidad.	Permanente	Gerente	Archivo de Oficina
<b>MSM-P08</b>	Procedimiento de revisión por la dirección y mejora continua.	Permanente	Gerente	Archivo de Oficina

Elaborado por: David Quinteros, (2022)

	<b>Procedimiento de Compras Portada</b>	Página	01 de 04
		Revisión	01
		Código	MSM-P02


Contenido.

## PROCEDIMIENTO 2. COMPRAS

1. OBJETO.....	109
2. ALCANCE.....	109
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	109
4.GENERALIDADES.....	109
5. DESARROLLO .....	109
6.ANEXO Y REGISTROS. ....	111

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
01	15/01/2022	Elaboración del Procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento de Compras	Página	02 de 04
		Revisión	01
		Código	MSM-P02

### 1. OBJETO.

Definir los criterios para organizar las diferentes actividades relacionadas con las compras según la previa selección de proveedores.

### 2. ALCANCE.

Todos los requisitos del respectivo procedimiento abarcan actividades de selección de proveedores y compras.

Se aplica a toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 4. GENERALIDADES.

Proveedor: Empresa o proveedor, que realiza el abastecimiento de productos o servicios a otras empresas.

Criterio: Aspectos a ser evaluados al proveedor.

Factor: Peso relativo que se le asigna a cada uno de los criterios para cada proveedor.

### 5. DESARROLLO.


- Responsabilidades.

Gerente. - Encargado de aprobar las adquisiciones.

Jefe de compra. - Encargado de verificar los productos faltantes para proceder a las compras.

El Mini Market “San Marcos” realiza el proceso de compras mediante a la información de evaluación de proveedores, productos, tiempo de entrega, precio, tiempo en el mercado. Es una vitalidad para el éxito de la empresa, determina la efectividad de la administración de los bienes adquiridos (Sangri Coral, 2016). Garantizando el oportuno abastecimiento de los productos con el fin de no desabastecer y generar inconformidades con los clientes.

- Procedimiento.
- Selección de Proveedores.

	Procedimiento de Compras	Página	03 de 04
		Revisión	01
		Código	MSM-P02


Los proveedores serán seleccionados una vez que sean evaluados los siguientes criterios:

- Calidad del producto.
  - Precios.
  - Disponibilidad del producto.
  - Descuentos.
  - Facilidades de pago.
  - Tiempo de entrega.
  - Factibilidad de devolución.
- Registro de proveedores.

Se registrarán los siguientes datos de los proveedores:

- Nombre o razón social.
  - Ciudad.
  - Dirección.
  - Teléfonos.
  - Correo electrónico.
  - Realizan retención.
  - Observaciones. En cuanto a tiempos de entrega, almacenamiento, número de cuenta, datos del vendedor.
- Evaluación de Proveedores.
- Las evaluaciones se las realizará de manera semestral.
  - La evaluación se la realizará aplicando Tabla 48. Criterios de evaluación de proveedores. En las que detallan si es aceptable un proveedor o no y mediante la tabla 57.
- Compras.
- Se identifican los proveedores y precios para el abastecimiento de productos.
  - Se comunica a la alta dirección sobre los productos faltantes.
  - Autorización por parte de la gerencia.



	Procedimiento de Compras	Página	04 de 04
		Revisión	01
		Código	MSM-P02


- Adquisición de los productos.

## 6. ANEXO Y REGISTROS.

Tabla 57. Evaluación de proveedores.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN	RANGO DE PUNTOS	PUNTAJE.
<b>1. Forma de pago.</b>	De Contado	10 Puntos	
	15 días	50 Puntos	
	30 días	80 Puntos	
	45 días	100Puntos	
<b>2. Disponibilidad del producto.</b>	Total	100 Puntos	
	Parcial	10 Puntos	
<b>3. Tiempo de entrega.</b>	Inmediata	100 puntos	
	De 2 a 5 días	50 puntos	
	Más de 5 días	10 puntos	
<b>4. Calidad.</b>	Excelente	100 Puntos	
	Regular	50 Puntos	
	Deficiente	10 Puntos	
<b>Total de puntaje:</b>			
<b>MAYOR DE 300 PUNTOS: EXCELENTE.</b>			
<b>ENTRE 251-300 PUNTOS: BUENO.</b>			
<b>ENTRE 150-250 PUNTOS: REGULAR.</b>			
<b>ENTRE 40-149 PUNTOS: DEFICIENTE.</b>			
<b>OBSERVACIONES:</b>			
<b>Firma del evaluador:</b>			
<b>Proveedor:</b>		<b>Fecha:</b>	

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

	<b>Procedimiento de Formación y Capacitación</b>	<b>Página</b>	01 de 03
		<b>Revisión</b>	01
		<b>Código</b>	MSM-P03


Contenido.

## FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

1. OBJETO.....	113
2. ALCANCE.....	113
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	113
4. GENERALIDADES. ....	113
5. DESARROLLO. ....	113
6. ANEXO Y REGISTROS.....	114

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO</b>
<b>01</b>	15/01/2022	Elaboración del Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento de Formación y Capacitación	Página	02 de 03
		Revisión	01
		Código	MSM-P03

## 1. OBJETO.

Establecer la metodología para que el personal de esta manera se pueda formar y capacitar.

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable al personal de la empresa.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 4. GENERALIDADES.

Capacitación: Formar y entrenar a los participantes de la organización.

Formación: Nivel de los conocimientos que tienen los participantes de la organización.

## 5. DESARROLLO.

- Responsabilidades.

Gerente. - Responsable de verificar el tipo de capacitación.

Contador. - Responsable de verificar los costos que se generan y ver la viabilidad financiera.


Jefe de compras. - Encargado de revisar tipo de capacitaciones.

Este tipo de formación se llevará a cabo cuando exista una necesidad puntual, siempre y cuando la dirección lo vea pertinente y cuando normativas y reglamentos lo requieran.

Cuando finalice un curso se procederá a evaluar la formación de lo aprendido.

La información que se encuentra en la tabla 58 del anexo 6 se describe el tipo de cursos, asistentes, objetivos y se considera la eficacia de objetivos cumplidos, conocimientos adquiridos y asistencia.



	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Página	01 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P04


Contenido.

### AUDITORÍA INTERNA.

1. OBJETO.....	116
2. ALCANCE.....	116
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	116
4. GENERALIDADES. ....	116
5. DESARROLLO .....	117
6. ANEXO Y REGISTROS.....	118

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
01	15/01/2022	Elaboración del Procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento de Auditoría Interna	Página	02 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P04

## 1. OBJETO.

Asegurar la planeación y ejecución de las auditorías internas mediante cronogramas de auditorías de calidad que garanticen una mejora continua en el sistema de gestión.

## 2. ALCANCE.


Este procedimiento será aplicado para todas las auditorías que realicen en el Mini Market “San Marcos” referente al Sistema de Gestión de la Calidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Norma ISO 9001:2015
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Compras MSM-P02
- Análisis y control de las no conformidades MSM-P05

## 4. GENERALIDADES.

- Auditoría: “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría” (AENOR, 2015).
- Criterios de Auditoría: “Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría” (AENOR, 2015).
- Evidencia de la Auditoría: “Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable” (AENOR, 2015).
- Hallazgos de la Auditoría: “Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría” (AENOR, 2015).
- Plan de Auditoría: “Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría” (AENOR, 2015).

