

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL



Presentado por:

Br. ROXANA ROSALES QUISPE

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE
EN LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA EMPRESA
INKILLA S.R.L, DE LA PROVINCIA DE
ANDAHUAYLAS, 2018**

Asesor

Ing. Mg. Celia Rocio Yauris Silvera

Co-asesor

Ing. Mg. Ronald Pérez Salcedo

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO AGROINDUSTRIAL**

**ANDAHUAYLAS – APURÍMAC – PERÚ
2019**

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA
ISO 9001:2015, EN LA EMPRESA INKILLA S.R.L, DE LA
PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO AGROINDUSTRIAL**

Presentado por:

Br. ROXANA ROSALES QUISPE

Asesor

Ing. Mg. Celia Rocio Yauris Silvera

Co-asesor:

Ing. Mg. Ronald Pérez Salcedo

ANDAHUAYLAS – APURÍMAC – PERÚ
2019



APROBACIÓN DEL ASESOR


Quién suscribe:

Mg. Ing. Celia Rocio Yauris Silveira, por la presente:


CERTIFICA,

Que, el Bachiller en Ingeniería Agroindustrial **ROXANA ROSALES QUISPE** ha culminado satisfactoriamente el informe final de tesis intitulado: **"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA EMPRESA INKILLA S.R.L. DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, 2018"** para optar el Título Profesional de Ingeniero Agroindustrial

Andahuaylas 13 de junio de 2019



Mg. Ing. Celia Rocio Yauris Silveira
Asesor



Br. Roxana Rosales Quispe
Tesisista



APROBACIÓN DEL CO-ASESOR

Quién suscribe:

Mg. Ing. Ronald Pérez Salcedo, por la presente:

CERTIFICA,

Que, el Bachiller en Ingeniería Agroindustrial **ROXANA ROSALES QUISPE** ha culminado satisfactoriamente el informe final de tesis intitulado: "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA EMPRESA INKILLA S.R.L, DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, 2018" para optar el Título Profesional de Ingeniero Agroindustrial

Andahuaylas 13 de junio de 2019

Mg. Ing. Ronald Pérez Salcedo
Co-Asesor

Br. Roxana Rosales Quispe
Tesisista



FACULTAD DE INGENIERIA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En la Av. 28 de julio N° 1103 del Local Académico BL02 (Santa Rosa) en el Salón de Grados de la Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial de la Universidad Nacional José María Arguedas ubicado en el distrito de Talavera de la Reyna de la Provincia de Andahuaylas, siendo las 10:00 horas del día 30 de mayo del año 2019, se reunieron los docentes: Dr. Julio César Sánchez Muñoz, Ing. Freddy Taipe Pardo, Mg. Rosa Huaraca Aparco, en condición de integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Intitulado: "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA EMPRESA INOLLA S.R.L., DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS 2019", cuyo autor es el Bachiller en Ingeniería Agroindustrial ROXANA ROSALES QUISPE, la asesora Mg. Celia Rocío Yauris Silveira y el Co-Asesor Mg. Ronald Pérez Salcedo con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD al Bachiller en Ingeniería Agroindustrial ROXANA ROSALES QUISPE, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
17	Distinción	MUY BUENO

En señal de conformidad, se procedió a la firma de la presente acta en 03 ejemplares.

Dr. Julio César Sánchez Muñoz
Presidente del Jurado Evaluador

Ing. Freddy Taipe Pardo
Primer Miembro del Jurado Evaluador

Mg. Rosa Huaraca Aparco
Segundo Miembro del Jurado Evaluador



APROBACIÓN DEL JURADO DICTAMINADOR

LA TESIS: "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA EMPRESA INKILLA S.R.L, DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, 2018"; para optar el Título Profesional de Ingeniero Agroindustrial, ha sido evaluada por el Jurado Dictaminador conformado por:

PRESIDENTE: Dr. Julio Cesar Sichez Muñoz
PRIMER MIEMBRO: Ing. Fredy Taipe Pardo
SEGUNDO MIEMBRO: Mg. Ing. Rosa Huaraca Aparco

Habiendo sido aprobado por UNANIMIDAD/MAYORIA, en la ciudad de Andahuaylas el día 30 del mes de mayo de 2019

Andahuaylas, 13 de junio de 2019,

DR. JULIO CESAR SICHEZ MUÑOZ
PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR

ING. FREDY TAIPE PARDO
PRIMER MIEMBRO DEL JURADO DICTAMINADOR

MG. ING. ROSA HUARACA APARCO
SEGUNDO MIEMBRO DEL JURADO DICTAMINADOR



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Roxana Rosales Quispe identificado (a) con DNI N° 47119120 de la Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial

.....
Declaro bajo juramento que la tesis Titulado:

"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA EMPRESA INKILLA S.R.L, DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, 2018" Es auténtico y no vulnera los derechos de autor. Además, su contenido es de entera responsabilidad del autor (es) del proyecto, quedando la UNAJMA exenta de toda responsabilidad en caso de atentar contra la Ley de propiedad intelectual y derechos de autor.

Andahuaylas, 17 de junio de 2019

.....
Firma

N° DNI: 47119120

E-mail: Unajma@gmail.com

N° Celular: 935308817

DEDICATORIA

A Dios por la vida, porque cada día bendice mi vida con amor y oportunidades, de estar al lado de las personas que más amo en mi vida.

A ti mamita Cata y papá Maxi por darme la oportunidad de seguir con mis estudios superiores y poder cumplir mis sueños, este trabajo no sería posible sin su apoyo de ustedes. A ti mi bello hermano Max por todo el apoyo que siempre me bridas, a ustedes mis lindas hermanitas Dina, Nel, Yola y Stefany ustedes son mi fortaleza y mi motivo de seguir adelante, a mis bellos sobrinos Ivanita, Jack, Ariana, Cris, Mila y Yumi, a ustedes mis primos Henry, Flor, Robert por creer en mí, a mis tíos por su apoyo incondicional Rómulo, Esperanza, a toda mi familia.

A ti Luis Jonathan que desde donde estés siempre guíes mi camino, mi corazón siempre está contigo, vivirás por siempre en mí y en el corazón de toda nuestra familia, te extraño, sé que estás en la gloria de Dios.

A ti y a mis amigos que me apoyaron incondicionalmente y creyeron que es posible realizar mis sueños, con mi más sincero amor.

Roxana Rosales Quispe

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado en este camino para culminar con esta etapa más de mi vida.

A mi asesora Ing. Celia Rocio Yauris Silvera y Co-Asesor Ing. Ronald Pérez Salcedo por brindarme su apoyo incondicional y orientación durante la realización de este trabajo de tesis.

A los miembros del jurado evaluador: Ing. Julio Cesar Sichez Muñoz, Ing. Fredy Taipe Pardo e Ing. Rosa Huaraca Aparco, por formar parte de esta investigación por su apoyo, orientación y sus conocimientos aportados para la culminación de mi tesis.

A la Universidad Nacional José María Arguedas y Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial, por contribuir con mi formación profesional y haberme brindado sus instalaciones durante los 5 años de estudio universitario.

A todos los docentes que presentan servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial, por aportar sus conocimientos y experiencias para lograr mi formación profesional.

A la Empresa INKILLA S.R.L, por brindarme las herramientas necesarias para la realización de este trabajo de tesis

A mi familia y amigos por brindarme su apoyo incondicional y creer en mí y que es posible realizar mi sueño. A todos ellos mil gracias.

	ÍNDICE	pág.
DEDICATORIA		viii
AGRADECIMIENTO		ix
INDICE DE TABLAS		xii
INDICE DE FIGURAS		xiii
ÍNDICE DE ANEXOS		xiv
ABREVIATURAS Y SIMBOLOS		xv
RESUMEN:.....		xvii
ABSTRAC.....		xviii
CHUMASQA		19
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN		21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO		22
2.1. Antecedentes de la investigación.....		22
2.1.1. Antecedente a nivel internacional		22
2.1.2. Antecedente a nivel nacional		23
2.2. BASES TEÓRICOS		26
2.2.1. Calidad		26
2.2.2. Evolución de la calidad.		27
2.2.3. Calidad de servicio.		28
2.2.4. Sistemas de calidad alimentaria.		28
2.2.5. Definición de gestión de la calidad.....		29
2.2.6. Principios de la gestión de calidad.....		29
2.2.7. Enfoque de gestión de la calidad.		30
2.2.8. Sistema de gestion de la calidad (SGS)		32
2.2.9. Principales sistemas de gestión de calidad.....		34
2.2.10. Ventajas de los sistemas de gestión de la calidad		35
2.2.11. ISO.		36
2.2.12. Evolución de la norma ISO		36
2.2.13. ISO 9000.		38
2.2.14. Principios del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9000.		40
2.2.15. ISO 9001		42
2.2.16. Los requisitos documentales de la norma ISO 9001.....		43
2.2.17. Proceso de revisión de la norma ISO 9001.....		43

2.2.18. Objetivos de la revisión de la norma ISO 9001.	44
2.2.19. Transición de la norma ISO 9001 versión 2008 a la versión 2015.	45
2.2.20. Requisitos de la norma ISO 9001: 2015.	46
2.2.21. Organismos nacionales de normalización.....	48
2.2.22. Norma ISO 9001: 2015.	49
2.2.23. Mejora continua	51
2.2.24. Satisfacción del cliente:	52
2.2.25. Auditorías internas.....	52
2.2.26. Auditorías externas.....	53
2.3. Marco Conceptual.....	53
CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS..	55
3.1. Lugar de ejecución	55
3.2. Población y muestra	55
3.3. Materiales	55
3.4. Tipo de investigación	56
3.5. Identificación de variable	57
3.6. Técnicas de instrumentos de acopio de datos	57
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIONES	59
4.1. Resultados del diagnóstico de la situación actual de la empresa INKILLA S.R.L. (Lista de verificación)	59
4.2. Elaboración del manual de la calidad.....	66
4.3. Plan de implementación.....	67
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXO	80

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Norma ISO 9000	40
Tabla 02. Principios de la gestión de la calidad de la norma ISO 9000	41
Tabla 03. Comparativa entre la estructura de ISO 9001 en las versiones 2008 a 2015.....	46
Tabla 04. Lista verificaciones	59
Tabla 05. Resumen de la lista de verificaciones	64
Tabla 06. Actividades para la implementación del sistema de gestión de calidad para la empresa INKILLA S.R.L.....	68
Tabla 07. Cronograma de Implementación	149

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Principios de gestión de la calidad.	31
Figura 02: Funcionamiento de un sistema de calidad como instrumento de gestión.	34
Figura 03: Cronología de la transición hacia la nueva ISO 9001:2015.	45
Figura 04: Enfoque basado en los procesos de la norma ISO 9001:2015....	52
Figura 05: Nivel de cumplimiento en su totalidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	66

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Elaboración del manual de la calidad	81
Anexo 02. Cronograma de la propuesta de implementación en la norma ISO 9001:2015	149
Anexo 03. Ficha RUC de la empresa INKILLA S.R.L.....	151
Anexo 04. Consulta web del registro nacional de proveedores.....	152
Anexo 05. Certificado de sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001:2015.....	153
Anexo 06. Imágenes de evidencia de la empresa	154

ABREVIATURAS Y SIMBOLOS

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación

ANSI: Instituto Nacional Americano de Estandarización

AFNOR: Asociación Francesa de Normalización

ABNT: Asociación brasileira de normas técnicas

BPAL: Buenas Prácticas y Almacenamiento

BPM: Buenas Prácticas de Manufacturero

CITA: Ciencia y Tecnología de Alimentos

COMPANIT: Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas

DIN: Deutsches Institut Fur Noumun

DIGESA: Dirección General de Salud Ambiental

DGN: Dirección General de Normas de México

FODA: Fortaleza Oportunidad Debilidad y Amenaza

HACCP: Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control

IK: Inkilla

ISO: Organismo Internacional para la Estandarización

II.EE: Institución Educativa

IRAM. Instituto Argentino de Normalización

INCOTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

INEN: Instituto Nacional de Normalización

INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

MDC: Manual de la Calidad

MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

O: Oportunidades

ONN: Organización nacional de normalización

PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar

PHS: Programa de Higiene y Saneamiento

R: Riegos

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SAC: Solicitud de Acciones Correctivas

SENASA: Servicio Nacional de Sanidad Agraria

UNIT: Instituto Uruguayo de Normas Técnicas

UPS: Universidad Politécnica Salesiana

RESUMEN:

La empresa INKILLA S.R.L está dedicada al almacenamiento y distribución de productos alimenticios no perecibles para consumo humano, realizando entregas a las instituciones educativas beneficiarias del programa Nacional de Alimentos Escolares Qali Warma.

El trabajo de tesis plantea una estrategia novedosa en la región de Apurímac, para que las empresas dedicadas al sector alimentario puedan adoptar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, demostrando que el servicio de abastecimiento de alimentos contribuirá con la mejora de su calidad, esto basado en el cumplimiento de los requisitos generales, comunes y específicos que plantea la norma para las organizaciones que brindan productos y servicios.

Por lo cual se realizó el análisis de la situación actual con una lista de verificación para determinar la problemática que presenta la empresa INKILLA S.R.L, logrando identificar las causas del problema principal siendo este la insatisfacción de los clientes, para lo cual se propone como objetivo la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 plasmados en el manual de la calidad y posteriormente realizar el cronograma de la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, con el fin de mejorar la calidad de servicio y satisfacer las exigencias de sus clientes, finalmente se presentó a la empresa INKILLA S.R.L, quien optó por desarrollar la propuesta logrando implementar el sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2015, y posteriormente certificándose.

Palabras claves: Calidad, sistema, gestión, Sistema de gestión, satisfacción del cliente, ISO.

ABSTRAC

The company INKILLA S.R.L is dedicated to the storage and distribution of non-perishable food products for human consumption, making deliveries to educational institutions that benefit from the Qali Warma National School Food Program.

The thesis work proposes a novel strategy in the region of Apurímac, so that companies dedicated to the food sector can adopt the quality management system based on ISO 9001: 2015, demonstrating that the food supply service will contribute to the improvement of its quality, this based on the fulfillment of the general, common and specific requirements that the norm establishes for the organizations that offer products and services.

Therefore, the analysis of the current situation was carried out with a checklist to determine the problems presented by the company INKILLA SRL, identifying the causes of the main problem, this being the dissatisfaction of the customers, for which the objective is proposed proposal for the implementation of the quality management system with the requirements of the ISO 9001: 2015 standard embodied in the quality manual and then make the schedule of the implementation proposal of the quality management system, in order to improve the quality service and meet the demands of its customers, finally presented to the company INKILLA SRL, who opted to develop the proposal by implementing the quality management system based on the ISO 9001: 2015, and subsequently certifying.

Keywords: Quality, system, management, Management system, customer satisfaction, ISO.

CHUMASQA

QILLQAPA RIQSICHIYNIN

Llamkachiq wasi INKILLA S.R.L. churakun llamkaynimpi taqispa hinaspa aypuspa utaq rakispa llapa runapa mikunan mikuykunata, chaynataq qupun llapallan yachaywasikunaman maypichus chaskinku kay nisqa (programa Nacional de Alimentos Escolares Qali Warma).

Kay llamkaypa taqwiriynin qatipayninmi churakun huk musuq ruraykunaman apurimaq suyupi, imapaq chaynapi llapallan llamkachik wasikuna mikuykunamanta nanachikuq ichapas chaskiykunman allin allin ruraykunata qatipaspa chay kamachikuy nisqaman hina ISO 9001:2015, chaynapi allin kasqanta qawachikuspa mana tipiyta mikuykunata quspa chaywantaq churapakunqa allin allin sumaq kayman, kaymi chuymasqa llapallan ima hatun kamachikuykuna nisqanmanhina, chaynataq llapallan hinaspa sutinchasqa kamachikuyman, imayna churasqa chay ruranaq kamachikuy mikuykunata hinaspa allinta waqaychaspa llapallan huñusqa kawsaq llamkachik wasikunapa ni

sqanman hina Chaynaqa rurakurqa taqwirispa qatipay huk sasachakuypi tarikuq llamkachik wasi INKILLA S.R.L, chayakurqa huk riqsiyman maypichus sapichasqa kay sasachakuy tarikusunqaman, chayqa kasqa mana saqsariq utaq mana munaq rantikuqkuna, chaypaqmi churakurqa huk rurayta allchaspa llapa rurayninkunata allí allinta imaynachus kamachikuykunaman hina , chaynapi llapallan rantikuqninkuna kusionqaku paykunapa munasqankuman hina.

Imayna ruruyma utaq tukupayman kay taqwiri qatipaypi chayakurqa, hinaspa maskarqaraq, sumaqta pisipisimanta llamkachik wasi tarikusunqaman hina, chaypaqmi rurakurqa chumayninpi huk sumaq chumasqa qillqata kamachikuykunaman hina chay nisqa ISO 0001:2015, chaynataq qillqakurqa punchaw punchaw ruranaq chay qillqapa nisqanmanhina, tukupayninpi

llamkachik wasi churakurqa huqarinapaq allin allin rurayninkuna sumaqyachinampaq.

Chaynataq, kay llamkay taqwiri y qatipay churasqa kay llamkachik wasi INKILLA S.R.L. nisqaman, paykunam chaskirqaku yachayninkunata rurananpaq, chaymi ayparqaku sumaq allchayman kayna nisqanman hina (Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2015). Chaymanta qipamanña qillqawan riksichikurqa.

Pisi rimayllapi riqsichiy simi: Alli allin ruray, hapichisqa, maskaspa aypay, chaqna hapichisqa aypay, rantipakuq runa kusikunqa, ISO.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La empresa INKILLA S.R.L, es una micro empresa del sector de alimentos para consumo humano, dedicado a proveer alimentos no perecibles a la institución educativa, beneficiarias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Quali Warma de la provincia de Andahuaylas en la región de Apurímac, la empresa propone implementar el sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015, para tener una ventaja competitiva frente a las demás empresas y fortalecer sus procesos de tal manera que contribuyan al cumplimiento de los objetivos para satisfacer las necesidades de los clientes, logrando posicionarse en el mercado y establecerse como una organización enfocada en ofrecer servicios confiables con calidad.

La metodología que se desarrolló en el trabajo fue obtener información de los trabajadores de la empresa con la finalidad de identificar los problemas mediante entrevistas, para saber qué necesidad tiene la empresa. Por lo cual el presente estudio tiene como objetivo general elaborar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en la empresa INKILLA S.R.L de la provincia de Andahuaylas en el año 2018, por ende, se plantea como objetivos.

- Realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa INKILLA S.R.L., de la provincia de Andahuaylas en el año 2018.
- Elaborar el manual de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en la empresa INKILLA S.R.L de la provincia de Andahuaylas en el año 2018
- Elaborar el plan de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en la empresa INKILLA S.R.L de la provincia de Andahuaylas el año 2018.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedente a nivel internacional

Rojas (2008). “Implementación de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2000 en una industria plástica,” de la “Escuela Superior Politécnica del Litoral”. Ecuador, tesis de pregrado. El autor plantea en su objetivo de estudio, preparar a la empresa para la certificación del diseño, producción y comercialización de materiales de empaques según la norma ISO 9001:2000, en la industria plástica, tomando como metodología de estudio la implementación de un sistema de gestión de calidad para el desarrollo de la investigación, realizando un levantamiento de información y análisis de proceso. Iniciando con las actividades para el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, realizando capacitaciones a los auditores internos. Llegando a la conclusión que la implementación de un sistema de gestión de calidad si mejoro a la organización.

Salgado (2015). “Diseño de un Manual de Calidad para la Implementación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el sistema de seguridad alimentaria en la empacadora de camarón DAVMERCORP S.A.” de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Tesis de grado. El autor en su investigación establece en su objetivo principal implementar un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2008 y orientarlo a gestionar la certificación en seguridad alimentaria buscando así incrementar la eficiencia de los proceso, y poder presenciar en nuevos mercados y así poder satisfacer a sus clientes, cuyas actividades se detallan en el manual de gestión de la calidad referido a su modelo de gestión actual de la empresa DAVMERCORP S.A. empacadora de camarón, incluyendo criterios de seguridad alimentaria ya que partiendo de la premisa que como procesador de alimentos debe garantizar en todas las etapas de su proceso la inocuidad alimentaria logrando un producto final inocuo y apto para el consumo humano, el aspecto

relacionado con la inocuidad alimentaria garantiza así, no solo la calidad inherente al cumplimiento del requisito de la norma, legales o contractuales, sino también con la calidad del producto y que este haya sido procesado de manera inocua y que no cause ningún perjuicio a los consumidores y así la empresa aplique los requisitos técnicos legales y contractuales para una excelente calidad de servicio, concluye que la empresa DARMERCORP S.A, cumple con todas las herramientas necesarias para encaminar a su certificación.

Narváez (2016).” Diseño de un sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la universidad politécnica salesiana”, de la universidad politécnica salesiana, Ecuador, tesis de pregrado, el objetivo de la investigación es establecer un sistema de gestión de la calidad conforme a la área de tecnología de la información de la UPS que le permite responder eficientemente a los objetivos estratégicos de la UPS, y satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y así mejorar la calidad de soporte y apoyo tecnológico mediante un adecuado SGC. El autor concluye que la propuesta del SGC, en el área de tecnología de información cuenta con los procesos documentarios necesarios para formalizar la implementación del SGC en el ámbito tecnológico y exponer con transparencia los recursos humanos y de infraestructura tecnológica efectiva para obtener dichos resultados en forma de registros que pueden ser monitoreados y controlados mediante actividades de seguimiento y auditorías internas. El análisis de los resultados por parte de la revisión por la dirección propiciara el mejoramiento continuo, el seguimiento y la evaluación del SGC.

2.1.2. Antecedente a nivel nacional

Medina (2013). “Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector de construcción”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, tesis de pregrado. El autor detalla en sus objetivos desarrollar la propuesta de implementación de

un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en una empresa pequeña del sector construcción, lo que conllevará a la empresa a que consolidarse en el mundo empresarial, la metodología que se empleó. Levantamiento de la información, análisis y mejora de los procesos., Desarrollo de la implementación., Evaluación de resultados esperados, llegando a una conclusión de que una propuesta al ser implementada mejorara la satisfacción del cliente, y mejorara la calidad de servicio.

Núñez (2016). "Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera", de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, tesis de posgrado, el objetivo del auto es implementar la norma ISO 9001: 2008 y ver el impacto en la eficiencia de sus proceso productivos, utilizando como metodología una lista de verificación de la norma ISO 9001:2008 como diagnóstico inicial de la empresa, además se determinó la eficiencia de la situación actual expresada en índices de la calidad y rendimiento, luego se identificaron los procesos involucrados, los mapas de procesos, para después implementar y diseñar la documentación adecuada para el sistema de gestión de la calidad, cubriendo los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, incluyendo el manual de la calidad. Finalmente se concluye que la implementación de la norma ISO 9001:2008, incrementa la eficiencia de los procesos productivo en la empresa pesquera a niveles aproximados de 98% y 99% en harina y aceite de pescado respectivamente. Por tanto, para la compañía, fue creada una nueva perspectiva bajo un sistema de gestión de calidad, asegurando mejoras continuas en su eficiencia mediante la óptima utilización de recursos marinos.

Ugaz (2012). "Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías", de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, tesis de pregrado. El autor plantea en su objetivo de estudio, el diseño de un sistema de gestión de calidad basada en el estándar internacional ISO 9001:2008 en una

empresa de fabricaciones de lejías, tomando como metodología para el desarrollo de la investigación la siguiente metodología, Levantamiento de la información y análisis de procesos., Diagnóstico de la situación actual, identificación de herramientas, desarrollo del sistema de calidad, plan de implementación. Llegando a concluir satisfactoriamente que la propuesta de implementación donde les hace ver que un sistema de gestión de calidad mejora la calidad de servicio de la empresa y una mejora continua en cuanto a sus procesos.

La Rosa (2017). "Propuesta de la actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metal mecánico caso empresa FAGOMA S.A.C", de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tesis de pregrado. El presente trabajo de tesis tiene por objetivo, "Proponer la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa FAGOMA S.A.C.", con el fin de mejorar el funcionamiento y adecuación del sistema actual, cumpliendo a la vez con los nuevos requisitos de la última versión de la norma; todo esto buscando mejorar el desempeño y competitividad de la organización, garantizando la calidad total de todos los productos y servicios. La principal herramienta de estudio para el desarrollo del presente trabajo es la norma ISO 9001:2015, con el fin de lograr una revisión efectiva de cada uno de sus requisitos que le permitan establecer las bases para la actualización del sistema, se concluye que la empresa FAGOMA S.A.C, del 100% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que se deben implementar, cuenta con el 48%, lo que llevó a concluir que la empresa posee algunos requisitos ya implementados pero que no se estaban gestionado adecuadamente pues el mayor nivel de cumplimiento obtenido (66%) se encontró en el capítulo 8: Operación, el cuál es un nivel bajo para una empresa que ya poseía certificación; por otro lado, el nivel más bajo de 32% se encontró en el capítulo 4: Contexto de la organización lo cual se debe a que este capítulo es el que más cambios presenta en la nueva

norma, sobre todo los relacionados a la gestión de riesgos y las partes interesadas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad

La calidad es el juicio que tiene los clientes o usuarios sobre el producto o servicio; es el punto en el que siente que sobrepasa sus necesidades y expectativas. (Howards, 1990, p.9)

La calidad puede ser un concepto debido en parte a que las personas consideran la calidad de acuerdo a diversos criterios, basados en diversas funciones individuales dentro de la cadena de valor de producción y comercialización. Además, el significado de calidad sigue evolucionando conforme la calidad crece y madura, ni asesores ni profesionales concuerdan con una definición universal. (Evans y Lindsay, 2008, p. 12)

La calidad consiste en la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores. (Sangüesa, Dueñas y Lizarbe, 2006, p. 11).

ISO define la calidad como el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.” (Sangüesa, Et al. 2006, p. 13).

Según UNE. EN ISO 9000:2000 citado en Sangüesa, Dueñas y Lizarbe (2006) definen la calidad como el “grado en el que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos” (p.13).

La calidad como excelencia es un concepto universalmente reconocible que señala un estándar elevado y difícil de alcanzar. Aunque es imposible precisar lo que significa excelencia, lo claro es que si un producto o servicio alcanza dicho estándar recibe el calificativo de calidad. (LLoréns y Fuentes, 2006, p. 21)

2.2.2. Evolución de la calidad.

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: la de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad. (Howards, 1990)

La calidad es el juicio que tiene los clientes o usuarios sobre el producto o servicio; es el punto en el que siente que sobrepasa sus necesidades y expectativas. (Howards, 1990, p.9)

La calidad puede ser un concepto debido en parte a que las personas consideran la calidad de acuerdo a diversos criterios, basados en diversas funciones individuales dentro de la cadena de valor de producción y comercialización. Además, el significado de calidad sigue evolucionando conforme la calidad crece y madura, ni asesores ni profesionales concuerdan con una definición universal. (Evans y Lindsay, 2008, p. 12)

La calidad consiste en la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores. (Sangüesa, Dueñas y Lizarbe, 2006, p. 11).

ISO define la calidad como el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.” (Sangüesa, et al.,2006, p. 13).

2.2.3. Calidad de servicio.

La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido, la calidad de servicio mide el grado en el que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por el tras forjase una impresión del recibido. Esta es la medida final de aptitud para el uso del producto consustancial al concepto de la calidad propuesto por Juran. También es una medida de la satisfacción del cliente. Así lo entiende la norma ISO 9000:2000 (punto 3.1.4), que define por tal la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Incluso cuando los requisitos del cliente se han pactado con él y la empresa los haya cumplido, una elevada satisfacción del cliente no estará asegurada. La calidad final depende esencialmente de varios factores (Camisón, Cruz y Gonzales, 2007, p. 193).

- La eficiencia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes.
- La experiencia de los clientes con productos de la competencia y la propia empresa.
- La estrategia de comunicaciones de la empresa.
- Las opiniones de terceros.

2.2.4. Sistemas de calidad alimentaria.

La calidad de los alimentos involucra una serie de requisitos que varían de acuerdo al tipo de producto y los mercados de comercialización. La Dirección Nacional de Alimentos, establece que la calidad de los alimentos se basa en la condición básica de inocuidad, la cual se define como la seguridad higiénica sanitaria de un producto, Además, manifiesta que la gestión de calidad de los alimentos comienza con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), sigue con el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y finaliza con un sistema general, como es el caso de las Normas ISO 22000.

2.2.5. Definición de gestión de la calidad.

Un sistema de calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a toda la fase, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio posventa (López. 2015, p. 12).

Es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión de la calidad con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva. (Camisón, Cruz y González. 2007, p. 50)

2.2.6. Principios de la gestión de calidad.

Esta norma internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la norma ISO 9001. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de porque el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplo de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplica el principio. (López, 2015, p. 117)

Los principios de la gestión de calidad son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basado en la evidencia
- Gestión de las relaciones

2.2.7. Enfoque de gestión de la calidad.

La gestión de la calidad abarca el conjunto de acciones encaminadas a planificar y controlar la función de la calidad en una empresa, estas tareas constan de los siguientes aspectos. (Llorens y Fuentes, 2006, p.39)

Definir las políticas de calidad de la empresa en relación con los

- Establecer objetivos claramente definidos, acorde con la política de la empresa.
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores establecidos, las estrategias y los recursos necesarios.
- Definir la organización con la función y responsabilidades para que se lleve a cabo la planificación.
- Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo.
- Motivar a la gente para el logro de sus objetivos.
- Controlar el desarrollo del programa establecido, las medidas correctoras necesarias.

La figura que a continuación presentamos nos da a conocer el ciclo de la gestión de calidad.

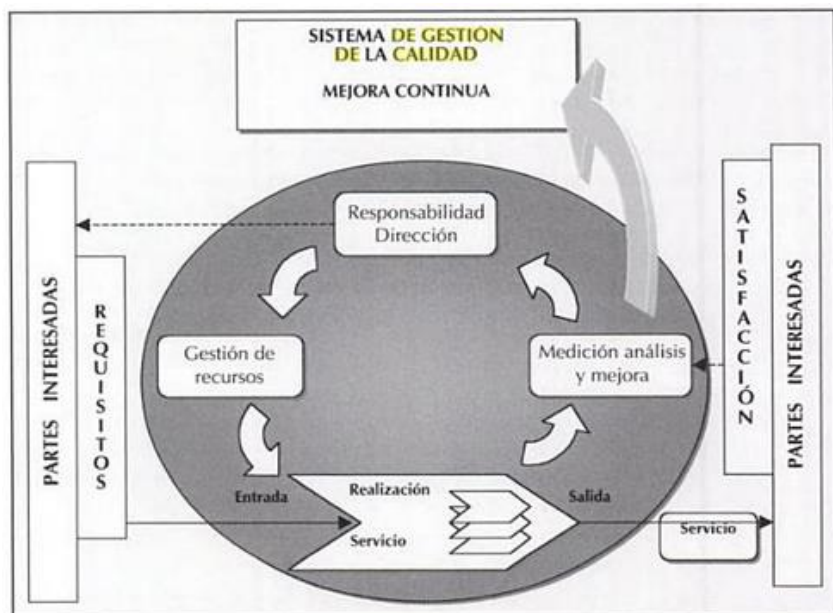


Figura 01: Principios de gestión de la calidad

Fuente: Hurtado, et al.,(2008, p. 18).

a. Enfoque basado en procesos

Garantizar el desarrollo, implementación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad, se debe adoptar un enfoque basado en procesos. Para lograrlo, se debe garantizar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

A través de este enfoque se establece el control continuo de los diferentes procesos, actividades y tareas que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, como se muestra a continuación.

b. Pensamientos basados en riesgos.

El pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en la edición previa de esta norma internacional, por ejemplo, mediante requisitos para la planificación, la revisión y la mejora. Esta norma internacional especifica requisitos para que la organización entienda su contexto y determine los riesgos como base para la planificación. Esto representa la aplicación del pensamiento basado en riesgos a la planificación e implementación de los procesos del sistema de gestión de la calidad y ayudará a determinar la extensión de la información documentada. Uno

de los propósitos fundamentales de un sistema de gestión de la calidad es actuar como una herramienta preventiva. Consecuentemente, esta norma internacional no tiene un capítulo o apartado separado sobre acciones preventivas. El concepto de acciones preventivas se expresa mediante el uso de pensamientos basado en riesgos al formular requisitos del sistema de gestión de la calidad (López, 2015, p.104).

2.2.8. Sistema de gestión de la calidad

Un sistema de gestión de la calidad que en adelante se denominara (SGC), es un conjunto de requisitos formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas. (Alcalde, 2007, p. 72)

Un sistema de gestión de la calidad consiste en el conjunto de acciones planificadas y controladas que la organización dirige con la finalidad de alcanzar los objetivos de calidad, mejorar los productos y servicios y satisfacer las necesidades de los clientes. Aunque el sistema de gestión de la calidad puede establecerse por la propia empresa, lo más frecuente es adoptar normas internacionales (ISO serie 9000) dado que su aceptación es generalizada. De esta manera, los clientes que adquieren productos de una empresa que está registrada según estas normas pueden estar

La gestión de una organización consiste en las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, mientras que el sistema de gestión sería el “sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos” (norma ISO 9000:2000, Ítems 3.2.2, 3.2.6). En otros términos, el sistema de gestión de una organización es un conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos, y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos. (Camisón, Cruz y González, 2007, p. 346)

Las normas ISO 9000 parten de este criterio de entender el sistema de gestión de la calidad como un componente del sistema de gestión de una organización. Así, la norma ISO 9000:2000 (punto 2.11) define un SGC como aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de las salidas (resultados) en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

En otro apartado (3.2.3), la misma norma adopta una definición del SGC como «sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (Camisón, Cruz y González, 2007, p. 346)

El SGS es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de la calidad que la dirección ha adoptado. La definición e implantación de un SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad. Estos son normas comúnmente aceptadas para el diseño e implantación de un SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad. Estos son normas comúnmente aceptadas para el diseño implantación de un SGC, que permiten además su certificación tras ser auditados por una entidad acreditada, los modelos normativos, pues, herramientas que permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de negocio de una organización. Los SGC son la base y el objeto de los modelos normativos de gestión de la calidad. El eje del SGC, según los modelos normativos, tiene tres pivotes (Camisón, Cruz y González, 2007, p. 347):

- La definición de una serie de procedimientos estandarizados y bien documentados que detallen la coordinación de un conjunto de recursos y actividades para garantizar la calidad de los procesos y la elaboración de un producto ajustado a los requerimientos del cliente.
- La documentación de los requisitos de comportamiento en un manual de calidad.
- El cumplimiento de las directrices estipuladas en los procedimientos.

Los sistemas de calidad varían de unas empresas a otras, pues están claramente influenciados por las prácticas específicas de cada organización. La implantación de sistema de calidad ha adquirido una gran importancia, hasta el punto de que la implementación y certificación de un sistema de calidad se ha convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa. Tanto los productos comerciales, como los servicios prestados por una empresa, han de cumplir con los requisitos exigidos por los clientes. Esto supone que los encargados de llevarlos a cabo, deben ser capaces de identificar las necesidades de sus clientes, traducirlas a su forma de producción o de prestación de servicios, y finalmente ejecutarlas. (López, 2005, p. 12)



Figura 02: Funcionamiento de un sistema de calidad como instrumento de gestión.

Fuente: López, (2005, p. 12)

2.2.9. Principales sistemas de gestión de calidad.

El Centro Nacional de Ciencia y Tecnología de Alimentos (CITA) plantea cuatro sistemas integrados de gestión de la calidad: ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000 Y OHSAS 18000. (Cuatrecasas, 2001)

El ISO 9000 es un sistema que recopila los aspectos y requerimientos básicos para definir, desarrollar e implementar un eficiente sistema de aseguramiento de la calidad con el objeto de elevar el nivel de calidad global de la organización y

lograr la plena satisfacción de las expectativas y necesidades de los consumidores. (Cuatrecasas, 2001).

Un sistema de gestión de calidad es un conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas. (Alcalde, 2007, P. 72)

Por otro lado, el ISO 14000 es un sistema que especifica los requerimientos para implementar un sistema de gestión de calidad, el cual tenga como finalidad la preservación del medio ambiente y la prevención de la contaminación.

El ISO 22000 es un sistema que propone incrementar la satisfacción del cliente mediante un eficaz control de los riesgos para la seguridad alimentaria con un enfoque integral de la cadena de suministros.