	Procedimiento de Auditoría Interna	Página	03 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P04

## 5. DESARROLLO

- Responsabilidades.

Gerente: Persona encargada de revisar y aprobar el plan de auditoría.

Auditor líder: Persona encargada de desarrollar el plan de auditoría y verificar el cumplimiento de objetivos.

Audidores internos: Personas responsables del cumplimiento del plan de auditoría planteado.

- Auditor Interno.


El Mini Market “San Marcos” para el desarrollo de la auditoría interna, contratará los servicios de la empresa BUREAU VERITAS, misma que es una empresa que brinda certificación a nivel nacional y brinda servicios de auditoría personalizada en varias áreas como calidad, medio ambiente, seguridad, inocuidad alimentaria y responsabilidad social. Cuando la auditoría esté ya en ejecución el Mini Market “San Marcos” tiene el compromiso de compartir toda la información que sea necesaria.

Las auditorías se las realizará de manera anual cuyo propósito será la evaluación y verificación de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización.

- Requisitos del auditor interno.

La norma ISO 19011:2018 menciona que un auditor interno debe poseer varias características personales como la ética, diplomacia, mentalidad abierta, confianza, flexibilidad, persistencia, respeto, y seguridad.

A demás deberá de tener la competencia laboral necesaria que será reflejada mediante su preparación académica y experiencia en auditorías conllevando a una garantía en el desarrollo de la auditoría.

	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Página	04 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P04

## 6. ANEXO Y REGISTROS.

Tabla 59. Proceso de auditoría interna Mini Market “San Marcos”.

Nº	Proceso	Actividades
1	Inicio de la auditoría interna	Seleccionar un auditor líder.
		Establecer: Alcance, criterios y objetivos.
		Designación del equipo.
		Distribución de actividades.
		Contacto con la empresa auditoría.
2	Revisión de la documentación	Revisar la documentación vinculada al sistema de gestión de la calidad del Mini Market “San Marcos” y demás información necesaria para el desarrollo de la auditoría.
3	Preparación de las actividades de auditoría.	Determinar responsabilidades y fechas de ejecución de acuerdo a las etapas de la norma.
		Preparar hojas de trabajo.
4	Finalización de la auditoría.	Entregar el informe final de la auditoría mediante una reunión en las instalaciones del Mini Market “San Marcos” en donde se explicará la documentación.

Elaborado por: David Quinteros, (2022)

Se evidencia la tabla 59, 60, 61, 62 y 63 para el desarrollo del plan de auditoría.

- Programa de auditoría.






	Procedimiento de Auditoría Interna	Página	05 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P04

Tabla 60. Formato para el programa de auditoría de Mini Market “San Marcos”.

	<b>Programa de auditoría</b>		<b>N</b>										
	<b>Objetivo de la auditoría</b>												
<b>Alcance de la auditoría</b>													
<b>Responsables</b>													
<b>Auditor Jefe</b>		<b>Equipo de auditoría</b>											
<b>Tipo de auditoría.</b>													
<b>Interna, 1era Parte ( )</b>	<b>Externa, 2da Parte ( )</b>		<b>Externa, 3ra Parte ( )</b>										
<b>Cronograma de auditoría</b>													
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meses</b>											
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>

Elaborado por: David Quinteros, (2022).


	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Página	06 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P04

- Plan de auditoría

Tabla 61. Formato del plan de auditoría del Mini Market “San Marcos”.

		<b>Plan de Auditoría Interna del SGC</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Objetivos</b>					
<b>Alcance</b>					
<b>Numero de auditoría</b>			<b>Criterios de auditoría</b>		
<b>Auditor Jefe</b>			<b>Equipo de auditoría</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>	<b>Auditado</b>	<b>Auditor</b>
<b>Elaborado</b>		<b>Revisado</b>		<b>Aprobado</b>	
<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>	

Elaborado por: David Quinteros, (2022)

	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Página	07 de 08
		Revisión	01
		Código	MSM-P04

Lista de comprobación.

Tabla 62. Formato de listas de aprobación del Mini Market “San Marcos”.

	Plan de auditoría del SGC.		Fecha
	<b>Requisito de la Norma</b> <b>ISO 9001:2015</b>	Cumplimiento	
	SI	NO	

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

- Notas de hallazgo del Mini Market “San Marcos”




	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	<b>Página</b>	08 de 08
		<b>Revisión</b>	01
		<b>Código</b>	MSM-P04

Tabla 63. Formato de las notas de hallazgo del Mini Market “San Marcos.

	<b>Auditoría interna</b>	
<b>Departamento auditado</b>		
<b>Fecha:</b>	Nota N:	
<b>Norma de aplicación</b>		
<b>Punto de la Norma al que afecta</b>		
<b>Deficiencias identificadas</b>		
1.-		
2.-		
3.-		
<b>Categoría</b>		
<b>No Conformidad ( )</b>	<b>Desviación ( )</b>	<b>Observación ( )</b>
<b>Firma del Auditor</b>	<b>Firma del auditado</b>	

Elaborado por: David Quinteros, (2022)

La tabla 63 presenta el formato en el que constan las afectaciones que se tiene hacia los puntos de la norma a ejecutar la auditoría de la organización.

	Procedimiento de Análisis y control de las no conformidades Portada	Página	01 de 03
		Revisión	01
		Código	MSM-P05


Contenido.

## ANÁLISIS Y CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

1. OBJETO.....	124
2. ALCANCE.....	124
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. ....	124
4. GENERALIDADES. ....	124
5. DESARROLLO. ....	124
6. ANEXOS Y REGISTROS. ....	125

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
<b>01</b>	15/01/2022	Elaboración del Procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento de Análisis y control de las no conformidades	Página	02 de 03
		Revisión	01
		Código	MSM-P05

## 1. OBJETO.

Describir el proceso que tiene el Mini Market “San Marcos” para el adecuado tratamiento de las no conformidades que ocurran en el proceso.

## 2. ALCANCE.

El presente procedimiento aplica a las no conformidades de los procesos que tiene el Mini Market “San Marcos”.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad MSM-MSGC 01
- Auditoría Interna MSM-P04

## 4. GENERALIDADES.

- No Conformidad: “Incumplimiento de un requisito” (AENOR, 2015).
- Acción Correctiva: “Acción para eliminar la causa de una no conformidad” (AENOR, 2015).
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

## 5. DESARROLLO.


- Responsabilidades.

Jefe de Compras. - Encargado de recibir las no conformidades y notificar al gerente.

Gerente. - Solucionar las no conformidades y darlas el adecuado tratamiento.

La calidad no es exclusivamente controlar, sino que está orientado a la prevención de las no conformidades (Cortés, 2017). Para el adecuado control de las no conformidades, el Mini Market “San Marcos” deberá de seguir tres fases puntuales:

a.- Detección de la no conformidad. - Las no conformidades pueden ser evidentes mediante las auditorías, seguimiento de los procesos, quejas o comentarios de las partes interesadas, por lo que se ha establecido la tabla 46. Ficha para el levantamiento de quejas y sugerencias.