Finalmente, OHSAS 18000 propone un sistema que recopila los estándares internacionales aplicados a la gestión de seguridad y salud ocupacional para fomentar entre los empleadores la realización de actividades continuas y voluntarias de seguridad y salud empresarial.

2.2.10. Ventajas de los sistemas de gestión de la calidad

Las ventajas de implantar un sistema de gestión de la calidad son los siguientes: (Alcalde, 2007, p. 73)

- Oportunidades mayores de negocio.
- Oportunidad de competir con organizaciones más grandes.
- Aumento de la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Mejorar su relación con los proveedores.
- El personal se identifica con la calidad en la empresa.
- Se reducen los gastos por desperdicio o reproceso en la producción.
- Mejoras continuas de su calidad y eficiencia.

2.2.11. ISO.

La Organización Internacional para la Estandarización conocida como ISO por sus siglas en inglés “International Standardization Organization”, creada en 1947, con sede en Ginebra (Suiza), tiene como principal objetivo promover la estandarización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios, así como su desarrollo científico y tecnológico (Mora, *et al.*, 2012).

2.2.12. Evolución de la norma ISO.

Desde su publicación original en 1987, la norma ha ido evolucionando según las necesidades cambiantes de las organizaciones y de los mercados. Si originalmente el enfoque de la norma basada en la antigua norma británica BS 5750, era hacia empresas dedicadas a la producción y a la fabricación, gracias al éxito y difusión de la certificación de calidad, las diversas revisiones, especialmente la del año 2000, han ido orientadas precisamente a la generalización de la norma para todo tipo de sectores y actividades (López, 2015, p. 104-118).

Esta generalización se ha conseguido gracias a los cinco elementos clave presentados por ISO en la revisión del año 2000:

- Requisitos generales y de la documentación.
- Requisitos para la dirección de la organización.
- Gestión de los recursos.
- Gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos.
- El análisis, la medición y mejora del sistema de gestión.

Hoy en día, ISO 9001 es una norma implementada con éxito en todos los sectores de actividad, y por todo tipo de empresas, empresas privadas, administraciones públicas, empresas de fabricación, empresas de servicio, etc.

La norma ISO 9001 es quizá la norma más reconocida, requerida y aceptada en el mundo empresarial, especialmente en el sector industrial y manufacturero. Además, en los últimos años la norma se ha introducido fuertemente en los

sectores de la tecnología y la prestación de servicios gracias sobre todo a las modificaciones que introdujo en su versión 9001:2008.

Sin embargo, los cambios en el mundo empresarial generados a partir de la crisis económica del 2008 y la implementación de nuevas tecnologías trajeron consigo una revisión exhaustiva de la norma ISO, actualizada en septiembre de 2015 a la nueva ISO 9001:2015.

A continuación, vamos a ver como la norma ha ido evolucionando a través de los años:

- **1987:** Se publicó la primera serie de normas ISO 9000 la cual fijo una base y un modelo para el aseguramiento y control de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos del producto.
- **1994:** Se publica la primera revisión de la norma, sin mayores cambios en ninguna de sus variantes ni sus requisitos.
- **2000:** Se produjo la publicación de la actualización de la norma, denominándose ISO 9001:2000. Ésta trajo una serie de cambios significativos, como consecuencia de una serie de encuestas a nivel global entre los usuarios y clientes de las distintas normativas ISO 9000. El modelo de la normativa pasó de un enfoque en los requisitos del producto a un enfoque en los procesos. Además, se introdujeron los ocho principios de la gestión de la calidad, la mejora continua, y se incrementó la compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión (ISO 14001, OHSAS).
- **2008:** Se publicó la actualización de la norma ISO (ISO 9001:2008). Esta revisión no se distanció mucho de los preceptos anteriores y se mantuvo la misma estructura. Sin embargo, a través de esta revisión se clarificaron algunos de los requisitos con el fin de hacer más fácil su implementación.
- **2015:** En septiembre de 2015 se publicó la nueva norma ISO 9001:2015. Esta norma ha presentado cambios tan significativos y estructurales como los que se presentaron en la actualización realizada en el año 2000. Los

principales cambios que podemos observar en esta norma con respecto a la del 2008 son los siguientes:

Un nuevo esquema común de organización del contenido de la norma.

- Se elimina la necesidad de manual de la calidad y de representante de la dirección (la alta dirección participa en las auditorías).
- Énfasis en los términos “riesgo” y “eficacia”. Se pide a las organizaciones que identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y oportunidades que deben ser tratadas.
- Se introduce el concepto de gestión de cambio.
- Los registros y documentos pasan a denominarse “información documentada”
- Se refuerza el enfoque por procesos. Se amplía el concepto de cliente a parte interesada.
- Se elimina el concepto de acción preventiva.
- Se insta a las organizaciones al aprovechamiento de las oportunidades de mejora.

2.2.13. ISO 9000.

Cuando se decide implementar un sistema de gestión de la calidad en una organización existe la posibilidad de hacerlo siguiendo un determinado modelo. En la actualidad existen diferentes modelos, muchos de los cuales son certificables por entidades oficiales; entre ellos se encuentran las normas internacionales ISO 9001 para sistemas de gestión de la calidad en empresas de todo tipo, las normas ISO 14000 sobre gestión medio ambiental para empresas sensibles con esta materia. Las normas específicas para la automoción ISO/TS 16949 y muchas otras más. Hoy en día el modelo sobre sistema de gestión de la calidad que está siendo más aceptado en organizaciones de todo tipo a nivel mundial es la ISO 9000. Es una serie de normas de sistemas de gestión de la calidad, creadas por la organización internacional de normalización (ISO),

federación mundial de organismos nacionales d normalización, cuya sede actual está en ginebra. Las normas de gestión de la calidad ISO 9000 puede ser usadas por empresas de cualquier tamaño y característica: industrias, fábricas, empresas de servicios y organizaciones públicas en todo el mundo. Estas normas recogen los requisitos y directrices para conseguir que las organizaciones mejoren sus procesos y actividades de modo que puedan asegurar a sus clientes que lo que hace, se hace bien. No hay que olvidar que las normas ISO 9000 se refieren a los requisitos y directrices que permiten a las organizaciones mejorar su sistema de gestión de calidad y no a las especificaciones para la elaboración de un producto o servicio. (Alcalde, 2007, p. 72)

En la tabla 01 se presenta a la norma ISO 9000 con sus fundamentos y vocabularios, seguidamnete la iso 9001 y sus requisitos y finalmente a la iso 9004 para la directriz de la mejora del desempeño.

TABLA 01

Normas ISO 9000

NORMAS ISO 9000	
ISO	FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO
9000	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y establece la terminología relacionada con ellos.
ISO	REQUISITOS
9001	Especifica los requisitos que deben de cumplir los sistemas de gestión de calidad en toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan os requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
ISO	DIRECTRICES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO
9004	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

Fuente: (Alcalde, 2007)

2.2.14. Principios del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9000.

La norma establece ocho principios básicos en los que se debe de basar la alta dirección de una organización para dirigirla de forma eficaz y con el objetivo de su constante mejora. (Alcalde, 2007, p. 75)

En la tabla 02 presentada se describe los ochos principios basicos de la norma ISO 9000 con la finalidad de dar a conocer detalladamnete los principios generales de la norma.

TABLA 02

Principos de la gestion de la calidad de la norma ISO 9000

Principos de la gestion de la calidad de la norma ISO 9000	
1. Enfoque en el cliente	Todo el esfuerzo se dirige a conocer las necesidades actuales y futuras de los clientes, teniendo como meta satisfacer, e incluso superar las necesidades del cliente.
2. Liderazgo	La dirección impulsa el cambio hacia una verdadera cultura de la calidad en la organización, generando un ambiente de trabajo en el cual las personas se identifican y participan en los objetivos de la misma.
3. Participación del personal	Las personas son el elemento fundamental de una organización su total compromiso hace posible que su capacidad de innovación y trabajo se utilice para el objeto común de la organización.
4. Enfoque basado en procesos	Las actividades de la organización se dividen e identifican como diferentes procesos, lo que facilita su gestión y aumenta su eficiencia.
5. Enfoque del sistema para la gestión	Si la organización planifica sus actividades como un sistema compuesto por diferentes procesos interrelacionados, se hace más fácil su gestión y se consiguen los resultados de forma mucho más eficaz.
6. Mejora continua	Se insiste en establecer como objetivo prioritario la mejora continua de todas las actividades de la organización.
7. Enfoque basado en hechos	Las decisiones que se toman son realmente eficaces si se basan en el análisis de datos y el conocimiento de información,
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Establecer relaciones estables entre una organización y sus proveedores es muy beneficioso para ambos.

Fuente: (Alcalde, 2007)

2.2.15. ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad centrada en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por aquellas empresas que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran que la empresa seleccionada dispone de un buen sistema de gestión de calidad (Yáñez, 2008, p. 6).

Prosigue Yáñez (2008) que lo que caracteriza a la norma ISO 9001 es:

- Su enfoque basado en los procesos.
- Su compatibilidad con otras normas de gestión.
- Principal norma certificable del mundo.
- Su gran énfasis en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Su gran énfasis en la participación y compromiso de la alta dirección con la calidad.
- Menor énfasis en procedimientos documentados.
- El establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles de la organización.
- Mayor atención a la disponibilidad de recursos.
- Su gran énfasis en atender y satisfacer las necesidades del cliente.
- El seguimiento y análisis de la información que concierne a la satisfacción del cliente.
- La toma de decisiones en base al análisis de la información recogida por el sistema de gestión de calidad.
- Mejora continua y análisis permanente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

El mismo Yáñez (2008) identifica ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección de una organización con el fin de conducirla hacia una mejora en el desempeño

2.2.16. Los requisitos documentales de la norma ISO 9001.

Cuando se implementa un sistema de gestión de la calidad hay que distinguir dos tipos de documentos (LLoréns y Fuentes, 2006, p. 238):

- Los documentos del sistema. Es decir, los establecidos específicamente para la creación y mantenimiento del sistema, entre los que destaca los siguientes: el manual de la calidad, los procedimientos, las instrucciones de trabajo y otros documentos.
- Los documentos cubiertos por el sistema. Es decir, todo aquello documento que la empresa utilizaba con anterioridad a la implantación del sistema. Estos documentos son los que cualquier organización viene utilizada para la realización de su actividad, es decir, facturas, albaranes, recibos, contratos, partes de trabajo, etc. Toda esta documentación será incorporada al sistema de calidad.

2.2.17. Proceso de revisión de la norma ISO 9001.

En noviembre del 2012 comenzaron los trabajos del Grupo de Trabajo (Work Group, WG) 24, perteneciente al Comité Técnico (Technical Committee, CT)176 de ISO, encargado de la revisión de ISO 9001. El proyecto se inició con la revisión de todos los comentarios y propuestas de mejora más de tres mil que había recibido respecto de la revisión 2008 de la norma por parte de los países miembros de ISO.

Tras pasar por varias etapas de revisiones (del borrador ISO CD al ISO DIS y de ahí al ISO FDIS) finalmente la norma ha sido publicada como ISO 9001:2015 en septiembre de 2015 (López, 2015, p. 104).

2.2.18. Objetivos de la revisión de la norma ISO 9001.

Algunos de los objetivos estratégicos sobre los cuales el CT 176 se basó su trabajo en los siguientes:

- Mayor claridad en la redacción: sin perder de vista el rigor en la descripción de los requisitos, se ha apreciado un claro esfuerzo en simplificar y clarificar su redacción.
- Aplicabilidad de la norma: Se incide en el propósito de que la norma
- Sea aplicable a todo tipo de empresas. Para ello, se ha flexibilizado el contenido de algunos requisitos (por ejemplo, el control de los equipos de seguimiento y medición). Curiosamente desaparece el concepto de exclusión, pero es sustituido por el de no aplicabilidad.
- Enfoque basado en riesgo: Este nuevo enfoque refuerza el carácter preventivo del sistema de gestión de la calidad que de manera implícita ya estaba presente en anteriores versiones de la norma no olvidemos que con anterioridad ya existían las acciones preventivas para combatir las no conformidades “potenciales”.
- Ahora las acciones preventivas: se eliminan y se sustituyen por una herramienta más eficaz como el análisis de riesgos. Para facilitar y flexibilizar esta labor, la norma no incorpora ningún requisito sobre la metodología a aplicar para la documentación este es un objetivo común a todas las revisiones de gestión de los riesgos.

Flexibilidad de la norma. En la revisión de 2015 se concreta en la eliminación de los conceptos documentados, procedimientos, instrucción o registro y su sustitución por el término “información documentada” y la obligación de mantener determinados documentos (como el manual de calidad, o los antiguos “procedimientos documentados obligatorios”) y dejando a criterio de la organización el tipo y el tamaño de su sistema documental. (López, 2015).

2.2.19. Proceso de transición de la norma de la versión 2008 a la versión 2015.

Tras la publicación de la norma, las entidades certificadas dispondrán de un periodo de transición para implementar los cambios de su sistema de gestión que finaliza en septiembre de 2018, momento en el cual todos los certificados respecto de ISO 9001:2008 serán obsoletos. Por otro lado, en marzo de 2017 dejan de emitirse nuevos certificados respecto de esa norma, de forma que a partir de esa fecha cualquier primera certificación será ya necesariamente respecto de la versión 2015. (López 2015)



Figura 03: Cronología de la transición hacia la nueva ISO 9001:2015.

Fuente: recopilado de (López, 2015)

En la figura 03 presentada se detalla la comparación de las dos versiones de la norma ISO 9001, en la versión de año 2008 a la versión del año 2015.

Tabla 03

Comparativa entre la estructura de ISO 9001 en las versiones 2008 a 2015.

ISO 9001- 2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Alcance
2. Normas para la consulta	2. Referencias Normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y condiciones
4. Sistemas de gestión de calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operaciones
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

Fuente: López, (2015, p. 116)

2.2.20. Requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

A continuación, se detallan los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015

1. Objetivo y campo de aplicación.

Detalla el objetivo de la implementación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación.

2. Referencias normativas

Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, sistema de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario.

3. Términos y definiciones

De igual manera, hace referencia al documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015, sistema de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario. Los requisitos de la norma se identifican en los capítulos 4 a 10.

4. Contexto de la organización

Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de sus SGC, el requisito busca establecer el contexto de la organización, además de tomar en cuenta las expectativas de las partes interesadas, así como medir su impacto en el objetivo primero del sistema el cual es la satisfacción del cliente.

5. Liderazgo

Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas la gestión de la calidad. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización.

6. Planificación

Acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del sistema de gestión de calidad. La planificación se centra en la identificación de riesgos y oportunidades los cuales impactan el alcance del sistema al mismo tiempo que elimina la necesidad de acciones preventivas.

Determinar riesgos/oportunidades, plantear objetivo de la calidad y planeación de cambios

7. Apoyo

Indica los requisitos para los recursos, competencias, toma de conciencia comunicación e información documentada, incluye casi todo el requisito y mejorar de un modo continuo el SGC se debe considerarse las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, lo que se desea obtener de los proveedores externos.

8. Operación

Indica los requisitos para la planificación y control, así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta la entrega, se ocupa de la ejecución de los planes y procesos que permiten a la organización

alcanzar los requisitos del cliente, así como el diseño de productos y servicios. Con un mayor énfasis en el control de procesos especialmente de los cambios previstos y la revisión de las consecuencias de cambios no intencionados y mitigación de cambios adversos según su necesidad.

9. Evaluación del desempeño.

Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación necesaria para conseguir resultados válidos, cuando se tiene que realizar los seguimientos y mediciones, auditorías internas para ver el SGC si es conforme a los requisitos de la organización, y ver las oportunidades de mejora continua.

10. Mejora

La oportunidad de mejora es clave para cumplir con todo el requisito del cliente e incrementar la satisfacción del cliente.

2.2.21. Organismos nacionales de normalización.

Los organismos nacionales de normalización (ONN) son figuras reconocidas a nivel nacional para desarrollar las tareas de normalización y certificación, y representar a sus países de origen ante organismos internacionales como ISO, entre los que se encuentra son los siguientes (Aranda y Ramirez, 2012, p. 66):

- **Alemania:** Deutsches Institut Fur Noumun (DIN).
- **Argentina:** Instituto Argentino de Normalización (IRAM)
- **Brasil:** Associacao Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- **Colombia:** Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
- **Chile:** Instituto Nacional de Normalización (INEN).
- **España:** Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- **Estados unidos de america:** Instituto Nacional Americano de Estandarización (ANSI).
- **Francia:** Asociación Francesa de Normalización (AFNOR).

- **México:** Dirección General de Normas de México (DGN).
- **Panamá:** Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas (COPANIT)
- **Perú:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- **Uruguay:** Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT).

2.2.22. Norma ISO 9001: 2015.

Fue publicada en el mes de setiembre del año 2015. La norma tiene un periodo de transición de tres años, lo que permite que las organizaciones que se encuentran certificadas con la versión de 2008 puede realizar auditorías de vigilancia para implementar la norma ISO 9001:2015, lo que hasta setiembre de 2018 se puede realizar la transición a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015. Una gran cantidad de gerentes de calidad y representantes de las empresas de todo mundo que respiran un suspiro de alivio, ya que existe tiempo para digerir, planificar y poner en práctica todos los cambios de la nueva norma ISO 9001:2015.

a. Objetivo de la norma.

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad. (Normas, 2015), cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentos aplicables. Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentos aplicables.

b. Principios de la norma ISO 9001:2015:

Esta norma internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de porque el principio es importante para la

organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y el ejemplo de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio. (Normas, 2015).

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Compromiso de personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basada en la evidencia.
- Gestión de las relaciones.

c. Los beneficios de la norma ISO 9001:2015

Incrementa la eficiencia de los cambios en el negocio, el alcance de los cambios que se mira con mucho más detalle en otra zona, para el consenso general de los sistemas de gestión ISO, los cambios son muy positivos. El contexto de la organización y el liderazgo son los dos cambios más importantes, es muy fácil ver los beneficios de ambos para el alcance SGC y en los rendimientos, además de la capacidad de estrategias generales de la empresa. El pensamiento basado en el riesgo se encuentra cerca de la metodología para el análisis de riesgos según ISO 9001:2015, siendo otro cambio muy importante con el que se puede identificar las oportunidades para obtener acciones positivas mejorando el rendimiento del SGC. La reputación: al aplicar todo el principio de la norma ISO 9001:2015 mejora la presencia ante la competencia y los clientes, ofrece mucha confianza a los clientes y a los proveedores, además de tener más posibilidades de obtener más licitaciones con negocios que antes no existían.

2.2.23. Mejora continua

El ciclo de Deming, también conocido como el ciclo PHVA, es una herramienta de la mejora continúa presentada por Deming, la cual se basa en los siguientes pasos: “Planificar”, “Hacer”, “Verificar” y “Actuar”

Se utiliza en la implementación de los sistemas de gestión de calidad, debido a que contribuye a que se tenga un mayor éxito en la política de calidad, así como objetivos. Un claro ejemplo de SGC, es el de la norma ISO 9001 en la que se habla de la mejora continua del sistema de gestión de calidad en base al ciclo PHVA.

El ciclo PHVA en gestión de calidad ISO 9001, se subdivide de la siguiente manera:

- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados de acuerdo con el resultado esperado.
- Hacer: Implementar los nuevos procesos.
- Verificar: Pasando un periodo, volver a recopilar datos de control analizarlos, para evaluar si cumplen con los objetivos planteados.
- Actuar: Modificar los procesos según las conclusiones del paso anterior para alcanzar los objetivos con las especificaciones iniciales si fuese necesario.

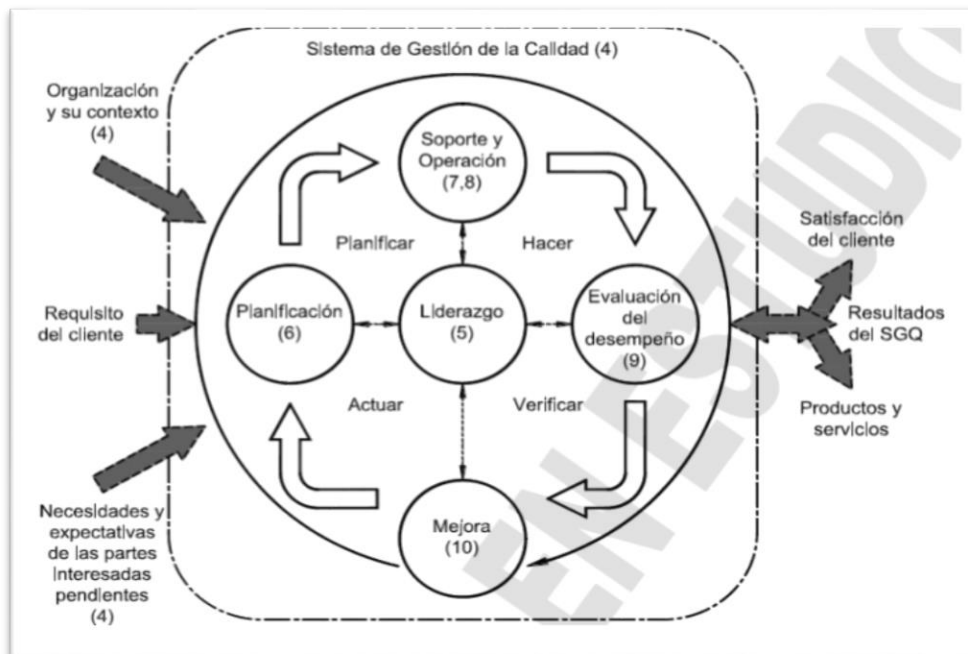


Figura 04: Enfoque basado en los procesos de la norma ISO 9001:2015

Fuente: según la norma ISO 9001:2015 citado en Charris (2016).

2.2.24. Satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente depende de los resultados obtenidos con un producto en relación con las expectativas del comprador. Si los resultados del producto cumplen solo parte de las expectativas del cliente, este quedara insatisfecho, si los resultados coinciden con las expectativas, el cliente quedara satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente quedara altamente satisfecho o maravillado. (Kotler, Armstrong, Cámara y Cruz, 2006, p. 17)

2.2.25. Auditorías internas.

La reunión inicial es dirigida por autor líder, en ella se ratifica y se presenta al equipo auditora y se ratifica el plan de auditoria. Se detalla también la metodología de este proceso y la calificación de los hallazgos. El desarrollo de la auditoria es atravez de la búsqueda de evidencias. Análisis de documentos y registros, entrevistas muestreo y comprobación (López, 2015)

2.2.26. Auditorías externas.

La entidad de certificación estudiará el Sistema de Gestión de la Calidad y determinará la conveniencia de recomendar su certificación de acuerdo a la norma ISO 9001 (López, 2015).

2.3. Marco Conceptual

Calidad.

Se puede decir que la calidad es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas, antes de implementar cualquier sistema de producción o realizar un proceso. (Mora, et al., 2012)

Sistema de gestión de la calidad

Es un conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas. (López. 2015)

Servicio.

Es la necesidad de llevar acabo necesariamente alguna actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente generalmente es intangible. (Yáñez, 2008).

Manual de la calidad.

Es un documento donde se especifica la misión y la visión de una empresa con respecto a la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. (Llorens y Fuentes, 2006)

Política de la calidad.

Intenciones globales y orientaciones de una organización relativa a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (Yáñez, 2008).

Satisfacción.

Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización por la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su

potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia externa. (López. 2015)

Certificación.

Certificar es un documento que atestigüe que producto, servicio, proceso o persona se ajusta a unas normas técnicas determinadas. (Llorens y Fuentes, 2006)

Eficacia.

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. (Mora, et al., 2012).

Eficiencia.

Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable. (Mora, et al., 2012).

Mapa de proceso

Clasificación de la actuación de una organización en categorías predeterminadas. Normalmente estas categorías son tres: procesos estratégicos, procesos fundamentales y procesos de soporte. (López, 2005)

Indicador

Señal que sirve para aportar un dato o información sobre una cosa, es la parte de un instrumento de medida que informa del estado de funcionamiento de un mecanismo en general. (Cuatrecasas, 2001)

CAPÍTULO III: MATERIALES Y METODOS

3.1. Lugar de ejecución

El presente trabajo de investigación se realizó en la provincia de Andahuaylas del departamento de Apurímac, en la empresa INKILLA S.R.L, registrada en la SUNAT en pasaje Naranjos 108 en el Centro Poblado Porvenir, con un almacén de almacenamiento de productos no perecibles ubicado en el centro poblado Chumbao en el Jr. Madre Selva N° 325 de la provincia de Andahuaylas del departamento de Apurímac como evidencia se adjunta la ficha RUC de la empresa en el anexo 03

3.2. Población y muestra

Por tratarse de un trabajo cualitativo donde la población es igual a la muestra, se optó por un análisis no probabilístico por conveniencia, siendo la muestra la empresa INKILLA S.R.L, considerando a todos sus trabajadores como un solo sujeto de estudio dentro de la empresa.

Por tanto, se describe el total de los trabajadores:

- Gerente general
- Jefe del control de calidad
- Responsable de calidad
- Responsable de distribución
- Administrador
- Personal de mantenimiento e limpieza
- 09 operarios

3.3. Materiales

- Laptop
- USB
- Impresora
- Proyector

- Cámara fotográfica
- **Documentos internos de la empresa**
- Manual de buenas prácticas de almacenamiento
- Manual de programa e higiene y saneamiento
- Plan de rastreabilidad y manejo de productos no conformes
- Plan de distribución de materiales para la gestión de residuos sólidos generados en las instituciones educativas públicas a consecuencia de la entrega de productos
- Resolución de principios generales de higiene
- Protocolo para la evaluación y liberación de alimentos en los establecimientos de almacenamiento
- Norma ISO 9001:2015

3.4. Tipo de investigación

Cualitativa. De acuerdo a la naturaleza el estudio es cualitativo se caracteriza por profundizar los datos, difundirlos, dar una interpretación amplia, contextualizada del ambiente y dar detalles y experiencias únicas. Al mismo tiempo aporta un punto de vista natural y flexibilidad de los fenómenos a estudiar (Hernández, et al., 2006).

Exploratoria. “El objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado del cual se tiene muchas dudas o se ha abordado antes. Es decir, cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema” (Hernández, et al., 2006, p. 100).

Transversal. Es transversal por que la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un punto, se evaluará una situación o comunidad en un periodo determinado (Hernández, et al., 2006).

3.5. Identificación de variable

La presente investigación adopto como única variable “sistema de gestión de la calidad”.

Variable 1: Sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión de la calidad. Es un conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas. (López. 2015)

3.6. Técnicas de instrumentos de acopio de datos

Técnicas:

- **Análisis técnico:** se considera la lista de verificación como una técnica que puede ser utilizada en cualquier área del sistema de gestión, como por ejemplo para evaluar a los proveedores, realizar controles del producto, evaluar la documentación existente, verificar los productos comprados o evaluar la competencia del personal
- **Entrevistas:** Durante el desarrollo de la investigación se llevó a cabo entrevistas dirigidas a los trabajadores, con el objetivo de conocer el entorno y características del negocio, buscando determinar los procesos críticos en los que si se llegó a presentar problemas, que repercuten en otros procesos y ocasiona grandes costos dentro de la empresa, así como identificar cambios que se hayan presentado en los procesos, equipos, instalaciones u otros aspectos que no fueron gestionados adecuadamente por ende no cuenta con un sistema de gestión de calidad

3.7. Metodología de la investigación

Según los lineamientos y directrices planteadas por la norma ISO 9001:2015 se adecua los criterios de evaluación para dar cumplimiento a lo exigido por la

norma se empleada la metodología para el presente trabajo que consta de tres etapas las cuales se describen a continuación:

a) Diagnóstico de la situación actual.

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa INKILLA S.R.L, se utilizó la lista de verificación y entrevistas con el fin de ver las necesidades y carencias que tenía la empresa, así establecer la línea de base para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

b) Elaboración del manual de la calidad.

Se elaboró el manual de la calidad, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, así mismo el contenido del manual de la calidad se desarrolló considerando los requisitos y los sub requisitos de la norma ISO 9001:2015, luego de identificar los principales procesos y establecer la línea base de la empresa INKILLA S.R.L, se rediseñaron aquellos procesos que no contaba la empresa.

C) Propuesta del cronograma de actividades para la implementación del sistema de gestión de calidad.

Con el manual elaborado se procedió a presentar el cronograma de actividades para la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa INKILLA S.R.L donde se exponen las actividades a ser desarrollados dentro de la organización, con el fin de que la empresa implemente el sistema de gestión de la calidad y posteriormente certifique con la norma ISO 9001:2015.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados del diagnóstico de la situación actual de la empresa INKILLA S.R.L. (Lista de verificación)

Con este primer resultado damos cumplimiento al primer objetivo específico planteado en la investigación, el que se detalla en la tabla 04, en el cual se describen 7 capítulos y 24 sub capítulos que son requisitos de la norma ISO 9001:2015, que se presenta en la lista de verificación con la finalidad de poder comprobar el estado de cumplimiento, realizando una estimación de no cumple, cumple parcialmente y si cumple con los requisitos de la norma.

Además, dar a conocer que el capítulo 1, 2 y 3 se refieren a generalidades de la norma que se detallan en el manual de la calidad (Anexo 01)

TABLA 04

Lista de verificación

Requisitos de la norma ISO 9001: 2015	Observación	Estado del cumplimiento		
		No cumple	Cumple parcialmente	Si cumple
Capítulo 4. Contexto de la organización				
Sub capítulo 4.1. Contexto de la organización	En cuanto a la identificación y gestión de cuestiones internas y externas la empresa INKILLA S.R.L no cumple con este requisito.	x		
Sub capítulo 4.2. Compresión de las necesidades y expectativas las partes interesadas	La empresa INKILLA S.R.L no tiene identificado a las partes interesadas que afecta con el funcionamiento de sus actividades.	x		
Sub capítulo 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	La organización no tiene determinado un alcance del sistema de gestión de la calidad.	X		
Sub capítulo 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Por las exigencias del cliente la empresa INKILKLA S.R.L. Cuenta parcialmente con estos requisitos tales con Manual, programas y planes.		X	
Capítulo 5. Liderazgo				

Sub capítulo 5.1. Liderazgo y compromiso 5.1.1. Generalidades 5.1.2. Enfoque al cliente	El cumplimiento de este requisito se observara una vez implementado el sistema de gestión de la calidad,	x		
Sub capítulo 5.2. Política	La empresa INKILLA S.R.L no tiene establecido políticas de calidad.	x		
Sub capítulo 5.3. Roles responsabilidades y autoridades en la organización.	La empresa INKILLA S.R.L tiene definidos las áreas y roles de responsabilidad para cada personal de la organización.		X	
Capítulo 6. Planificación				
Sub capítulo 6.1. Acciones para abordar riegos y oportunidades 6.1.1. Generalidades 6.1.2. Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades	La empresa INKILLA S.R.L no cuenta con acciones para abordar riesgos y oportunidades.	X		
Sub capítulo 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	La empresa INKILLA S.R.L no cuenta con los objetivos establecidos que aseguren un buen plan de un sistema de gestión de la calidad.	X		
Sub capítulo 6.3. Planificación de los cambios	La empresa INKILLA S.R.L no cuenta con una planificación de cambios para el sistema de gestión de la calidad.	X		
Capítulo 7. Apoyo				
Sub capítulo 7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas 7.1.3. Infraestructura 7.1.4. Ambiente para las operaciones de los procesos 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 7.1.6. Conocimientos de la organización	La empresa si cumple con infraestructura, habientes para la operación y procesos con recursos de seguimiento y medición, tales son los manuales de programa de higiene y saneamiento y en el manual buenas practica de almacenamiento.			X
Sub capítulo 7.2.	La empresa si cuenta con		X	

Competencia	personal profesional para cada área establecida.			
Sub capítulo 7.3. Toma de conciencia	La empresa cumple parcialmente con la capacitación del personal para la concientización acerca del trabajo realizado.		X	
Sub capítulo 7.4. Comunicación	La empresa cumple parcialmente en cuanto a la comunicación ya que no se evidencia con documentos internos y si externos para el cumplimiento de dicho punto.		X	
Sub capítulo 7.5. Información Documentada 7.5.1. Generalidades 7.5.2. Procesos de control de documentos	La empresa INKILLA S.R.L, no cuenta con este punto ya que no se evidencian registros para dicho punto.	X		
Capítulo 8. Operaciones				
Sub capítulo 8.1. Planificación y control de operaciones	La empresa INKILLA S.R.L, si cumple con este requisito, por tener una buena planificación mediante cronogramas establecidas por el cliente y un buen control de operaciones.			X
Sub capítulo 8.2. Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para la prestación de servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para la prestación del servicio 8.2.4 Cambios en los requisitos para la prestación del servicio	La empresa INKILLA S.R.L, si cumple con este requisito ya que se ajusta a las fichas técnicas establecidas por el cliente, cuenta con una buena comunicación con el cliente, cumple con toda las exigencias del cliente para la prestación de servicios al estado, se ajusta a cada cambio establecido por el cliente.			X
Sub capítulo 8.3. Diseño y desarrollo	La empresa INKILLA S.R.L, no cumple con este requisito, ya que su actividad principal es de prestar servicios de almacenamiento mas no de proceso alimenticios.	X		
Sub capítulos 8.4. Control de los procesos, productos	La empresa INKILLA S.R.L, si cuenta con este requisitos ya que tiene formatos para la			X

y servicios suministrados externamente	selección de proveedores dichos se encuentran el BPAL Y PRR.			
Sub capítulos 8.5. Prestación del servicio 8.5.1. Control de la prestación de servicio 8.5.2. Identificación y trazabilidad 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos 8.5.4. Preservación 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega 8.5.6. Control de los cambios	La empresa INKILLA S.R.L, si cumple con todos los requisitos y sub requisitos de este punto de la norma, mencionados en sus manuales como son: manual de buenas prácticas de almacenamiento, manual de higiene y saneamiento, manual de retiro de productos no conformes y el manual de gestión de residuos sólidos.			X
Sub capítulo 8.6. Liberación de la presentación de servicio y producto	En esta actividad se realiza la verificaciones y el análisis de los productos previo a las prestaciones de servicio al cliente.			X
Sub capítulo 8.7. Control de las salidas no conformes	La empresa INKILLA S.R.L, si cumple q este requisito, cuenta con un manual de retiro de productos no conformes, se registra y se hace el rechazo de dicho producto, posteriormente llevarlo a zona cuarentena.			X
Capítulo 9. Evaluación del desempeño				
Sub capítulo 9.1. seguimientos, medición, análisis y evaluación 9.1.1. Generalidades 9.1.2. Satisfacción del cliente 9.1.3. Análisis y evaluación	La empresa INKILLA S.R.L, no cumple con este requisito de seguimiento, medición, análisis y evaluación, por no contar con un sistema de gestión de la calidad.	X		
Sub capítulo 9.2. auditoria interna 9.2.1. Generalidades 9.2.2. Procedimiento de auditoria interna	La empresa INKILLA S.R.L, no cumple con este requisito por no tener un sistema de gestión de calidad.	X		
Sub capítulo 9.3. Revisión por la dirección	La empresa INKILLA S.R.L, no cumple con este requisito por no tener un diseño de un sistema de gestión de calidad.	X		

Capítulo 10. Mejora				
Sub capítulo 10.1. Generalidades	La empresa INKILLA S.R.L, no cumple con este requisito de mejora por no contar con un sistema de gestión de la calidad.	X		
Sub capítulo 10.2. Procedimientos de gestión de no conformidad y acciones correctivas	La empresa INKILLA S.R.L, no cumple con este requisito por no contar con un sistema de gestión de la calidad.	x		
Sub capítulo 10.3. Mejora continua	La empresa INKILLA S.R.L, no cumple con este requisito de mejora continua por no contar con un sistema de gestión de la calidad.	X		

TABLA 05*Resumen de la lista de verificación*

Requisito	Resumen de la lista de verificación		
	Cantidad de las escala de mediciones		
	No Cumple	Parcial	Si Cumple
Capítulo 4. Contexto de la organización		4	
Capítulo 5. Liderazgo	2	1	
Capítulo 6. Planificación	3		
Capítulo 7. Apoyo		4	1
Capítulo 8. Operaciones	1		6
Capítulo 9. Evaluación del desempeño	3		
Capítulo 10. Mejora	3		
Sumatoria total de las escalas de medición	12	5	7
% de cumplimiento	50 %	25%	25%

De acuerdo con la tabla 05 referido al resumen de la lista de verificación de los 7 capítulos considerados en una escala de medición que va desde no cumple, cumple parcialmente y si cumple, así mismo se puede observar que el capítulo 6, 9 y 10 no cumplen con ningún requisito de la norma, de la misma forma en el capítulo 4 y 7 cumple parcialmente finalmente en el capítulo 8 si cumple con los requisitos de la norma. La situación actual en el que se encuentra la empresa en cuanto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se demuestra que en un 50% de la empresa no cumple con los requisitos de la norma, que en un 25% la empresa cumple parcialmente con los requisitos de la norma ISO 90001:2015, y que en un 25% si cumple con los requisitos de la norma.