	<b>Procedimiento de Análisis y control de las no conformidades</b>	<b>Página</b>	03 de 03
		<b>Revisión</b>	01
		<b>Código</b>	MSM-P05


b.- Identificación y registro de la no conformidad. – Cuando el Jefe de compras haya identificado una no conformidad, es procedente desarrollar una ficha en la que se identifique: código y fecha de identificación, nombre del proceso que se afecta, describir la no conformidad, motivo, justificaciones y firma del auditor.

c.- Evaluación, tratamiento y seguimiento de la no conformidad: Una vez que se analiza la no conformidad y según el porcentaje de incumplimiento se tomarán acciones para eliminarlas. (Universidad de Jaén, 2019).


Se procede a verificar según el formato de la tabla 64 la identificación de las no conformidades.

## 6. ANEXOS Y REGISTROS.

Tabla 64. Formato de identificación de no conformidades del Mini Market “San Marcos”.

	<b>Identificación de las no conformidades</b>	<b>Página:</b>
		Fecha:
<b>Código de la no conformidad</b>	Nombre del proceso afectado	
<b>Descripción de la no conformidad.</b>		
<b>Motivo de la no conformidad.</b>		
<b>Justificación de acciones correctivas / preventivas.</b>		
<b>Nombre y firma del auditor.</b>		

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

	Procedimiento de Control Operacional. Portada	Página	01 de 03
		Revisión	01
		Código	MSM-P06

Contenido.


### CONTROL OPERACIONAL

1.	OBJETO.....	127
2.	ALCANCE.....	127
3.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. ....	127
4.	GENERALIDADES. ....	127
5.	DESARROLLO. ....	127
6.	ANEXO Y REGISTROS .....	128

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
01	15/01/2022	Elaboración del Procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



	<b>Procedimiento de Control Operacional.</b>	Página	02 de 03
		Revisión	01
		Código	MSM-P06

## 1. OBJETO.

Establecer una sistemática para identificar y controlar las operaciones y actividades que tienen relación con aspectos significativos de la calidad según la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad.

## 2. ALCANCE.

El presente documento aplica a todas las actividades que desarrolla el Mini Market “San Marcos”.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

MSM-MSGC01 Manual del sistema de gestión de la calidad.

MSM-P02 Procedimiento de compras

## 4. GENERALIDADES.


Control Operacional: Control de los procesos operacionales que están vinculadas con aspectos de la calidad.

## 5. DESARROLLO.

- Responsables.
  - Gerente: Persona que se encarga de revisar y aprobar documentos de control operacional.
  - Jefe de Compras: Persona que se encarga de elaborar y actualizar documentos de control operacional.

Se considera que la comunicación con el cliente y la determinación de requisitos para productos y servicios (Pardo Álvarez, 2017). El jefe de compras y el vendedor serán los que se encarguen de:

- Proporcionar información sobre los productos y servicios.
- Tratar consultas incluyendo los cambios.
- Tratar quejas o sugerencias establecidas en la tabla 45. Ficha para el levantamiento de quejas y sugerencias.

	Procedimiento de Control Operacional.	Página	03 de 03
		Revisión	01
		Código	MSM-P06

- Controlar la propiedad de clientes.


Se tomarán en cuenta el correcto cumplimiento de los siguientes diagramas de flujo para el normal desempeño de los procesos, mismo que se evidencian en los gráficos 13,14,15:

- Gráfico 13: Flujograma de compra Mini Market San Marcos. La caracterización por procesos se incluye en el anexo 1.
- Gráfico 14: Flujograma Ingreso de mercadería y almacenamiento del Mini Market San Marcos. La caracterización del proceso se incluye en el anexo 2.
- Gráfico 15: Flujograma de ventas Mini Market San Marcos, la caracterización de proceso se añade en el anexo 3.

## 6. ANEXO Y REGISTROS.

Control de los requisitos

Ver Tabla 49. Criterios de valoración de proveedores.

	Procedimiento de planificación de los objetivos de la calidad.	Página	01 de 05
		Revisión	01
		Código	MSM-P07


Contenido.

PLANIFICACIÓN DE LOS  
OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

1. OBJETO.....	130
2. ALCANCE.....	130
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	130
4. GENERALIDADES .....	130
5. DESARROLLO .....	130
6. ANEXOS Y REGISTROS .....	131

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
<b>01</b>	15/01/2022	Elaboración del Procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento de planificación de los objetivos de la calidad.	Página	02 de 05
		Revisión	01
		Código	MSM-P07

## 1. OBJETO.

Establecer los objetivos de la calidad que sean aplicables a todos los procesos existentes en el Mini Market “San Marcos”.

## 2. ALCANCE.

El presente documento aplica a todas las actividades que desarrolla el Mini Market “San Marcos”.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

MSM-MSGC01 Manual del sistema de gestión de la calidad.

## 4. GENERALIDADES.

Objetivos de la calidad. - Los objetivos de calidad son el medio con el que la empresa puede enfilar todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se consiga determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad (AENOR, 2015).

## 5. DESARROLLO.


- Responsabilidades.

Gerente. - Persona encargada de difundir los objetivos de la calidad con todo el personal.

Contador. – Persona delegada por el gerente en garantizar el cumplimiento de los objetivos de la calidad.

Varias organizaciones logran sus resultados estableciendo metas específicas alcanzables, estas metas cuando son definidas y cuantificadas de manera que sirvan de base para la planificación, son considerada como objetivos. (Bingham, 1983).

Una vez verificado en la norma ISO 9001:2015 los parámetros que deben de tener los objetivos se procede a detallar los siguientes:

	Procedimiento de planificación de los objetivos de la calidad.	Página	03 de 05
		Revisión	01
		Código	MSM-P07

Objetivos:

- Auditoría de cumplimiento favorable del sistema de gestión de calidad mediante la norma ISO 9001:2015
- Disminuir el número de quejas y reclamos.
- Mejorar el nivel de competencia del personal.
- Aumentar el nivel de cumplimiento en tiempos de entrega en compras.

El Mini Market “San Marcos” establece de forma anual los objetivos de la calidad para funciones y niveles pertinentes. Los objetivos se acogerán como base para su establecimiento la política de calidad. Los objetivos de la calidad serán establecidos, planificados y aprobados por la alta dirección de la empresa y comunicados a toda la organización. Para ello se establece la tabla 65 formato que establece el “Programa de Objetivos” incluyendo indicadores para su seguimiento, se pueden evidenciar en Anexos y registros del punto 6.

## 6. ANEXOS Y REGISTROS.




	Procedimiento de planificación de los objetivos de la calidad.	Página	04 de 05
		Revisión	01
		Código	MSM-P07

Tabla 65. Objetivos de Calidad.

			Programa de Objetivos de Calidad				
			Rev. 00	Pág. 1 de		Fecha	
N°	Objetivo	Plazo	Acciones	Recursos	Responsable	Seguimiento	Indicador
1	Disminuir el 20% de número de quejas y reclamos.	1 año	Control de los procesos.	Jefe de compras.	Responsable de calidad.	Semestral.	I = N° quejas por retrasos.
2	Mejorar el nivel al 25% de competencia del personal.	3 meses	Contratar una empresa de formación.	Contadora. 300\$	Responsable de calidad.	Trimestral.	I= N° de trabajadores formados / N° total de trabajadores.
3	Aumentar el nivel de cumplimiento en tiempos de entrega en compras a un 30%.	6 meses.	Verificar el cumplimiento de productos.	Jefe de compras.	Responsable de calidad.	Semestral.	I = Porcentaje de N° de quejas en relación al semestre pasado


Elaborado por: David Quinteros, (2022).