Los resultados obtenidos según la lista de verificación del 50% no cumple, 25% cumple parcialmente y el 25% si cumple con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, en comparación a los resultados reportados por (La rosa, 2017) en su investigación “Propuesta de la actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metal mecánico caso empresa FAGOMA S.A.C” Menciona que del 100% de los requisitos basado en la norma ISO 9001:2015 que deben implementar, cuenta con el 48% de los requisitos, lo que llevo a concluir que la empresa posee algunos requisitos ya implementados pero que no se estaban gestionado adecuadamente pues el mayor nivel de cumplimientos obtenidos (66%) se encontró en el capítulo 8: operación, el cual es un nivel bajo para una empresa que ya poseía certificación, por otro lado, el nivel más bajo de 32% se encontró en el capítulo 4: contexto de la organización lo cual se debe a que este capítulo tuvo más cambios en la nueva norma, en comparación a estos resultados la empresa INKILLA S.R.L, no cuenta con los requisitos establecidos por dicha norma por no tener implementado un sistema de gestión de calidad lo que conlleva a no calificar para una certificación.

4.2. Elaboración del manual de la calidad.

Como segundo resultado para el trabajo de investigación se elaboró el manual de la calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la empresa INKILLA S.R.L. véase en el (Anexo 01)

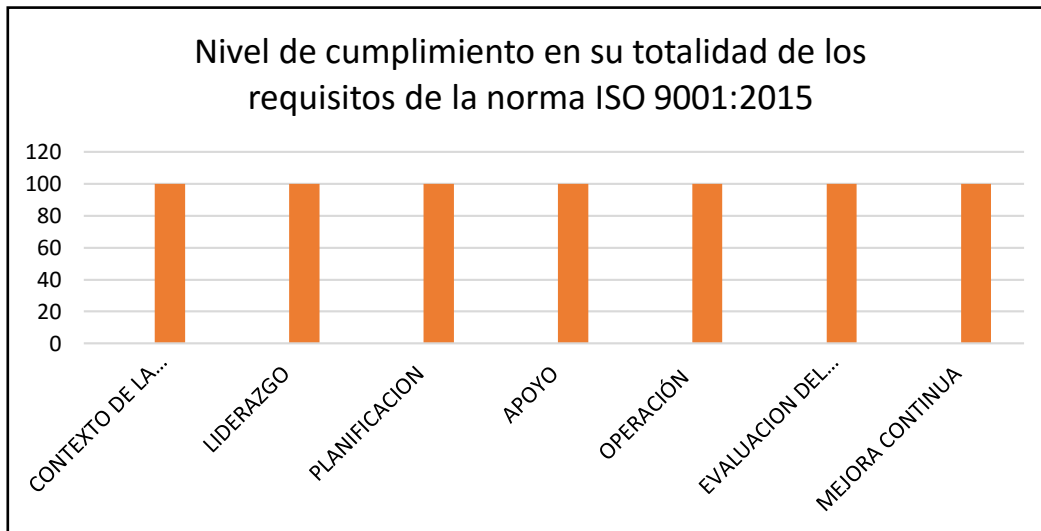


Figura 05: Nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

La figura 05 muestra el porcentaje total estimado del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el cual se detalla en el manual de la calidad los capítulo y sub capítulos, del contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y la mejora continua, desarrollado al 100% en el manual de la calidad. En el reporte de los resultados de investigación por (Núñez, 2016) "implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera" menciona que con la implementación de la norma ISO 9001:2008 incremento los procesos productivos en la empresa pesquera a niveles aproximados de 98% y 99% en harina y en aceite de pescado respectivamente, por otro lado, para la compañía fue creada una nueva perspectiva bajo un sistema

de gestión de la calidad, asegurando mejoras continuas mediante utilización de recursos marinos.

En comparación a estos resultados la empresa INKILLA S.R.L, decidió tomar la propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001: 2015, con esta norma ya diseñada al 100%plasmada en el manual de la calidad para la empresa se espera tener mejoras continuas y satisfacer las expectativas de nuestro cliente.

4.3. Plan de implementación

Finalmente, como tercer resultado se presenta el plan de implementación que está dividido en 3 fases, siendo la primera el contexto y planificación del sistema de gestión de la calidad para facilitar la documentación a la empresa quien realizo, talleres, análisis FODA, entre otras actividades; así mismo la fase 2 referido a la verificación y evaluación del sistema de gestión de la calidad para verificar la documentación con la que cuenta la empresa, finalmente la fase 3 verificación, evaluación del sistema de gestión de la calidad se plasmó acciones correctivas y auditoria interna posteriormente certificar con la norma ISO 9001:2015. Se evidencia el cronograma de actividades para la implementación en el (Anexo 02)

TABLA N° 6

Actividades para la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa INKILLA S.R.L.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA
Fase 1: Contexto y Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad			
1	Taller de sensibilización ISO 9001:2015	Se propuso realizar un taller de sensibilización de la norma ISO 9001:2015 para brindar a los integrantes de la organización conocimientos generales sobre la norma y sus requisitos exigidos.	Se generaría un “Registro de Asistencia” al Taller una vez realizado.
2	Realizar un análisis FODA de la organización	Se plantó generar un formato para el “Análisis FODA” con la finalidad de determinar el contexto de la organización, dicho contexto incluirá el contexto interno (fortalezas y debilidades) y el contexto externo (oportunidades y amenazas) que influyen en la organización, la metodología para la generación del “Análisis FODA” se describirá en el “Manual de la Calidad”.	Punto 4.1 del Manual de la Calidad (Anexo 01) Formato: IK-MDC-01: Análisis FODA
3	Definir a las partes interesadas pertinentes y sus requisitos pertinentes	Se plantó generar una “Matriz de Partes Interesadas” con la finalidad de determinar los requisitos pertinentes de la partes interesadas que puedan afectar los objetivos de la organización, la metodología para la generación de la “Matriz de Partes Interesadas” se describirá en el “Manual de la Calidad”.	Punto 4.2 del Manual de la Calidad (Anexo 01) Formato: IK-MDC-02: Análisis FODA
4	Definir y documentar el alcance del sistema de gestión de la calidad	En base al análisis FODA, los requisitos pertinentes de la partes interesadas los procesos y servicio brindado por la organización se propone el alcance del sistema de gestión de la calidad, dicho alcance se encuentra descrito en el manual de la calidad	Punto 4.3 del Manual de la Calidad (Anexo 01)
5	Validar el mapa de procesos y generar las ficha de los proceso	Se realizó una validación del “Mapa de Procesos” de la organización a fin de no omitir ningún proceso necesario para el sistema de gestión de la calidad, así mismo se elaboró las fichas de proceso con la finalidad de identificar las entradas, salidas, recursos y controles de las actividades que realiza la empresa. Se propone un esquema para la elaboración de las fichas de proceso, el mapa de procesos se incluirá dentro del manual de la calidad	Punto 4.4 del Manual de la Calidad (Anexo 01) F-MDC: Ficha de Proceso
6	Identificación de requisitos legales y	Se identificó la normativa legal aplicable a las actividades de la organización y se generará una carpeta digital que contenga	Punto 5.1.2 del Manual de la Calidad (Anexo 01)

	otros requisitos aplicables a ISO 9001	toda la normativa legal aplicable, la metodología para la identificación de la normativa legal se describe en el manual de la calidad	
7	Definir, aprobar y comunicar la política de la calidad	Se propone una política de la calidad la cual cuente con los compromisos de la alta dirección y los compromisos mínimos exigidos por la norma ISO 9001:2015, dicha política de la calidad esta descrita dentro del manual de la calidad.	Punto 5.2 del Manual de la Calidad (Anexo 01)
8	Revisión del organigrama y elaboración de las descripciones de puesto	Se reviso el organigrama de la empresa a fin de incluir todos los puestos de trabajo que forman parte del alcance del sistema de gestión de la calidad, posteriormente se elaboró las "descripciones de puesto" en el cual se incluya las funciones y responsabilidades de cada integrante del organigrama, así mismo dentro del manual de la calidad se incluye en el organigrama y se hace mención a las descripciones y perfil de puesto.	Punto 5.3 del Manual de la Calidad (Anexo 01) D-MDC: Descripción y perfil de puesto
9	Validación del procedimiento de Gestión de proveedores y verificar su adecuación	Se valido el cumplimiento del procedimiento para la gestión de proveedores mencionados en el manual de buenas prácticas de almacenamiento a fin de garantizar su cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en el manual de la calidad se mencionan en el manual de buenas prácticas de almacenamiento.	Punto 8.4 del Manual de la Calidad (Anexo 01)
10	Elaboración del procedimiento de control de información documentada	Dentro del manual de la calidad se describe la metodología para la elaboración y control de información documentada a fin de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así mismo se elaboró un formato para el control de los documentos internos y externos de la organización.	Punto 7.5 del Manual de la Calidad (Anexo 01) Formato R-MDC-XX: Control de Documento
11	Elaboración, aprobación del procedimiento de satisfacción del cliente	Se elaborará una encuesta de satisfacción del cliente para medir el grado de satisfacción del cliente con el servicio brindado por la organización, dicha metodología esta descrita en el manual de la calidad.	Punto 9.1.2 del Manual de la Calidad (Anexo 01) Formato R-MDC-XX: Encuesta de Satisfacción del Cliente
12	Establecer y aprobar el procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades	Se elaboró una matriz de riesgos y oportunidades con la finalidad de identificar riesgos y oportunidades que puedan afectar al logro de los objetivos de la organización, a fin de mitigar los efectos negativos y potenciar los efectos positivos, la	Punto 6.1 del Manual de la Calidad (Anexo 01)

		metodología para la identificación de riesgos y oportunidades se describió en el manual de la calidad.	Formato MR- MDC – XX: Matriz de riesgos y oportunidades
13	Definir y programar las calibraciones de los equipos de medición	Se verifica el programa de calibraciones descrito en el manual de buenas prácticas de almacenamiento, en el manual de la calidad se hará mención al manual de buenas prácticas de almacenamiento.	Punto 7.1.5 del Manual de la Calidad (Anexo 01)
14	Revisar y aprobar los perfiles de puesto, evidenciar los files del personal	Se incluye en el documento de descripción y perfil de puesto y las competencias del personal basado en la educación, formación y experiencia, se hace mención en el manual de la calidad.	Punto 7.2 del Manual de la Calidad (Anexo 01) Formato D-MDC: Descripción y perfil de puesto
15	Revisión y actualización del programa de capacitación	Se complementó capacitaciones en temas relacionados al sistema de gestión de la calidad, este programa esta descrito en el programa de higiene y saneamiento de la empresa, se hace mención en el manual de la calidad.	Punto 7.2 del Manual de la Calidad (Anexo 01)
16	Establecer y aprobar los Objetivos de la Calidad y los Planes de acción	Se propuso objetivos de calidad alineados a la política de la calidad, para ello se elaborará una matriz de objetivos, para los planes de acción para el cumplimiento de estos objetivos se elaboró una matriz de planes de acción que cumplan con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001: 2015. En el manual de la calidad se describe la información contenida en estas matrices.	Punto 6.2 del Manual de la Calidad (Anexo 01) Formato: matriz de objetivos Formato: matriz de planificación de objetivos
17	Establecer los mecanismos para la planificación de cambios	Se elaboró una ficha de solicitud de cambio para asegurar que los cambios que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad se realicen de manera planificada, en el manual de la calidad se describió la información contenida en la ficha de solicitud de cambios.	Punto 6.3 del Manual de la Calidad (Anexo 01) Formato: XXX ficha de solicitud de cambios
18	Revisión de los métodos de seguimiento y medición	Se elaboró una ficha de indicador para el seguimiento y medición de los procesos y el cumplimiento de los objetivos de la calidad, el uso y frecuencia de generación se utilizará en el manual de la calidad. En adición en el manual de la calidad se describió los mecanismos adicionales para el seguimiento y medición del desempeño del sistema de gestión de la calidad.	Punto 9.1. del Manual de la Calidad (Anexo 01) Formato: XXX ficha de indicador

Fase 2: Verificación y Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad			
21	Definir el mantenimiento de la infraestructura y adecuación del ambiente de trabajo	Se validaron los formatos de cumplimiento del mantenimiento de la infraestructura y adecuación del ambiente de trabajo mencionados en plan de higiene y saneamiento (PHS), en el manual de la calidad se ara mención al PHS.	Punto 7.1.3. Y 7.1.4. del manual de la calidad (Anexo 01)
22	Realizar capacitación (Toma de conciencia) y generar el procedimiento de comunicaciones	Se complementó con capacitaciones en los siguientes puntos como objetivos, políticas, procedimientos dichos puntos están descrito en el manual de buenas prácticas que ya cuenta la organización, en el manual de la calidad se hace mención al manual de buenas prácticas de almacenamiento.	Punto 7.2. del Manual de la Calidad (Anexo 01)
23	Revisión de la planificación y control de la prestación del servicio	Se validó el cumplimiento de los documentos para el desarrollo de las actividades de la planificación y control de la prestación de servicios que ya cuenta la organización como (Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPAL), Programa de Higiene y Saneamiento (PHS), Plan de Rastreabilidad y Retiro de Productos No Conformes (PRR) y Plan de recojo de residuos sólidos), en el manual de la calidad se ara mención de estos documentos que ya cuentan la organización.	Punto 8.5. del Manual de la Calidad (Anexo 05)
24	Revisión del Procedimiento de Productos no conformes	Se validó el cumplimiento de los documentos existentes para la gestión de los productos no conformes mencionados en el "Plan de rastreabilidad y retiro de productos no conformes (PRR)", en el manual de la calidad se ara mención de estos documentos que cuenta la organización.	Punto 8.7 del manual de la calidad (Anexo 01)
Fase 3: Verificación y Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad			
25	Elaboración, aprobación de procedimiento de No conformidad y acción correctiva	Se elaboró un registro de "Solicitud de Acción Correctiva" con el fin de eliminar las no conformidades detectadas y tomar acciones para controlarla y hacer frente a las consecuencias según sea aplicable, en el manual de la calidad se describe la información contenida en el registro de solicitud de acción correctiva".	Punto 10.2. del manual de la calidad (Anexo 01) Formato: MDC/IK-14 ficha de indicador
26	Revisión, adecuación y aprobación de	Se propuso un formatos de auditorías e informes internos con el fin de generar la "Solicitud de Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora ", en el manual de la calidad se detallan	Punto 9.2 del manual de la calidad (Anexo 01)

	procedimiento de auditorias	los procedimientos para realizar las auditoria e informes internos.	Formato MDC/IK-11: Programa de Auditoría Formato MDC/IK-12: Informe de Auditoría
27	Taller de formación de auditores internos ISO 9001:2015.	Se propuso realizar un Taller de formación de auditores internos en la norma ISO 9001:2015, para brindar a los responsables del comité de calidad de la organización conocimientos generales sobre la norma y sus requisitos exigidos.	Se generara un “Registro de Asistencia” al Taller una vez realizado.
28	Ejecución de Auditoria Interna	Se propuso un formato de “Solicitud de Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora”, en el cual detallan los procedimientos para realizar la auditoria interna.	Punto 9.2 del manual de la calidad (Anexo 01)
29	Desarrollo de Revisión por la Dirección	Se propuso un documento para la validación del informe de auditoría “acta de revisión por la dirección” a fin de asumir compromisos de mejorar los problemas identificados, se hacen mención en el manual de la calidad.	Punto 9.3 del manual de la calidad (Anexo 01) Formato MDC/IK-13: acta de revisión por la dirección

Finalmente se cumplió con la propuesta del plan de implementación, que se detalla en cada fase con actividades a realizar y previas descripciones para establecer documentos de referencia, en comparación a los resultados reportados por (Narvárez, 2016) “Diseño de un sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la universidad politécnica salesiana” menciona que con la propuesta planteada del sistema de gestión de calidad cuenta con la documentación necesaria para la implementación y obtención del certificado basado en la norma ISO 9001:2015, muestra de ello la empresa INKILLA S.R.L. implemento la propuesta planteada. logrando posteriormente la certificación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015, se espera la mejora de los procesos y procedimientos de la cadena de valor que le permitirá sistematizar y documentar sus actividades, con la principal finalidad de lograr la satisfacción completa del cliente y poder mejorar continuamente sus procesos (Anexo 05)

CONCLUSIONES

- Del diagnóstico situacional de la empresa INKILLA S.R.L, se pudo obtener resultados en los que se identificó las amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades estableciendo estrategias para mitigar los problemas que hay en la empresa.
- Todo proceso de elaboración del manual de la calidad busca apoyar en la identificación de todo el componente necesario para abordar una idea y llevarla a práctica, en este sentido fue cubierto en plenitud, ya que se logró realizar el manual de la calidad en base al diagnóstico situacional de la empresa INKILLA S.R.L.
- A su vez se realizó una propuesta del plan de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en la empresa INKILLA S.R.L de la provincia de Andahuaylas el año 2018. En el que detalla las actividades y tiempos para dar cumplimiento con el sistema de gestión de calidad

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa INKILLA S.R.L, implementar programas de sensibilización y capacitaciones al personal involucrado en la empresa con la finalidad de asegurar el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015.
- Se recomienda a la empresa INKILLA S.R.L actualizar los registros plasmados en el manual de la calidad con la finalidad de asegurar el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad, así poder tener mejoras continuas.
- Se recomienda a las empresas de cualquier rubro adoptar el sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 debido a la versatilidad de esta a fin de mejorar sus procesos y procedimientos para satisfacer las expectativas de sus clientes.
- Se recomienda a los profesionales de distintas especialidades a realizar investigaciones respecto a propuestas de implementación de la norma ISO 9001:2015 de acuerdo a su perfil profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcalde, P. (2007) Calidad (primer ed.), Madrid, España: paraninfo.
- Aranda, M, & Ramirez, D. (2012). Administración de la calidad nuevas perspectivas (primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Atehortua Hurtado, F.A, Bustamente Valdez, R.E, & Valencia de los Ríos, J.A. (2008). Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo (primer ed.). Colombia: Universidad de Antioquia.
- Chávez, A. (2012). Implementación de ISO 9001 en la industria conservera de pescado. Tesis profesional. Universidad Nacional de Trujillo.
- Cuatrecasas, L. (2001). Gestión integral de la calidad: implementación, control y certificación. 2da. Edición. Barcelona: gestión 2000.
- Centro de desarrollo industrial (s.f). Normas ISO Y OHSAS 18000. Recuperado el 5 de junio del 2008, de [http// www. Cdi.org.pe/asistencia- ISO 14000, htm](http://www.Cdi.org.pe/asistencia-ISO14000.htm) Gutiérrez, P.H, (2005), calidad total y productividad. Mc Graw Hill, México.
- Charris, j. (2008). Actualización de la norma ISO 9001:2015, A. recuperado en el año 2018 de [https// google. Con, pe/norma ISO 9001:2015](https://google.com/search?q=norma+ISO+9001:2015).
- Camisón, C, Cruz, S, &. Gonzales,T. (2007), Gestión de la calidad, conceptos, enfoques , modelos y sistema (primera ed.). Madrid España: Pearson Educación, S.A,
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica (primera ed.). Lima San Marcos.
- Evans, J. & Lindsay,W.(2008). Administración y control de la calidad (séptima ed.). México: ventura Ediciones S.A.