	Procedimiento de planificación de los objetivos de la calidad.	Página	05 de 05
		Revisión	01
		Código	MSM-P07

Objetivos de Calidad (Continuación).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

	Procedimiento Revisión por la dirección y mejora continua. Portada	Página	01 de 03
		Revisión	01
		Código	MSM-P08

Contenido.


PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
Y MEJORA CONTINUA.

1. OBJETO.....	135
2. ALCANCE.....	135
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	135
4. GENERALIDADES .....	135
5. DESARROLLO .....	135
6. ANEXOS Y REGISTROS.....	136

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
<b>01</b>	15/01/2022	Elaboración del Procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



	Procedimiento Revisión por la dirección y mejora continua.	Página	02 de 03
		Revisión	01
		Código	MSM-P08

### 1. OBJETO.

Establecer una metodología para la revisión del sistema por la dirección.

### 2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica al sistema de gestión de calidad de la empresa.

### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

MSM-MSGC01 Manual del sistema de gestión de la calidad.

MSM-P04 Procedimiento de Auditoría Interna.

### 4. GENERALIDADES.

Dirección: Comprende en orientar a los participantes entorno a las metas de la alta dirección.

Mejora Continua: Es un enfoque se direcciona a revisar continuamente los procesos operativos, con el propósito de corregir las no conformidades.

### 5. DESARROLLO.

- Responsables.


Gerente: Persona encargada de verificar las metas de la alta dirección.

Jefe de compras: Persona encargada de verificar la corrección de las no conformidades.

Realizar controles para verificar el cumplimiento mediante el procedimiento MSM-P04 de auditoría interna, que mediante el análisis la dirección podrá tomar decisiones. De esta manera se podrá controlar un correcto desenvolvimiento y mejora continua.

a. Las bases para una adecuada revisión son:


- Política de Calidad.

	<b>Procedimiento Revisión por la dirección y mejora continua.</b>	<b>Página</b>	03 de03
		<b>Revisión</b>	01
		<b>Código</b>	MSM-P08

- Resultados de las auditorías.
- Logro de los objetivos de la calidad.
- Retroalimentación con el cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
  - a. La revisión del sistema de gestión de la calidad, se la revisa como mínimo una vez por año.
  - b. La revisión se lo realiza con la alta dirección de la organización.
  - c. Se analiza los documentos presentados previamente por el responsable de la gestión de la calidad, estudiando los resultados obtenidos a lo largo del año, obteniendo conclusiones para mejorar los indicadores.
  - d. La revisión por la dirección se levanta en la tabla 66. Registro de Revisión por la dirección.

## 6. ANEXOS Y REGISTROS.

Tabla 66. Registro de Revisión por la dirección.

	<b>Revisión por la dirección</b>	<b>Página:</b>
		Fecha:
<b>Documentos revisados.</b>		
<b>Mejora Continua.</b>		
<b>Participantes:</b>		
<b>Firmas:</b>		

Elaborado por: David Quinteros.

### Propuesta de implementación.

En la tabla 67 se puede observar la propuesta de implementación para el Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 67. Propuesta de implementación del SGC.

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.					
ETAPA 1 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO					
Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Objetivos	Indicador	Recursos
Análisis de contexto.	04-07-22	17-07-22	Determinar el contexto de la organización, en asuntos internos y externos que implican a la empresa.	Matriz FODA	Materiales Humanos
Identificación de las partes interesadas.	18-07-22	31-07-22	Determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas que se involucren en el SGC.	Matriz Necesidades/Expectativas	Humanos
Informe de la situación actual de la empresa.	01-08-22	15-08-22	Elaborar un documento en el que conste toda la información relevante incluyendo análisis de contexto e identificación de las partes interesadas.		Material Humano
ETAPA 2 GESTIÓN POR PROCESOS Y APLICACIÓN DE REQUISITOS.					
Definición del alcance, objetivos de calidad y política de calidad.	16-08-22	31-08-22	Determinar el alcance, objetivos y política del sistema de gestión de calidad de la organización.	Política de calidad	Humano
Definición y atribución de responsabilidades, autoridades y funciones.	01-09-22	13-09-22	Establecer las responsabilidades, cumplimiento de funciones y la designación de autoridades.	Organigrama	Humano

Elaborado por: David Quinteros (2022).

Propuesta de implementación del SGC. (Continuación).

Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Objetivos	Indicador	Recursos
Definición de los procesos de la actividad de la empresa y mapas de procesos.	14-09-22	30-09-22	Entorno a la actividad de la empresa establecer los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.	Mapa de procesos Flujogramas	Humano
Desarrollo del manual de calidad.	03-10-22	07-11-22	Se procede a desarrollar el manual de calidad conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	Norma ISO 9001:2015	Humano
Diseño y elaboración del sistema de documentación del SGC.	08-11-22	30-11-22	Elaborar la documentación para el sistema de gestión de calidad.	Procedimientos: MSM-P01 Control de la información. MSM-P02 Compras MSM-P03 Formación y capacitación. MSM-P04 Auditoría Interna. MSM-P05 Análisis y control de las no conformidades. MSM-P06 Control Operacional. MSM-P07 Objetivos de la calidad. MSM-P08 Revisión y mejora continua.	Humanos
Realización de capacitaciones.	01-12-22	30-12-22	Determinar fechas para la capacitación al personal de la empresa.	Registros de asistencia.	Económicos humanos

Elaborado por: David Quinteros (2022).

Propuesta de implementación del SGC. (Continuación)

Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Objetivos	Indicador	Recursos
<b>ETAPA 3 DESARROLLO DE LA IMPLEMENTACIÓN.</b>					
Implantación de todo lo definido en la fase anterior	02-01-23	28-02-23	La organización deberá de presentar una mejor situación a partir de la fase inicial, en la que se evidenciará un mejor servicio.	Documentos que se relacionen con el sistema de gestión acorde a los requisitos de la norma.	Humanos Económicos Materiales
<b>ETAPA 4 REVISIÓN Y AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.</b>					
Realización de auditoría interna.	01-03-23	31-03-23	Evaluar el Sistema de gestión de calidad.	Informe de auditoría interna.	Humanos Económicos Materiales
Revisión por la dirección.	03-04-23	28-04-23	La dirección mediante el informe de auditoría determinará las fallas que presenta el SGC para corregirlas.	Informe de hallazgos.	Humanos Económicos Materiales
Mejora continua del sistema.	02-05-23	31-05-23	La mejora continua del sistema pretende aumentar la satisfacción de sus clientes.	Plan de acciones correctivas	Humanos Económicos Materiales
Solicitud y realización de una auditoría de cumplimiento.	01-06-23	03-07-23	Proporcionar toda la información que se requiera en la que evidencie la mejora continua, en la que el servicio proporcionado cumpla con las expectativas y necesidades de los clientes.	Documentación Información Certificado del sistema de gestión de calidad.	Humanos Económicos Materiales

Elaborado por: David Quinteros (2022).

**Resultados esperados.**

Con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se espera que la empresa pueda laborar de mejor manera, permitiéndole gestionar de una manera más eficiente mediante parámetros de calidad, mismo que se hará cargo la alta dirección de dar seguimiento, control y mejora continua.

Se espera contar con un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, que tendrá apoyo en el manual de calidad y procedimientos.

Con ello se espera que el Mini Market “San Marcos” se plantee una mejor administración, desarrollando y corrigiendo la falta de procedimientos para el abastecimiento y compra de los productos, la correcta verificación de que los proveedores entreguen productos de calidad, las evaluaciones de estas alternativas permiten a mediano plazo un mejor desenvolvimiento de la empresa.

Además, se estima que la comunicación con el cliente va a mejorar, escuchando sus necesidades para mejorar su experiencia. Se plantea minimizar las no conformidades y se deberá de tener un mejor control de la documentación. Las capacitaciones al personal se espera que conlleven a un empoderamiento con la empresa conllevando a una mejora continua de la empresa, en conformidad con lo dispuesto en la propuesta de implementación.

**Cronograma de la propuesta de implementación.**

La tabla 68 se presenta el cronograma que tendrá una duración de un año.

Tabla 68. Cronograma de desarrollo de la propuesta de implementación.

ETAPAS	AÑOS											
	2022						2023					
	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
<b>ETAPA 1 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.</b>												
<b>Análisis de contexto</b>												
<b>Identificación de las partes interesadas</b>												
<b>Informe de la situación actual de la empresa</b>												
<b>ETAPA 2. GESTIÓN POR PROCESOS Y APLICACIÓN DE REQUISITOS.</b>												
<b>Definición del alcance, objetivos de calidad y política de calidad.</b>												
<b>Definición y atribución de responsabilidades, autoridades y funciones.</b>												
<b>Definición de los procesos de la actividad de la empresa y mapas de procesos.</b>												

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

Cronograma de desarrollo de la propuesta de implementación (Continuación).

ETAPAS	AÑOS											
	2022						2023					
	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
<b>Desarrollo del manual de calidad.</b>												
<b>Diseño y elaboración del sistema de documentación del SGC.</b>												
<b>Realización de capacitaciones.</b>												
<b>ETAPA 3 DESARROLLO DE LA IMPLEMENTACIÓN.</b>												
<b>Implantación de todo lo definido en la fase anterior</b>												
<b>ETAPA 4 REVISIÓN Y AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.</b>												
<b>Realización de auditoría interna.</b>												
<b>Revisión por la dirección.</b>												
<b>Mejora continua del sistema.</b>												
<b>Solicitud y realización de la auditoría de cumplimiento.</b>												

Elaborado por: David Quinteros, (2022).



### **Análisis de costos.**

La admisión de la presente propuesta estará a cargo del gerente general de la empresa, en conjunto con el jefe de compras, que a la vez están encargados del sistema de gestión de calidad y el personal que interviene en los procesos operativos de la empresa Mini Market “San Marcos”. Con la meta de llegar a conseguir los objetivos propuestos, es imprescindible que la empresa cumpla con los parámetros que exige la norma. La auditoría de cumplimiento es importante para la empresa, ya que será su prioridad para expandir su modelo de gestión en otras localidades, por lo que en la tabla 69 se detalla los costos de la propuesta.

Tabla 69. Costos de la propuesta.

<b>Rubros</b>	<b>Descripción / Detalle</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Valor</b>	<b>Costo Total</b>
1	- Apoyo del levantamiento de información del SGC.	8 Meses	\$200,00	\$1600,00
2	- Dirección técnica para la implementación del SGC.	2 Meses	\$800,00	\$1600,00
3	- Copias, - Esferos, - Impresiones - Encuestas - Anillados	--	--	\$270,00
4	- Capacitación al personal (20 horas). • Atención al cliente (10 Horas) • Procedimientos y manual de calidad (10 horas).	20 horas en 1 mes	\$500,00	\$500,00
5	- Apoyo para realizar la auditoría interna.	1 mes	\$300,00	\$300,00
6	- Solicitud de auditoría de cumplimiento.	1 mes	\$2000,00	\$2000,00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>\$6270,00</b>

Elaborado por: David Quinteros, (2022).

## Curva S de recursos

Se observa la tabla 70 Recursos planificación y costo real, para realizar el análisis cuya planificación es de un año que conllevará la implementación de un SGC con una fecha estimada de inicio del 04 de julio del 2022 hasta el 03 de julio del 2023. Se toma en cuenta de que, si existe algún tipo de calamidad, se aplazará las fechas para una reprogramación de actividades. Los valores previstos van a ser una estimación de los costos de actividades en el cronograma propuesta de implementación tabla 68. Para los costos reales y planificados acumulados se obtendrán a partir del primer mes sumado el valor anterior.

**Tabla 70 Curva S de Recursos.**

Tabla de Recursos													
Meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Valor Planificado</b>	\$220,00	\$230,00	\$230,00	\$220,00	\$220,00	\$720,00	\$860,00	\$840,00	\$310,00	\$210,00	\$210,00	\$2000,00	
<b>Rubros</b>	Rubro 1 (\$200,00) + Rubro 3 (\$20,00)	Rubro 1 (\$200,00) + Rubro 3 (\$30,00)	Rubro 1 (\$200,00) + Rubro 3 (\$30,00)	Rubro 1 (\$200,00) + Rubro 3 (\$20,00)	Rubro 1 (\$200,00) + Rubro 3 (\$20,00)	Rubro 1 (\$200,00) + Rubro 3 (\$20,00) + Rubro 4 (\$500,00)	Rubro 1 (\$200,00) + Rubro 3 (\$60,00)	Rubro 2 (\$800,00) + Rubro 3 (\$40,00)	Rubro 2 (\$800,00) + Rubro 3 (\$10,00)	Rubro 5 (\$300,00) + Rubro 3 (\$10,00)	Rubro 1 (\$200,00) + Rubro 3 (\$10,00)	Rubro 1 (\$200,00) + Rubro 3 (\$10,00)	Rubro 6 (\$2000,00)
<b>Valor Acumulado</b>	\$220,00	\$450,00	\$680,00	\$900,00	\$1120,00	\$1840,00	\$2700,00	\$3540,00	\$3850,00	\$4060,00	\$4270,00	<b>\$6270,00</b>	

Elaborador por: David Quinteros (2022).