- Howards, G. (1990). Planificado para la calidad, la productividad y una posición competitiva (primera ed.). México: ventura Ediciones S.A.
- Hernández Sampieri, Robert (2006). Metodología de la investigación sexta edición, Mexico: McGraw- Hill.
- Hernández, R, Fernández, c, & Baptista, P. (2014), metodología de la investigación sexta edición. México: McGraw.
- James, P.T. (1997) gestión de la calidad total, un texto introductorio. Prentice Hall, España
- Kotler, P; Armtroug, G, Cámara, D; & Cruz, I. (2006). Marketing decima ed. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Kotler, P; & Armtroug, G. (2008), Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.
- López, P. (2015). "Como documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015". Capítulo 3 "nueva ISO 9001:2015". Pag. 104- 118. FC Editorial, España
- La Rosa Rarrasco, Iveth Jasmin. (2017). Tesis de pregrado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. "propuesta de la actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metal - mecánico caso: empresa FAGOMA S.A.C".
- Llorens, F; & Fuentes, M. (2006). Gestión de la calidad empresarial fundamentos e implementación, 1° ed. Madrid: Pirámide.
- López, S. (2005). Implementación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización 1° ed. España: ideas propias editorial S.L.

- Moreno, L.M.D; Peris, F. J. y Gonzales, T. (2001). Gestión de la calidad y diseño de organización. Prentice. Hall. España.
- Mora, S, Granados,V, Mendez , T; Mendoza, N; Pineda. M.Y Velásquez, A. (2012), Sistema de gestión de calidad serie de la norma ISO 9001 UNEXPO Puerto Ordaz, recuperado de. [http// www. Monografías .com/trabajops- pdf5/sgc-iso 9000](http://www.Monografías.com/trabajops-pdf5/sgc-iso-9000).
- Medina (2013). Tesis de pregrado, pontificia universidad católica del Perú. “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector de construcción”. Perú.
- Normas. L. s.f. de (2015). Sistema de gestión de la calidad requisitos. Recuperado el 04/06/2018, de la norma ISO 9001: [http// www. Americana.edu.com/barranquilla/archivos/ archivos/ calidad/ norma – ISO 9001- 2015.pdf](http://www.Americana.edu.com/barranquilla/archivos/archivos/calidad/norma-ISO-9001-2015.pdf).
- Narváez, L. (2016) “Diseño de un sistema de gestión de la calidad con norma ISO 9001:2015 para el área de tecnología de la información de la universidad politécnica salesiana. Ecuador.
- Núñez Justo, Juan Carlos (2016), Tesis posgrado, Universidad Nacional de Trujillo, “implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera”. Trujillo Perú,
- Rojas (2008), Escuela superior Politécnica del Litoral, “implementación de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000 en una industria plástica”, Ecuador.
- Rosa (2017). Tesis posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú “implementación de un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO:2015, aplicada a una empresa en telecomunicaciones” Perú.

Sangüesa, M; Dueñas, R. M; & Lizarbe, L. (2006). Teoría y práctica de la calidad. 1° ed. Madrid, España: paraninfo S.A.

Salgado (2015) tesis de grado Universidad Politécnica Salesiana “diseño de un manual de calidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el sistema de seguridad alimentaria en la empaedora de camarón DAVMERCORP S.A” Ecuador.

Sociedad de comercio exterior del Perú – COMEX (s.f). gestionando la calidad de los alimentos Norma ISO 22000:2005. Recuperado el 12 de mayo del 2018, [http://www. Comexperu.org. pe/ archivos%5C taller/ Villanueva. Ppt](http://www.Comexperu.org.pe/archivos%5C taller/ Villanueva. Ppt)

Ugaz, F. (2012). “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

Yáñez, C. (2008) “Sistema de gestión de la calidad en base en la norma ISO 9001” pág. 1-6.

ANEXO

ANEXO 01: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD

MANUAL DE LA CALIDAD

0. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de la Calidad comprende los documentos, definiciones y requisitos aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que la empresa va implementar con el objetivo de planear, organizar, dirigir, controlar, integrar y mejorar la calidad del servicio que ofrece, así como de mejorar sus procesos internos.

0.1. RESEÑA DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa INKILLA S.R.L fue constituida en el año 2015, bajo las siguientes condiciones

- Razón social: INKILLA S.R.L.
- Ruc: 20601014450
- Ubicación: Pasaje los naranjos N° 108. del Centro Poblado el Porvenir, con un almacén de alimentos no perecibles en el Jr. Madre salva N° 325 del centro poblado Chumbao.
- Provincia: Andahuaylas
- Departamento: Apurímac
- Distrito: Andahuaylas
- Condición: Es una empresa jurídica activo

La empresa esta empadronada en el registro nacional de proveedores para hacer contrataciones con el estado peruano, esta empresa se dedica al almacenamiento de alimentos no perecibles para consumo humano y ser proveedor a las entidades públicas y privadas, su principal cliente es el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma quienes se encargan de prestar servicios y abastecer con alimentos no perecibles para la preparación de desayuno y almuerzo escolar para beneficio de los niños y niñas de las instituciones educativas de la región de Apurímac en la provincia de Andahuaylas.

0.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

“Brindar servicios de abastecimiento y almacenamiento de alimentos no perecibles para consumo humano”.

Visión

“Ser la empresa líder en la región brindando un servicio de calidad que supere la expectativa de nuestros clientes”.

Valores: La empresa INKILLA S.R.L. considera los siguientes valores

- Disciplina
- Vocación de servicio
- Honestidad
- Confianza
- Trabajo en Equipo
- Eficiencia
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Respeto

Política de la calidad: La empresa INKILLA S.R.L. está dedicada a la prestación de servicios de almacenamiento y distribución de alimentos para consumo humano el cual busca ser una empresa líder en la región de Apurímac, conscientes de la importancia de la calidad se comprometen a:

- Prestar el servicio de almacenamiento y distribución de alimentos asegurándonos de la inocuidad de los alimentos, cumpliendo con los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas
- Apoyar el reconocimiento y la mejora de las competencias de los trabajadores
- Mantener un enfoque basado en riesgos durante la planificación y prestación del servicio a nuestros clientes

- Mantener la relación con los proveedores que cumplan con los requisitos de calidad para los productos y servicios suministrados

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual tiene como objetivo servir como guía de la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la referencia a la información documentada requerida, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

2. REFERENCIAS

Los documentos indicados dentro del presente manual, son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última versión (incluyendo cualquier modificación de ésta)

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de comprender mejor la descripción del manual se define los siguientes términos

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que controla la organización al más alto nivel.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen con los criterios de la auditoría.
- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Persona u organización que puede recibir o recibe el servicio destinado o requerido por ella.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Documento:** Información y el medio en el que está contenida.
- **Información documentada:** Documentos que controla y mantiene la organización.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Resultado entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o proceso siguiente.
- **Medición:** Proceso para determinar un valor.
- **Misión:** Propósito de la existencia de la organización, tal cual la expresa la alta dirección.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la organización.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles de una auditoría.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente la alta dirección.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso.
- **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.
- **Proveedor externo:** Organización que proporciona un producto o servicio, que no es parte de la organización.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de **Requisito pertinente:** actividades realizadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida de práctica común u obligatoria.
- Requisito cuyo incumplimiento puede generar un impacto relevante para el logro de los objetivos de la organización.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre, expresado como una combinación de la probabilidad de ocurrencia y la consecuencia. Dicho efecto puede tener efectos no deseables (riesgos) y efectos deseables (oportunidades).
- **Salida:** Resultado de un proceso.
- **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un servicio o una actividad.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados que interactúan.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, o localización de los productos suministrados en la prestación del servicio.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Validación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización específica.
- **Visión:** Aspiración de aquello que una organización quiere llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La empresa INKILLA S.R.L determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica, y que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad, dicha determinación se realiza mediante un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Para realizar el análisis se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

- Para identificar las cuestiones internas y externas se puede comenzar planteando la siguiente pregunta: ¿Qué factores pueden afectar el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización, así como mi capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad?
- Contexto externo: Cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local, de dicho entorno se determinan las Amenazas y Oportunidades.
- Contexto interno: Cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización, de dicho entorno se determinan las Fortalezas y Debilidades.

Los pasos para el análisis de FODA son:

1. Levantamiento de información sobre cuestiones externas e internas:

Se puede encontrar información sobre cuestiones externas e internas de muchas fuentes, como a través de información y reuniones internas, en los medios de comunicación local, nacional e internacional (radio, TV, periódico, anuncios), páginas web, redes sociales, publicaciones de las oficinas nacionales de estadística y otros departamentos gubernamentales (ministerios, entes reguladores, municipalidades), publicaciones profesionales y técnicas, conferencias y reuniones con agencias relevantes, reuniones con clientes y partes interesadas relevantes, y asociaciones profesionales.

2. Generar un listado de las cuestiones externas e identificar las Amenazas y Oportunidades.
3. Generar un listado de las cuestiones internas e identificar las Fortalezas y Debilidades.
4. Registrar los listados de las cuestiones externas e internas en el formato “**MDC/IK-01: Análisis FODA**”, indicando los responsables de la elaboración, el responsable de revisión y la fecha de elaboración.

El Representante Legal en coordinación con el Jefe de Control de Calidad realiza el seguimiento del “Análisis FODA” y ante cambios significativos actualizan el registro, se realiza una revisión anual de los cambios en el contexto interno y externo y lo presentan en la Revisión por la dirección para que se tomen las acciones que fueran necesarias.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización determina las partes interesadas pertinentes y sus requisitos pertinentes para el Sistema de gestión de la calidad.

Los pasos para su determinación son:

1. Se consideran todas las partes interesadas que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad de la empresa.
2. Se realiza una evaluación de criticidad a cada una de las partes interesadas a fin de determinar su pertinencia:

Nivel de criticidad	Descripción	Evaluación
Alta	Tienen un impacto clave en los resultados del negocio o un alto poder de influencia para el cumplimiento de objetivos, brindan licencias o permisos para la prestación del servicio. Por ejemplo, los clientes, los proveedores de materias primas clave, los trabajadores, los organismos reguladores, etc.	Es pertinente
Media	Tiene un impacto medio en los resultados del negocio, pueden afectar o influir parcialmente en los objetivos de la organización, pero que inciden de alguna manera en los procesos clave de la compañía. Por ejemplo: Los socios, competidores, etc.	Es pertinente
Baja	Tienen un mínimo impacto en los resultados de la organización, influyen escasamente en los objetivos y pueden proveer de servicios o productos complementarios. Por ejemplo: Los asesores externos, bancos, etc.	No es pertinente

3. Se identifican los requisitos que son pertinentes para las partes interesadas evaluadas como pertinentes. La identificación puede realizarse mediante actividades de: revisión de pedidos realizados, los compromisos suscritos en los contratos, revisión de requisitos legales y otros requisitos suscritos, realización de encuestas a clientes o usuarios.
4. Registrar las partes interesadas, la evaluación y sus requisitos pertinentes en el formato “**MDC/IK-02: Matriz de Partes interesadas**”, indicando los responsables de la elaboración, el responsable de revisión y la fecha de elaboración.

El Representante Legal en coordinación con el Jefe de Control de Calidad realiza el seguimiento de la “Matriz de Partes interesadas” y ante cambios significativos actualizan el registro, se realiza una revisión anual de los cambios en los requisitos pertinentes de las partes interesadas y lo presentan en la Revisión por la Dirección para que se tomen las acciones que fueran necesarias.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para la determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se han considerado:

- a) Las cuestiones internas y externas de la organización según lo indicado en el punto 4.1. del presente manual.
- b) Los requisitos de las partes interesadas según lo indicado en el punto 4.2. del presente manual.
- c) El servicio que brinda la empresa.

Teniendo en consideración lo antes mencionado la empresa ha definido el alcance de del Sistema de Gestión de la Calidad según:

“SERVICIO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS NO PERECIBLES PARA CONSUMO HUMANO”.

Así mismo la empresa menciona que no le aplican los siguientes requisitos contenidos en la norma ISO 9001:2015:

- La cláusula “8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios”, debido a que la empresa brinda el servicio de acuerdo a lo establecido por las exigencias del cliente y la normativa legal aplicable.
- No aplicabilidad de la sub-cláusula 8.5.1 f) "validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de

producción y de prestación del servicio", debido a que las salidas resultantes del servicio de Abastecimiento pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La empresa INKILLA S.R.L ha establecido, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, incluyendo los procesos necesarios para su correcto funcionamiento. Para ello ha determinado:

- a) Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, los cuales se identifican en el documento "**MDC/IK-F: Ficha de Proceso**".
- b) La secuencia e interacción de estos procesos mediante las "Fichas de Procesos".
- c) Los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos, según lo indicado en las "Fichas de Procesos" y en el punto 9.1 del presente manual.
- d) Los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad, los cuales están mencionados en las "Fichas de Procesos" y se asegura su disponibilidad según lo indicado en el punto 7.1 del presente manual.
- e) La asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos, las cuales se mencionan en las "Descripciones de Puesto" y dentro de los procedimientos asociados a los procesos, mencionados en las "Fichas de Procesos".

f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con lo indicado en el punto 6.1 del presente manual.

g) La evaluación estos procesos e implementación de cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos, indicados en el punto 9.1.3 del presente manual.

h) La mejora de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad, indicados en el punto 10 del presente manual

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. GENERALIDADES

La Alta Dirección lidera y se compromete con el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estableciendo la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurando la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en las actividades y procesos de la organización, la disponibilidad de recursos necesarios y que se logren los resultados previstos.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgo y la mejora continua de las actividades.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección se asegura de la determinación, comprensión y seguimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.

La determinación y comprensión de los requisitos del cliente se identifican mediante la "Matriz de partes interesadas", el seguimiento de requisitos y aumento de la satisfacción del cliente se realiza según lo indicado en el punto 9.1.2 del presente Manual.

Para el caso de los requisitos legales se realizan las siguientes actividades:

1. Se identifica los requisitos legales y reglamentarios con frecuencia bimestral que son de aplicación a las actividades de la empresa, dicha identificación se puede realizar a través de: la información suministrada por el cliente o proveedores, la contratación de un servicio especializado, la revisión del diario “El Peruano”, la revisión de la páginas web de los organismos reguladores, ministerios, municipalidades (Ejm: Congreso de la República, MIDIS, MINAGRI, MINSA, DIGESA, MINAGRI, DIGESA, SENASA, SANIPES, CENAN, etc.), entre otros. Los requisitos legales identificados se almacenan en un archivador físico o en el repositorio compartido identificado como “Normas legales”.
2. Los responsables de los procesos evalúan la aplicabilidad de los requisitos legales identificados dentro de sus respectivos procesos.
3. Los responsables de los procesos se aseguran del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios dentro de sus respectivos procesos, manteniendo la evidencia de dicho cumplimiento.
4. La verificación del cumplimiento de los requisitos legales se realizará durante las auditorías internas planificadas.

La determinación y consideración de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente se realizan según lo indicado en el punto 6.1 del presente manual.

5.2. POLÍTICA

La Alta Dirección ha establecido, implementa y mantiene una Política de la Calidad la cual se menciona líneas abajo, así mismo se encuentra documentada en el documento “**Política de la Calidad**”.

Dicha Política de la Calidad es comunicada para su entendimiento y aplicación por todo el personal dentro de la organización, así mismo se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes, dicha comunicación se realiza a través de medios impresos, digitales u orales.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Los roles, responsabilidades y autoridades para el personal de la empresa INKILLA S.R.L se encuentran definidos en el Organigrama (Gráfico N.º 02),

en las “Descripciones y perfiles de puesto del personal” y en la documentación elaborada para cada proceso la cual se menciona en las “Fichas de procesos”.