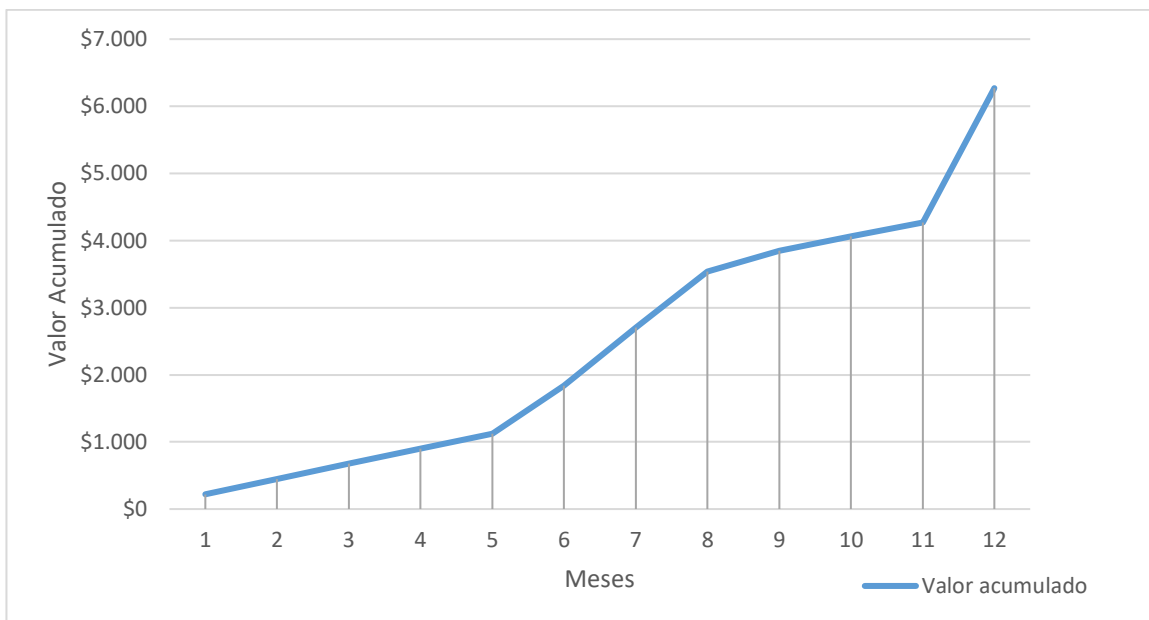


Gráfico 17 Curva S de recursos.

Fuente: David Quinteros (2022).

En el gráfico 17 se interpreta el valor de la propuesta desde el mes 1 hasta el mes 5 un gasto considerable con el apoyo del levantamiento de información. En el mes 6 y mes 8 empieza a subir el valor debido a la implementación del sistema de gestión de calidad, capacitaciones y rubros de hojas y materiales de oficina. Desde el mes 9 y mes 11 los rubros son para el apoyo del levantamiento de información y en el último mes es el rubro que más le costaría a la empresa para verificar mediante una auditoría de cumplimiento el avance de la misma con el sistema de gestión implementado.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones.

- ✓ Después de analizar todos los puntos de la norma mediante el Lista de Chequeo se establece que en relación a la tabla 36 resultado de la situación actual de la empresa, existe un cumplimiento de un 13%. Evidenciando que en primer lugar existía un amplio desconocimiento de la empresa en referencia a sistemas de gestión y sobre la norma ISO 9001:2015 por lo que en el desarrollo de la Lista de Chequeo hubo dificultades en ciertos puntos de la norma. Se pudo evidenciar que la mayoría de información documentada existente se encontraba almacenada en varios sitios y poseían un orden de almacenamiento. También la documentación que era de más años de antigüedad se encontraba en mal estado por lo que resultó difícil poder verificar.
- ✓ Para una correcta implementación de la norma ISO 9001:2015 se desarrolló un manual de calidad y ocho manuales de procedimientos. El manual de calidad consta de 38 páginas en las que punto por punto se desarrolla la norma. Se deja una forma clara y concisa en la que se determina Los manuales de procedimientos detallan todos aquellos que son más relevantes para la empresa, considerando el tamaño de la empresa comercial.
- ✓ Se propone un cronograma de implantación del sistema de gestión de calidad con una duración de 12 meses contados a partir de julio del año 2022. Para este tiempo la empresa tendrá la certeza de cómo aplicar la norma paulatinamente. Se han establecido cuatro etapas o fases que son planificadas en las que se evidencia la implementación, cuya meta es llegar a una auditoría de cumplimiento de la empresa comercial Mini Market “San Marcos”.

### **Recomendaciones.**

- ✓ Se recomienda una socialización con todos los empleados de la empresa, para explicar en qué consiste la norma ISO 9001:2015 previo al diagnóstico utilizando la Lista de Chequeo.
- ✓ La empresa debe de hacer un uso correcto y adecuado de los manuales que se han establecido. No se deberán de hacer caso omiso y a su vez serán indispensables en la búsqueda de un sistema de gestión de calidad eficaz. El manual del sistema de gestión de calidad será considerado el más importante y los de procedimientos serán el complemento del mismo.
- ✓ Se propone un cronograma con una duración de 12 meses contados a partir de julio del año 2022. Para este tiempo la empresa tendrá la certeza de cómo aplicar la norma paulatinamente.
- ✓ La empresa deberá en lo posible de cumplir con los tiempos establecidos. El cronograma implantado está en una valoración de meses y cada mes contiene su actividad, algunas son actividades que pueden ir a la par con otras. En caso de existir alguna demora o contratiempo en el cronograma, se deberá de justificar a la alta dirección de la empresa él por qué. La empresa podrá reconocer como causales de demora a eventos que se consideren imprevistos o que no estén al alcance de la empresa.
- ✓ Una vez que la empresa logre a llegar obtener auditoría de cumplimiento favorable tendrá que plantearse nuevas mejoras. Una de ellas sería la nueva compra de tecnología, mejoramiento de la infraestructura. En síntesis, la empresa no deberá de conformarse y siempre tendrá que mejorar todos sus aspectos. Para que sus clientes tengan la certeza que es una empresa que brinda servicios de calidad.

## LITERATURA CITADA.

**Acosta, Robert. 2009.** Flujograma. s.l. : El Cid Editor, 2009.  
<https://elibro.net/es/lc/utiec/titulos/28942>.

**AENOR. 2015.** Norma ISO 9001:2015. 2015.

**Anónimo. 2011.** Solnacientenews. [En línea] 08 de 08 de 2011. [Citado el: 22 de 08 de 2021.] <http://solnacientenews.blogspot.com/2011/08/en-ecuador-hay-135-mil-tiendas.html>.

**Avolio, Beatrice. 2017.** Progreso y evolución de la Insección de la mujer. [En línea] 2017.

**Belén, Franklin. 2021.** Mini Market ¿Qué es? *Beneficios y características*. 2021.

**Bingham, R. S. Jr. - Gryna, Frank M. Jr. - Juran, J. M. 1983.** Libro. *Manual de control de la calidad*. [En línea] 1983. [Citado el: 22 de 01 de 2022.] <https://elibro.net/es/lc/utiec/titulos/100525>.

**Blandon, C. 2017.** ISO 9001:2015 - Progresando. 2017.

**Campaña, Roberth. 2019.** SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA ISO: 9001 2015. 2019.

**Carrillo, Marianela S. Mano. 2009.** eLibro. s.l. : El Cid Editor, 2009.

**Cifras, Ecuador en. 2011.** [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec). [En línea] INEC, 2011. [Citado el: 24 de 08 de 2021.] [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Encuesta_Exhaustiva/Presentacion_Exhaustiva.pdf)

[inec/Estadisticas\\_Economicas/Encuesta\\_Exhaustiva/Presentacion\\_Exhaustiva.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Encuesta_Exhaustiva/Presentacion_Exhaustiva.pdf)

**Cortés, José Manuel. 2017.** Elibro. [En línea] 2017. [Citado el: 22 de 01 de 2022.]

**Días, Juan Carlos. 2021.** Supply Chain. [En línea] Project Management, 30 de 04 de 2021. [Citado el: 02 de 01 de 2022.] <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>.

**Duncan, Pedro. 2020.** Ritz Herald. [En línea] 26 de 08 de 2020. [Citado el: 22 de 07 de 2021.] <https://ritzherald.com/walmart-dominates-2019-fortune-global-500-list/>.

**GAD Marcos Espinel. 2020.** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Píllaro : s.n., 2020.

**García Bacho, Castillo Paredes, Cima Cabal. 2016.** Regulación de calidad y seguridad industrial, implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y herramientas de calidad para la mejora continua. 2016.

**García, Carmen Blanco. 2013.** Elibro. [En línea] 2013. [Citado el: 20 de 11 de 2021.] <https://elibro.net/es/lc/utiec/titulos/42955>.

**Guadalupe, Jorge. 2018.** Utilización de controles, auditorías administrativas y sistemas de gestión de la calidad en las PYMES. [En línea] 16 de Abril de 2018. <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/154>.

**Hedera, Consultores. 2019.** [www.hederaconsultores.blogspot.com](http://www.hederaconsultores.blogspot.com). [En línea] 11 de 10 de 2019. [Citado el: 26 de 10 de 2021.] <http://hederaconsultores.com/docs/Check-list-auditoria-ISO-9001-2015.pdf>.

**INEC. 2010.** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. [En línea] 2010. <https://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/catalog/586>.

**IPYME. 2018.** *Gobierno de España, DAFO*. Madrid : s.n., 2018.

**ISOTools. 2021.** ISOTools. [En línea] 2021.

**Leiva, Victor Burckhardt. 2015.** Realización de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. *Aplicación pyme Comunidad Valenciana*. Valencia : s.n., 2015.

**León, Luis. 2019.** Sistema de Gestión Ambiental. Ambato : s.n., 2019.

**Mallar, Miguel Ángel. 2010.** Gestión por procesos. Argentina : Visión de futuro, 01 de 06 de 2010. Vol. 13, 1.

**Martínez, Adamaris. 2010.** elibro. [En línea] 2010. [Citado el: 21 de 09 de 2021.] <https://elibro.net/es/lc/utiec/titulos/176641>.

**Ortega, Fernanda. 2018.** Consumoteca. [En línea] 2018. <https://www.consumoteca.com/comercio/tienda-de-conveniencia/>.

**Pardo Álvarez, José Manual. 2017.** Elibro. *Gestión por procesos y riesgo operacional*. [En línea] 2017. [Citado el: 15 de 01 de 2022.] <https://elibro.net/es/lc/utiec/titulos/53618>.

**Quiñones, Cristina. 2018.** Gestión. [En línea] 23 de 02 de 2018. [Citado el: 28 de 07 de 2021.] <https://gestion.pe/blog/consumerpsyco/2018/02/tambo-en-una-lima-que-busca-dejar-de-ser-gris-la-nueva-esquina-morada.html/>.

**Sangri Coral, Alberto. 2016.** Elibro. *Administración de compras: adquisiciones y abastecimiento*. [En línea] 2016. [Citado el: 24 de 01 de 2022.] <https://elibro.net/es/lc/utiec/titulos/39375>.

**Trenza, Ana. 2020.** Anatrenza.com. [En línea] Mis Finanzas, 01 de 03 de 2020. [Citado el: 05 de 01 de 2022.] <https://anatrenza.com/plan-estrategico-empresa/>.

*WALMART DOMINA LA LISTA FORTUNE GLOBAL 500 DE 2019.* **Duncan, Pedro. 2020.** New York : Bussines Editor, 2020.



# ANEXOS

Anexo 1 Tabla de caracterización de proceso de compras.

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			<b>Código Formato</b>	
				Versión	
					001
<b>PROCESO</b>	Compras	<b>Descripción del proceso:</b>	Se inicia cuando existe falta de mercadería, se procede con la solicitud. Es analizada para buscar y seleccionar proveedores. Se compra la mercadería y se verifica que se cumpla con los requisitos, se firma y se cancela.		
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de Compras				
<b>Objetivo del proceso:</b>	Garantizar el suministro de productos necesarios para que la empresa pueda brindar el servicio con estándares de calidad.				
<b>PLANEAR</b>	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES		
	Punto de venta	Generar la realización de la falta de mercadería	Administrador del punto de venta.		
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
Requisición de compra	Plan de compra				
<b>HACER</b>	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES		
	Jefe Comercial	Buscar a proveedores para verificar y negociar precios. Establecer condiciones precontractuales y generar solicitud de compra	Administrador del punto de venta.		
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
Ver Procedimiento de compras MSM-P02	Orden de compra				
	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES		
	Jefe Comercial	Verifica que se concuerda con lo negociado. Tiempos de entrega óptimos	Administrador del punto de venta.		


Elaborado por: David Quinteros.

Anexo 1. Tabla de caracterización de proceso de compras. (Continuación).

VERIFICAR	INSUMOS		PRODUCTO / SERVICIO
			Orden de compra
ACTUAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Jefe Comercial	Verificar la orden de compra y corregir errores. Evaluar cumplimiento del proveedor Generar documentación de acciones correctivas en caso de haberlo.	Administrador del punto de venta
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	Orden de compra		Compra finalizada
<b>RECURSOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
Correo electrónico, Excel, computador, celular, teléfono.		Fichas, procedimientos, orden de compra.	Procedimiento de compras, Evaluación de proveedores.
<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>		<b>INDICADORES</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>
<b>4. Contexto de la organización</b> <b>4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b> <b>4.4. sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b> <b>6. planificación</b> <b>7 apoyo</b> <b>8.1. Planificación y control operacional</b> <b>9. evaluación del desempeño</b>		Tiempo de entrega de mercancía, porcentaje de disconformidad en la entrega de mercancía. I=% entrega a tiempo	Permiso de funcionamiento, Registro Único de Proveedor.

Elaborado por: David Quinteros (2022).

Anexo 2 Tabla de caracterización de procesos de Almacenamiento.

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			<b>Código Formato</b>	
				Versión	
					001
<b>PROCESO</b>	Almacenamiento	<b>Descripción del proceso:</b>	Se inicia cuando se ha realizado las compras y se prepara espacios para el almacenamiento, se clasifican los productos, para guardarlos en perchas o refrigeración de manera adecuada		
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de Compras				
<b>Objetivo del proceso:</b>	Garantizar un adecuado almacenamiento para los diferentes productos y controlar el stock.				
<b>PLANEAR</b>	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES		
	Jefe de compras	Se procede a utilizar la ficha de recepción de materiales con el código MSM-FRM01.	Ventas		
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
	Fichas de recepción.		Fichas de recepción.		
<b>HACER</b>	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES		
	Jefe de compras	Ingresar los productos. Correcto almacenamiento de productos. Realizar solicitudes de compra. Almacenar correctamente. Evaluación a los proveedores.	Ventas.		
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
	Ver Tabla 47. Criterio de evaluación de proveedores.		Informe de almacenamiento		
		PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES	
		Jefe de Compras	Cantidades de mercancía. Almacenar y disponibilidad en el menor tiempo posible.	Ventas	


Elaborado por: David Quinteros.

Anexo 2. Tabla de caracterización de proceso de Almacenamiento (Continuación).