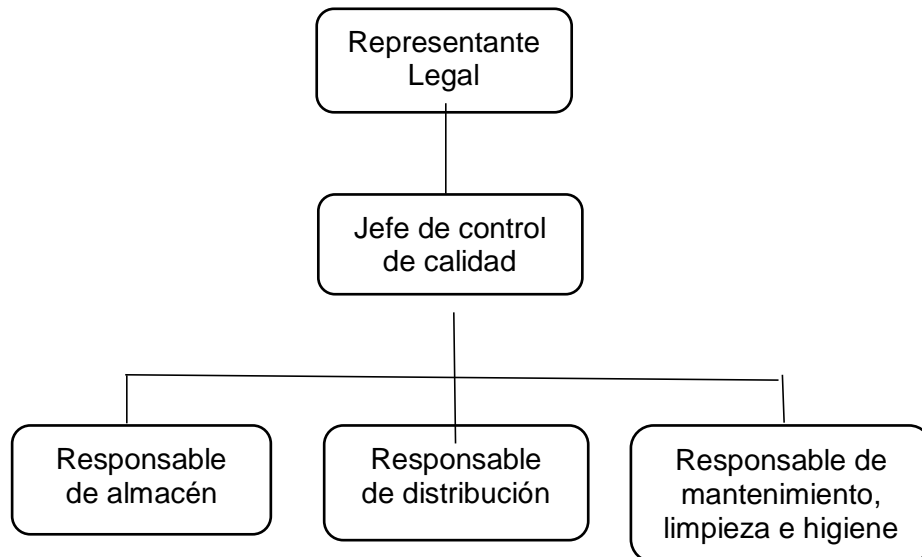


Grafico 01. Organigrama de la empresa INKILLA S.R.L.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1. GENERALIDADES

La empresa INKILLA S.R.L determina los riesgos y oportunidades que son necesarios con el fin de:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr sus resultados previstos y lograr la mejora.
- Aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir efectos no deseados.
- Se planifiquen las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, se integren dichas acciones en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y se evalúe su eficacia.

6.1.2. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A. Objetivo

Establecer la metodología para identificar, evaluar y realizar seguimiento a los riesgos y oportunidades que pueden afectar el logro de los resultados del sistema de gestión de la calidad estableciendo acciones para reducir sus efectos adversos hasta un nivel aceptado por la organización y aprovechar los efectos deseables presentes en donde se considere que el beneficio contribuirá con el logro de los resultados y mejora del sistema de gestión de la calidad.

B. Responsabilidades

Representante Legal: Brindar los recursos y facilidades para la implementación de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados.

Responsables de proceso: Realizar la gestión de los riesgos y oportunidades asociados a sus respectivos procesos.

C. Descripción de actividades

C.1 Comunicar y consultar

Las actividades de comunicación y consulta con las partes interesadas se deben realizar cada vez que sea necesario durante la gestión de riesgos y oportunidades, en particular durante las etapas de identificación, evaluación y planificación de actividades para abordar los riesgos y oportunidades.

C.2 Establecimiento del Contexto

La organización ha establecido en el contexto de la organización mediante la realización del “Análisis FODA”, la identificación de requisitos de las partes interesadas en la “Matriz de partes interesadas” y la realización de los procesos descritos en la “Fichas

de procesos”, en adición se han definido la metodología y los criterios de evaluación para los riesgos y oportunidades.

C.3 Identificación de los riesgos y oportunidades

La identificación de los riesgos y oportunidades es responsabilidad de los responsables de los procesos con la participación de las personas involucradas en las actividades que forman parte de estos procesos o son afectados por los mismos.

Se realiza un listado de todos eventos potenciales que puedan afectar de manera negativa o positiva la conformidad de la prestación del servicio y el logro de los objetivos del proceso y la consecuencia o efecto asociado a dichos eventos, en base a la identificación se procederá a ingresar los eventos y consecuencias en el formato **“MDC/IK-03: Matriz de riesgos y oportunidades”** en la cual se indica:

- Fuente: Fuente del cual se origina la identificación de los riesgos y oportunidades, pudiendo ser estos: Análisis FODA, Matriz de requisitos de partes interesadas, observaciones de auditorías internas o externas, hallazgos del personal, revisión de los procesos, Revisión por la Dirección.
- Evento potencial: Descripción del evento potencial.
- Efecto: Descripción de la consecuencia o efecto asociado a la ocurrencia del evento potencial.
- Tipo: Indicar si es “R” para Riesgo: efecto no deseable u “O” para Oportunidad: efecto deseable.

C.4 Análisis y evaluación de los riesgos y oportunidades

El responsable de proceso realiza un análisis de los riesgos y oportunidades en base a la probabilidad de la ocurrencia del evento potencial y el nivel del impacto de la consecuencia asociada, para ello utiliza la “Tabla de valoración” que se menciona en el formato de

la “Matriz de riesgos y oportunidades”, posteriormente se evalúa el nivel del riesgo u oportunidad en base a valoración obtenida en el análisis; se ingresa la valoración de la probabilidad, la consecuencia y el nivel de riesgo u oportunidad en la “Matriz de riesgos y oportunidades”.

Para la asignación de la probabilidad y la consecuencia se puede utilizar información histórica o la capacidad de análisis y experiencia del responsable del proceso.

El “nivel de riesgo u oportunidad” se calcula de la siguiente manera:

Nivel de Riesgo / Oportunidad = Probabilidad x Consecuencia

Dependiendo del resultado estos serán calificados como:

- Alto para valores iguales a 4, 6 o 9
- Medio para valores iguales a 2 o 3
- Bajo para valores igual a 1

C.5 Tratamiento de los riesgos y oportunidades

El tratamiento de los riesgos y oportunidades involucra la selección de una o varias estrategias para enfrentar el riesgo u oportunidad, seguida de la descripción de las acciones a tomar de acuerdo a la prioridad que surge de la evaluación de los riesgos y oportunidades.

Las estrategias para enfrentar los riesgos u oportunidades se clasifican en:

- Evitar: Significa no permitir la ejecución de las actividades o de las condiciones que dan lugar al riesgo. Se aplica cuando no hay otra estrategia adecuada al riesgo debido a su alto costo o impacto.
- Asumir: Significa implementar acciones para perseguir la oportunidad a fin de abordar el efecto deseable.

- Eliminar: Significa implementar acciones para eliminar las fuentes que originan el riesgo, por ejemplo: Eliminar la falta de experiencia del personal mediante actividades de capacitación y uso de procedimientos estandarizados.
- Modificar: Significa implementar acciones para modificar la probabilidad o consecuencia del riesgo u oportunidad.
- Compartir: Significa implementar acciones para transferir parte o la totalidad del efecto del riesgo, por ejemplo: tercerizar una actividad o proceso a una organización o la contratación de un seguro a una empresa aseguradora.
- Mantener: Significa que no se tomarán acciones debido al bajo nivel del riesgo u oportunidad.

En base a la estrategia para enfrentar a los riesgos y oportunidades se registra en el formato “Matriz de riesgos y oportunidades” la siguiente información:

- Estrategia: Se debe indicar la estrategia que se utilizará
- Acciones para abordar el riesgo u oportunidad: Se debe describir las acciones que se implementarán asociada a la estrategia a utilizar.
- Responsable: Se debe describir el cargo del responsable de la implementación de las acciones, dicho responsable debe comunicar a la Representante Legal los recursos necesarios para la implementación.
- Plazo / Fecha de cumplimiento: Indica el plazo o fecha de cumplimiento planificada para la implementación de las acciones.
Las actividades del tratamiento deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad del servicio e incluir la influencia de estas acciones sobre otros procesos o partes interesadas que pueden beneficiarse o ser afectadas por las acciones generando otros riesgos u oportunidades. Asimismo, al tomar la decisión del tratamiento se debe considerar la implicancia legal.

C.6 Seguimiento y revisión de los riesgos y oportunidades

El responsable de proceso realizará una revisión trimestral de la “Matriz de riesgos y oportunidades”, así mismo se realizará

seguimiento periódico al estado de las acciones planificadas para el tratamiento de los riesgos y oportunidades, una vez implementada las acciones y posterior a un periodo de tiempo en base a la naturaleza de la acción planificada se realizará una evaluación de la eficacia de las acciones, se registrará el seguimiento en el formato “Matriz de riesgos y oportunidades” la siguiente información:

- Estado de las acciones propuestas: Se realizará una descripción sobre el estado del avance de las acciones planificadas para el tratamiento de los riesgos y oportunidades. Una vez realiza la eficacia se registra una descripción de dicha evaluación.
- Evaluación de eficacia: Se indicará si las acciones propuestas han sido eficaces o no según:
 - Eficaz: Si las acciones han permitido que se prevengan los efectos no deseados de los riesgos o si se han permitido que se aprovechen las oportunidades.
 - No eficaz: Si las acciones no han permitido que se prevengan los efectos no deseados y se producto el efecto no deseado o si no se ha logrado aprovechar las oportunidades.

D. Formato

- **MDC/IK-03: Matriz de riesgos y oportunidades**

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La organización establece anualmente objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, estos objetivos se encuentran documentados en el formato “**MDC/IK-04: Matriz de Objetivos de la Calidad**” en la cual se aseguran que dichos objetivos sean:

- Coherentes con la Política de la Calidad
- Medibles y tengan en cuenta los requisitos aplicables
- Pertinentes para la conformidad del servicio y para el aumento de la satisfacción del cliente
- Objeto de seguimiento y comunicados
- Actualizados, según corresponda.

Las mediciones de los indicadores asociados a los objetivos son registradas en el formato “**MDC/IK-09: Ficha del indicador**” dicho registro se realiza en los primeros días del siguiente mes según la frecuencia de medición del indicador.

Así mismo los planes de acción para el logro de los objetivos son descritos en el formato “**MDC/IK-05: Matriz de Planificación de Objetivos de la Calidad**” en el cual se describen:

- El plan a implementar o actividad a desarrollar
- Los recursos necesarios para la implementación del plan o actividad
- Responsable de la implementación del plan
- Fecha de finalización del plan
- El método para evaluar el resultado de la implementación del plan.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La organización realiza de manera planificada los cambios que puede afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, dicha planificación se realiza mediante el uso del formato “**MDC/IK-06: Ficha de solicitud de cambios**” la cual es generada por los responsables de proceso y presentada al Representante Legal para su aprobación, en dicha ficha se describe:

- El propósito del cambio
- Descripción del cambio solicitado
- Consecuencias potenciales de la realización del cambio
- Procesos afectados por el cambio, el solicitante del cambio se asegurará de la integridad de dichos procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad
- Recursos necesarios
- Identificar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello la organización ha considerado sus capacidades y limitaciones de recursos existentes y ha identificado los recursos a ser suministrados por proveedores externos.

7.1.2. PERSONAS

La organización ha determinado y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de sus procesos, para lo cual cuenta con personal permanente los cuales ocupan los puestos descritos en el Organigrama, así mismo según las necesidades de personal de apoyo para la realización de actividades en la prestación del servicio se contrata personal eventual, según lo indicado en el punto 7.2 del presente manual.

7.1.3. INFRAESTRUCTURA

La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y la prestación del servicio.

La infraestructura con la que cuenta la empresa se describe en el “Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento” (BPAL), ante necesidades de requerimiento de equipos o servicios, estos son gestionados mediante el proceso “PS01: Gestión administrativa”, el mantenimiento de la infraestructura se realiza mediante el proceso “PS02: Mantenimiento, Higiene y Saneamiento”.

Anualmente se realiza la contratación del servicio de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos utilizados en la organización con una empresa especializada.

7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESO

Así mismo la empresa INKILLA S.R.L determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y la prestación del servicio, estos ambientes de trabajo se mantienen según lo indicado en el proceso “PS02: Mantenimiento, Higiene y Saneamiento”, el cual cuenta con el “Programa de Higiene y Saneamiento” (PHS) para garantizar las condiciones de higiene y desinfección de dichos ambientes de trabajo.

La organización a fin de fomentar un adecuado clima laboral realiza actividades de integración y reuniones, en adición anualmente la Alta Dirección realiza una “Encuesta de clima laboral” a fin de determinar los factores sociales y psicológicos que puede afectar el adecuado ambiente de trabajo.

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realizan mediciones para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Los recursos de medición utilizados en la prestación del servicio se mencionan en el “Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento” (BPAL), en el cual se describe el procedimiento para la calibración de equipos y/o instrumentos de medición.

7.1.6. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la prestación del servicio, para lo cual ha generado documentos que se conservan y difunden de acuerdo a lo descrito en el punto 7.5 del presente manual.

Las necesidades de nuevos conocimientos requeridos para abordar las necesidades y tendencias cambiantes, son gestionadas mediante las actividades de capacitación al personal.

7.2. COMPETENCIA

La empresa INKILLA S.R.L determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para ello cuenta con el documento **“MDC/IK-D: Descripciones y perfiles de puesto”**, en dichos perfiles se mencionan las competencias requeridas por el personal en cuanto a: educación, formación y experiencia.

Ante necesidades de capacitación por parte del personal se realizan capacitaciones de acuerdo al **“Cronograma de capacitación del personal”** la cuales se registran en el formato **“BPAL/IK-05: Capacitación del personal”**, se pueden realizar exámenes escritos según lo indicado por el responsable de la capacitación, así mismo posterior a un mes o según lo vea conveniente el responsable de proceso, se realizará la evaluación de eficacia de la capacitación según el formato **“MDC/IK-15: Evaluación de eficacia de la capacitación”**. El representante legal conserva las descripciones de puesto y files de personal, las capacitaciones y evaluaciones son conservadas por los responsables de cada proceso.

Ante necesidades de personal eventual, la Representante Legal en coordinación con el Jefe de Control de Calidad realiza las actividades de reclutamiento de personal y selección acorde al perfil solicitado.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La organización realiza una concientización a las personas involucradas en las actividades de la prestación del servicio, para ello previo a la realización de las actividades del personal se realiza una inducción y reforzamiento periódico mediante el cronograma de capacitaciones al personal, dicha inducción y capacitación incluye:

- La Política de la Calidad

- Los Objetivos de la Calidad
- Los procedimientos operativos de sus actividades y del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y como contribuyen con la eficacia y mejora del SGC, así como las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.4. COMUNICACIÓN

La empresa INKILLA S.R.L determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, para ello cuenta con el formato “**MDC/IK-07: Matriz de Comunicaciones**”, en la cual se describen:

- Tipo de comunicación: Indica si la comunicación es Interna (I) o Externa (E)
- Qué comunicar: Indica la información que se va a comunicar. Ejm: Solicitudes de cambio en las especificaciones del servicio, Requerimientos de producto o servicio, Consulta al cliente, Órdenes de compra para proveedores externos.
- Cuando comunicar: Indicar el tiempo o consideración que se debe cumplir para realizar la comunicación.
- A quién comunicar: Indicar la persona o ente a la cual se le entregará la comunicación.
- Cómo comunicar: Indicar el medio por el cual se realizará la comunicación o indicar el documento en el cual se menciona la forma de comunicación. Ejm: vía telefónica, correo electrónico, carta notarial, procedimiento asociado.
- Quién comunica: Indicar el responsable de realizar la comunicación.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. GENERALIDADES

La empresa INKILLA S.R.L ha incluido dentro de la documentación para el Sistema de Gestión de la Calidad:

INKILLA S.R.L.	MANUAL DE LA CALIDAD	Página : Versión : Aprobado : Fecha :
-----------------------	-----------------------------	--

- La información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015, la cual se menciona dentro del “Manual de la Calidad”.
- La información documentada necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual se menciona en las “Fichas de
- Procesos” y en los documentos o procedimientos asociados a dichos procesos.

7.5.2. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

A. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer la metodología para la elaboración y control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), sean de origen interno como externo, asegurando su control eficaz para poder garantizar la eficacia del SGC y de los procesos. Estos documentos incluyen los brindados por los clientes o proveedores.

B. RESPONSABILIDADES

- Representante legal: Será responsable de la aprobación de los documentos internos y asegurar su cumplimiento.
- Responsable de proceso: Será responsable de la elaboración, revisión y control de los documentos internos asociados a sus actividades, y del control de los documentos externos. Así mismo debe asegurar la capacitación del personal en la aplicación de la documentación generada.

C. IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:

Los documentos origen interno del SGC se identifican según:

- **Para la Política de la Calidad:** En el encabezado se indicará: nombre de la empresa, título del documento, versión y fecha de

vigencia; la Política de la Calidad será firmada por el Representante Legal de la organización.

- **Para los Manuales, Programas y Planes:** En el encabezado se indicará: nombre de la empresa, título del documento, página, versión, cargo del responsable de aprobación y fecha de vigencia.
- **Para las fichas de proceso:** En el encabezado se indicará: nombre de la empresa, título del documento, código y versión; el número de página irá al pie del documento.
- **Para las Descripción y perfil de puesto:** En el encabezado se indicará: nombre de la empresa, título del documento, código y versión; el número de página irá al pie del documento.
- **Para los formatos:** En el encabezado se indicará: nombre de la empresa, título del formato, código (se utilizará una abreviación de 3 o 4 siglas asociada al nombre del documento, seguido de “/IK” y un número correlativo), versión y la fecha de vigencia del formato.
- **Avisos o instructivos:** Identificación contenida dentro de la descripción del aviso o instructivo, ya sea de manera textual y/o gráfica.
- **Para los documentos de origen externo:** Título del documento.

En los manuales, programas y planes en adición se coloca al responsable de elaboración y aprobación, dichos responsables se deben asegurar de la revisión, conveniencia y adecuación del documento, para el caso de fichas de proceso, descripción y perfil de puesto, formatos y avisos, éstos son aprobados por el responsable de proceso. El documento entra en vigencia una vez aprobado.

La decisión de elaborar un documento se tomará en función de:

- Exigencia del cliente, norma legal o reglamentaria aplicable.
- Si la falta de este documento puede afectar negativamente a la calidad de la prestación del servicio.

Ante exigencia del cliente se puede adaptar a la identificación de los documentos (como Manuales, Programas, Planes y formatos) alguna

especificación tal como: Nombre de asociación o consorcio a la cual pertenece la empresa o formato preestablecido requerido por el cliente.

Los documentos en formato digital serán identificados con el código del documento y una breve descripción del título en el nombre del archivo, así mismo se asegurará que se genere en una versión compatible de software para su utilización.

La actualización de los documentos tendrá en cuenta:

- Exigencia del cliente, norma legal o reglamentaria aplicable o exigencia de terceras partes.
- Evidenciar la implementación de mejoras o cambios en las actividades de los procesos.

Para el caso de Manuales, programas y planes se incluirá dentro del documento el Anexo 1: Historial de cambios, en el cual se describirá la versión del documento y el cambio realizado, se podrá mantener evidencia de las 3 últimas versiones del documento. El proceso de actualización seguirá los mismos niveles de revisión y aprobación.

D. METODOLOGÍA PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

D.1 Control de la documentación interna

a) Distribución y acceso:

El responsable de proceso de la empresa INKILLA S.R.L debe asignar la distribución de los documentos y entrega de los mismos ya sea en formato impreso o formato digital; en el caso de documentos actualizados, se debe recoger los documentos obsoletos y proceder a su eliminación o almacenamiento, a los archivos digitales se le añadirá una marca de agua indicando "Obsoleto" y a los documentos físicos en caso se conserven, se agregará una identificación de "Obsoleto".