<b>VERIFICAR</b>	<b>INSUMOS</b>	<b>Auditorías.</b>	<b>PRODUCTO / SERVICIO</b>
			Orden de compra
<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	Jefe Comercial	Verificar la orden de compra y corregir errores. Evaluar cumplimiento del proveedor Generar documentación de acciones correctivas en caso de haberlo.	Administrador del punto de venta
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	Procedimiento de mejora, ver MSM-P08		Control y seguimiento al plan de mejora.
<b>RECURSOS</b>			
	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>	
<b>Técnico, humano, físico, económico.</b>	Procedimiento de mejora, fichas de evaluación.	Ficha de ingreso de mercadería, Reporte de proveedores.	
<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>			
	<b>INDICADORES</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>	
<b>6. planificación</b> <b>8.1 planificación y control operacional</b> <b>8.5 producción y provisión de servicios</b> <b>9.2 Auditoría interna</b> <b>10.3 Mejora continua</b>	Porcentaje de correcto almacenamiento, clasificación de productos y en buen estado. I=%productos total - % Productos mal estado.	Registro único de proveedor. Facturas.	

Elaborado por: David Quinteros (2022).

Anexo 3 Tabla de caracterización de proceso de ventas.

		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>Código Formato</b>	
				Versión	
				001	
<b>PROCESO</b>	Ventas	<b>Descripción del proceso:</b>	Se inicia cuando el cliente tiene la necesidad de adquirir nuevos productos, selecciona todo lo necesario para proceder cancelar en caja. Se puede realizar el pago en efectivo o a crédito, para emitir la factura o nota de crédito.		
<b>RESPONSABLE</b>	Vendedor y cajero				
<b>Objetivo del proceso:</b>	Garantizar que el cliente cumpla sus expectativas y necesidades.				
<b>PLANEAR</b>	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES		
	Clientes en general	Definir estrategias de acuerdo al tipo de productos.	Clientes en general		
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
Estrategias comerciales	Estrategia de ventas				
<b>HACER</b>	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES		
	Clientes en general	Ofertas en productos seleccionados. Campañas de promoción. Fidelidad de clientes. Encuestas a clientes	Clientes en general.		
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
	Estrategia de ventas. Ver tabla 44 Ficha para levantamiento de quejas y sugerencias. MSM-FQS01		Resultados		
Estrategia de ventas. Ver tabla 44 Ficha para levantamiento de quejas y sugerencias. MSM-FQS01	Resultados				
	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES		
	Clientes en general	Analizar datos de ventas y medir resultados	Administrador del punto de venta.		

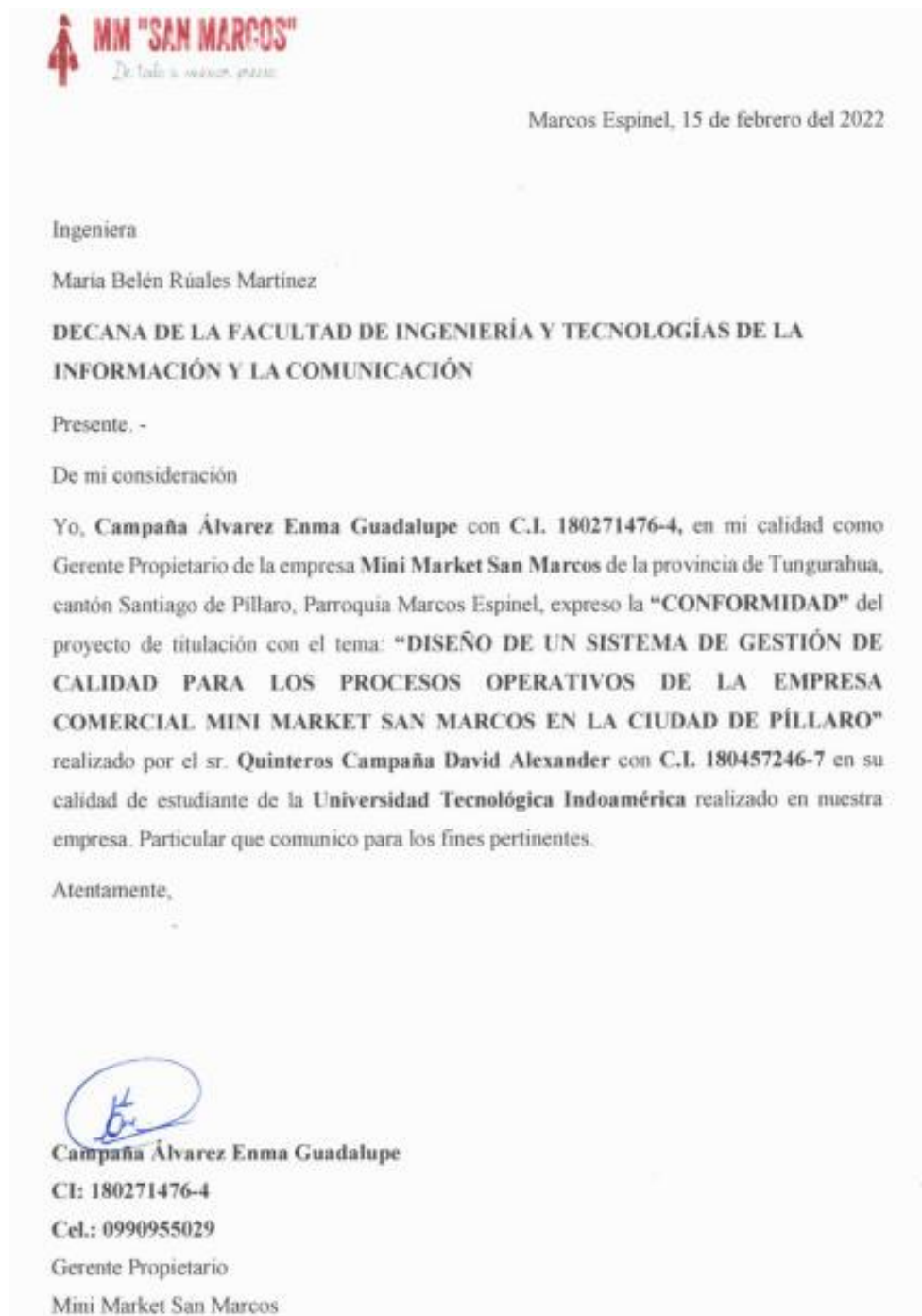
Elaborado por: David Quinteros.

Anexo 3. Tabla de caracterización de proceso de ventas. (Continuación).

<b>VERIFICAR</b>	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO / SERVICIO</b>
	Resultados		Mejora continua.
<b>ACTUAR</b>	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Cientes en general	Ejecutar correcciones para la mejora continua	Cientes en general
	INSUMOS	Documentar todo tipo de acciones que se tomen.	PRODUCTO/SERVICIO
	Análisis de mejora continua.		Acciones correctivas.
<b>RECURSOS</b>			<b>DOCUMENTOS</b>
<b>Físico, técnico, Humano, Económico.</b>			Fichas, procedimientos, orden de compra.
<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>			<b>REGISTROS</b>
<b>4. Contexto de la organización</b> <b>4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b> <b>4.4. sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b> <b>6. planificación</b> <b>7 apoyo</b>			<b>INDICADORES</b>  Porcentaje de quejas y sugerencias en relación a meses anteriores. $I = \% \text{ Quejas actual } - \% \text{ Quejas anterior}$
			<b>REQUISITOS LEGALES</b>
			Facturas. Notas de crédito. Registro único de Proveedor.

Elaborado por: David Quinteros (2022).

Anexo 4 Carta de conformidad de la empresa Mini Market “San Marcos”



Elaborado por: Guadalupe Campaña (2022)