Se debe registrar en el formato “**MDC/IK-08: Control de documentos**”: la persona o entidad que posee el original o copia del documento, así como el medio por el cual accede a dicho documento.

Ejm:

- Responsable de Almacén / Documento digital
- Responsable de Distribución / Documento impreso

Los formatos de registros se deberán distribuir en los lugares de trabajo, para que el personal pueda hacer fácil uso de los mismos.

Las copias de los documentos que no figuren en la lista de distribución se consideran copias no controladas, las cuales no se asegura su vigencia.

b) Almacenamiento y preservación

- El responsable del proceso mantendrá archivadores para el almacenamiento y preservación de los documentos físicos generados durante el desarrollo de las actividades, así mismo podrá mantener carpetas digitales donde se almacenen estos documentos
- Los archivadores se identificarán mediante un lomo indicando el tipo de documento que almacenan, para el caso de carpetas digitales éstas tendrán como nombre el tipo de documento que contienen.
- Se podrá optar por proteger con una mica protectora o alguna protección adicional para los documentos sensibles a fin de que no se deterioren.
- Se debe registrar en el formato de Control de documentos: el tipo de almacenamiento que se utiliza (Archivador o Carpeta digital), así mismo indicar el lugar donde se encuentra ubicado dicho archivador o ruta de la carpeta digital.

Ejm:

- Archivador / Oficina administrativa

- Carpeta digital / PC de Representante Legal D: Archivos /compras/órdenes de compra.

c) Recuperación y uso

Se mantendrán adecuadamente organizados los documentos dentro de los archivadores a fin de poder facilitar su recuperación, dicha organización puede ser por fecha de generación del documento, orden alfabético u otra forma conveniente.

Para el caso de documentos digitales se deberá generar un back up de las carpetas donde se encuentra almacenado dichos documentos para asegurar su recuperación.

El responsable del proceso realizará la capacitación al personal sobre el llenado de los formatos y el adecuado uso de los documentos.

Se debe registrar en el formato de "Control de documentos": el tipo de organización en el cual se almacenan los documentos, para el caso de archivos digitales se debe mencionar la frecuencia del back up generado y la ubicación del back up.

Ejm:

- Organización alfabética, por fecha, por producto.
- Back up mensual / Memoria USB del Jefe de Control de Calidad

D) Conservación y disposición final

El responsable de proceso definirá el plazo de tiempo de la conservación de los documentos asociado a sus actividades, así mismo indicará la disposición final de dichos documentos una vez superado el tiempo de conservación.

Para el tiempo de conservación se debe tener en cuenta los requisitos de contrato, requisitos legales o reglamentario, ante la carencia de algún requisito se recomienda conservar los documentos por el plazo de un año.

INKILLA S.R.L.	MANUAL DE LA CALIDAD	Página : Versión : Aprobado : Fecha :
-----------------------	-----------------------------	--

Se debe registrar en el formato de Control de documentos: el tiempo de conservación y la disposición final del documento.

Ejm:

- 1 años / Eliminar
- 2 años / Enviar al archivo central

D.1 Control de la documentación externa

Los responsables de proceso se asegurarán del control de la documentación de origen externo utilizada dentro de sus actividades, en el formato de Control de documentos se identificará si el documento es de origen externo y la fuente que brinda el documento externo (Cliente, proveedor, entidad legal o reglamentaria, otras fuentes), así como las consideraciones para la distribución, almacenamiento, recuperación, conservación y disposición de dicha documentación.

E. FORMATO

Formato: MDC/IK-08: Control de documentos

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Para la Planificación previa de las actividades para la prestación del servicio se realiza:

- Revisar las bases del programa
- Evaluar la capacidad económica
- Estimar la inversión y utilidades
- Elaboración de propuesta técnica
- Elaboración de propuesta económica

La empresa INKILLA S.R.L planifica, implementa y controla los procesos descritos en el Mapa de Procesos para cumplir los requisitos para la

INKILLA S.R.L.	MANUAL DE LA CALIDAD	Página : Versión : Aprobado : Fecha :
-----------------------	-----------------------------	--

prestación del servicio, y para implementar las acciones determinadas en el punto 6 del presente manual, mediante:

- La determinación de los requisitos para la prestación del servicio, los cuales son descritos mediante las Bases del Proceso de Compra proporcionado por el Cliente (Programa Qali Warma) y gestionado mediante los procesos operativos, asegurando que las salidas del proceso sean adecuadas para las operaciones de la organización.
- La definición de criterios para los procesos y la implementación de controles, los cuales se describen en las “Fichas de Procesos”.
- La definición de criterios para la aceptación de la prestación del servicio, los cuales son descritos en el “Contrato” suscrito con el cliente.
- La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, según lo descrito en el punto 7.1 del presente manual.
- La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada, según lo descrito en el punto 7.5 del presente manual.

La empresa INKILLA S.R.L controla los cambios planificados según lo indicado en el punto 6.3 del presente manual, así mismo revisa las consecuencias de los cambios no previstos y toma acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según el punto 6.1 del presente manual.

La empresa INKILLA S.R.L se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados, según lo descrito en el punto 8.4 del presente manual.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación con el cliente se describe en la “Matriz de Comunicaciones”, la cual incluye:

- La información relativa al servicio.

- El tratamiento de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.
- La retroalimentación de los clientes relativa al servicio brindado, incluyendo las quejas de los clientes.
- La manipulación o control de la propiedad del cliente;
- El establecimiento de requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa INKILLA S.R.L se asegura que se determinan los requisitos para la prestación del servicio para lo cual se considera:

- La información brindada por el cliente sobre las especificaciones para el cumplimiento de sus requisitos, dicha información incluye: Las “Bases del proceso de compra”, las “Especificaciones técnicas de los productos” a suministrar, los Protocolos, entre otros.
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, según lo indicado en el punto 5.1.2 del presente manual.
- El cumplimiento de compromisos asumidos con el cliente para la prestación del servicio, los cuales se indican en la “Propuesta Técnica” y en el “Contrato”.

8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa INKILLA S.R.L realiza una revisión de los requisitos para la prestación del servicio al cliente, asegurándose de la capacidad de cumplir con los requisitos, dicha revisión incluye:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, dichos requisitos se especifican en la “Bases del proceso de Compra” del cliente y las “Especificaciones Técnicas de los Productos” a ser suministrados.

- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la prestación del servicio, los cuales se identifican mediante la “Matriz de partes interesadas”.
- Los requisitos especificados por la organización, los cuales se describen en la documentación que mantiene y conserva la organización para la prestación del servicio.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la prestación del servicio, según lo indicado en el punto 5.1.2 del presente manual.
- Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, los cuales se identifican y resuelven mediante adendas al contrato o comunicaciones brindadas al cliente.

La organización conserva documentación sobre las revisiones realizadas a los requisitos para la prestación del servicio y así como documentación sobre los nuevos requisitos que pueden ser exigidos por el cliente.

8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La organización se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para la prestación del servicio, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados; dicha modificación se realiza siguiendo los lineamientos indicados en el punto 7.5 del presente manual y comunicando a los responsables sobre los cambios realizados.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Se considera el presente punto a fin de mantener similar correlación con los puntos de la norma ISO 9001:2015, según lo indicado en el punto 4.3 del presente manual, no aplican los requisitos de esta cláusula.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La organización ha determinado los productos y servicios que son suministrados por proveedores externos, asegurándose que son controlados a fin de no afectar de manera adversa la prestación del servicio al cliente, para ello dentro del “Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento” (BPAL) se describe el procedimiento de gestión de proveedores externos, en el que se establece:

- La determinación y aplicación de criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, así como la documentación que se conserva como evidencia de la realización de dichas actividades.
- La definición de los controles a ser aplicados a los proveedores externos y a los productos y servicios suministrados, considerando su impacto en la prestación del servicio, así como la eficacia de dichos controles.
- La verificación de que los productos y servicios suministrados cumplen con los requisitos y que permanecen dentro del control del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.
- La información a ser brindada a los proveedores externos.

8.5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La organización ha implementado la prestación del servicio bajo condiciones controladas, dichas condiciones incluyen:

- La disponibilidad de la documentación, la cual incluye la documentación interna generada por la organización y la documentación externa proporcionada por el cliente u otra fuente, para el desarrollo de las actividades y el logro de los resultados planificados.
- La disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados, según lo indicado en el punto 7.1.5 del presente manual.

- La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los servicios, según lo indicado en el “Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento” (BPAL).
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos, según lo indicado en el punto 7.1.3 y 7.1.4 respectivamente del presente manual.
- La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida, según lo indicado en el punto 7.2 del presente manual.
- La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos para la prestación del servicio, dichas validación se realiza mediante muestreos y ensayos en las etapas de control de calidad de productos alimenticios y liberación de productos, según lo indicado en el punto 8.6 del presente manual.
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos, estas incluyen: Inducción, capacitación, uso de procedimientos y formatos.
- La implementación de actividades de liberación y posteriores a la entrega, según lo indicado en los puntos 8.6 y 8.5.5 respectivamente del presente manual.
- La implementación de actividades para la entrega de la prestación del servicio se describe en las fichas de procesos operativos y en el “Manual de Buenas Prácticas” de Almacenamiento (BPAL).

8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La empresa INKILLA S.R.L utiliza medios apropiados para la identificación y trazabilidad de las salidas en las etapas de recepción, almacenamiento y distribución asociadas a la prestación del servicio, dichas actividades se describen dentro del “Plan de Rastreabilidad de alimentos y retiro de productos no conformes”.

8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES Y PROVEEDORES EXTERNOS

La empresa INKILLA S.R.L identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos que son utilizadas para la prestación del servicio.

Para el caso de documentos suministrados por el cliente o proveedores, éstos son controlados según lo indicado en el punto 7.5 del presente manual.

Para el caso del aplicativo móvil “QW Proveedores”, se cuenta con un Protocolo para el uso de dicho aplicativo.

Para el caso de vehículo o equipos suministrados por proveedores externos, éstos se verifican, protegen y salvaguardan según lo especificado en la orden de compra o contrato suscrito con el proveedor externo.

Ante la pérdida o deterioro de la propiedad del cliente o proveedor externo, se realiza la comunicación según lo indicado en la “**MDC/IK-07: Matriz de comunicación**”, así mismo se conserva dicha comunicación indicando lo ocurrido.

8.5.4. PRESERVACIÓN

La empresa INKILLA S.R.L preserva las salidas generadas durante la prestación del servicio, para ello dentro del “Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento” (BPAL) y el “Programa de Higiene y Saneamiento” (PHS) se describen las actividades para:

- La manipulación de los productos alimenticios desde la recepción hasta la distribución en las Instituciones Educativas.
- La higiene y saneamiento de las instalaciones y ambientes de trabajo.
- La protección de los productos alimenticios durante el almacenamiento y la distribución hacia las Instituciones Educativas.

8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

La empresa INKILLA S.R.L cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega exigidas por el cliente, dicha actividades están relacionadas a la entrega de materiales para la gestión de los residuos sólidos que se generan en las Instituciones Educativas (II.EE) donde se realiza la prestación del servicio, para ello la organización cuenta con un “Plan de distribución de materiales para la gestión de residuos sólidos generados en las II.EE a consecuencia de la entrega de los productos”.

8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS

La empresa INKILLA S.R.L revisa y controla los cambios para la prestación del servicio para lo cual se genera la “Ficha de solicitud de cambio”, el Jefe de Control de Calidad revisa y se asegura de la continuidad en la conformidad con los requisitos para la prestación del servicio.

Ante necesidades de cambio en los documentos se realiza según lo indicado en el punto 7.5 del presente manual.

8.6. LIBERACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa INKILLA S.R.L en cumplimiento con los requisitos del cliente realiza la entrega de los productos distribuidos a las Instituciones Educativas, para ello dentro del “Manual

de Buenas Prácticas de Almacenamiento” (BPAL) se describe el procedimiento de para la entrega de los productos a la Instituciones Educativas, dicha entrega se registra en el documento “**Acta de entrega**”.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La empresa INKILLA S.R.L se asegura que las salidas que no son conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir la entrega no

intencionada, para ello se cuenta con un “Plan de rastreabilidad y retiro de productos no conformes” en dicho plan se describen las actividades para la localización, inmovilización, retiro y disposición final de productos no conformes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. GENERALIDADES

La organización ha determinado las actividades a la cuales se realizará seguimiento y/o medición, así como los métodos y tiempo para su realización, dichas actividades son referidas a:

- La comprensión del contexto de la organización y necesidades de las partes interesadas según lo indicado en los puntos 4.1 y 4.2 respectivamente del presente manual.
- El control y operación eficaz de los procesos mediante los Indicadores de desempeño los cuales se registran en el documento “**MDC/IK-09: Ficha del indicador**”.
- Las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades según lo indicado en el punto 6.1 del presente manual.
- Los Objetivos de la Calidad y las acciones planificadas para lograr los objetivos según lo indicado en el punto 6.2 del presente manual.
- Los controles realizados a los procesos según lo indicado en la “Fichas de proceso” y los criterios de aceptación del servicio descrito en el “Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento” (BPAL).
- El desempeño de los proveedores según lo indicado en el punto 8.4 del presente manual.
- La Satisfacción del Cliente según lo indicado en el punto 9.1.2 del presente manual.
- El Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la realización de Auditoría Interna y Revisión por la

Dirección según lo indicado en los puntos 9.2 y 9.3 respectivamente del presente manual.

La organización conserva información documentada como evidencia de la realización de las actividades mencionadas y su control se realiza según lo indicado en el punto 7.5 del presente manual.

9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La empresa INKILLA S.R.L realiza el seguimiento de la percepción del cliente del grado en el que se cumplen con sus necesidades y expectativas, para ello se han identificado como clientes al Programa Qali Warma y a las Instituciones Educativas a los cuales al término del año se realiza una **“MDC/IK-10: Encuesta de Satisfacción del Cliente”** según:

- Para el Programa Qali Warma se aplicará una encuesta de satisfacción a los monitores del Programa Qali Warma asignados a las Instituciones Educativas donde se brinda el servicio.
- Para las Instituciones Educativas se aplicará una encuesta de satisfacción a una muestra de los Comité de Alimentación Escolar (CAE), dicha muestra se calcula como un 20% de las Instituciones Educativas para lo cual se considerará la criticidad de la ruta de entrega y si alguna Institución Educativa comunica alguna queja o reclamo.

9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La empresa INKILLA S.R.L analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis son utilizados para la evaluar:

- La conformidad del servicio.
- El grado de satisfacción del cliente.
- El desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La eficacia de la implementación de las acciones planificadas.

- La eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- El desempeño de los proveedores.
- Las necesidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dicho análisis se realiza revisando la documentación que se genera en el punto 9.1.1 del presente manual.

El responsable del análisis de la información que se registra en las “Fichas de indicador” es el responsable del Proceso asociado al indicador.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

9.2.1. GENERALIDADES

La empresa INKILLA S.R.L lleva a cabo auditorías internas con una frecuencia anual para proporcionar información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad a fin de evaluar si:

- Es conforme con los requisitos propios de la organización y con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Se implementa y mantiene de manera eficaz.

9.2.2. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

A. Objetivo

Planificar, establecer, implementar y mantener el programa de auditoría a fin de evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

B. Responsabilidades

- Representante Legal: Aprobar y difundir el Programa de Auditoría
- Jefe de Control de Calidad: Elaborar el Programa de Auditoría
- Auditor Líder: Parte del equipo auditor, encargado de coordinar la realización de la auditoría interna, aprobar y difundir el Informe de Auditoría.

- Equipo Auditor: Uno o más auditores encargado de realizar la auditoría.
- Responsable de proceso: Responsable del área a la cual se le realiza la auditoría, encargado de presentar la evidencia y levantar las no conformidades u observaciones detectadas en su proceso.

C. Descripción de actividades

El Jefe de Control de Calidad con una frecuencia semestral elabora el documento “**MDC/IK-11: Programa de Auditoría**” en el cual se indica:

- Año: El año de ejecución del Programa de Auditoría.
- Frecuencia: La frecuencia de realización de la Auditoría.
- Fecha: Indica la fecha de realización de la Auditoría.
- Proceso auditado / Responsable del proceso: Indica el nombre del proceso y el nombre y cargo del responsable del proceso
- Método: El método para la realización de Auditoría según lo indicado en el presente procedimiento.
- Responsables: Indica a los miembros del equipo auditor y el auditor Líder.
- El criterio de Auditoría: Indica la normativa, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- Alcance de la Auditoría: Indica la extensión y límites en los cuales se realizará la Auditoría. Ejm: Ubicación física, línea de producto, proceso o actividad.

Para la planificación de la Auditoría se tendrá en cuenta:

- La importancia de los procesos involucrados.
- Las prioridades de la Alta Dirección.
- El desempeño de los procesos.
- Los cambios que afecten a la organización.

- Resultados de Auditorías o Inspecciones realizadas anteriormente.
- Las necesidades actuales y futura de los clientes.
- La normativa legal aplicable.

Para la selección del equipo auditor se debe tener en cuenta:

- El miembro del equipo Auditor debe tener conocimiento en la Norma ISO 9001:2015 y haber realizado un curso o Taller de formación como Auditor Interno y/o Auditor Líder.
- Con el fin de asegurar la imparcialidad del proceso de Auditoría, el Auditor asignado no puede auditar un proceso en el cual desempeñe alguna actividad.
- La elección del Auditor Líder debe considerar los años de experiencia del personal en el rubro de la organización y/o los años de experiencia realizando Auditorías.
- El equipo auditor puede estar conformado por personal interno o externo que cumpla con los conocimientos y experiencias, para el caso de personal externo en adición debe contar con mínimo 16 horas de formación o realización de auditorías.

Una vez elaborado el “Programa de Auditoría”, éste debe ser aprobado por la Representante Legal, la cual realiza la difusión mediante correo electrónico o verbal a los responsables de proceso de la organización.

El Auditor Líder en coordinación con el Equipo Auditor coordinan la preparación de la Auditoría, para ello solicitan a los responsables de los procesos auditados información sobre la documentación de soporte para el desarrollo de sus actividades, para ello el equipo auditor puede hacer uso de una lista de verificación o check list; así mismo consideran los riesgos que pueden afectar el desarrollo de la Auditoría.

La metodología para la realización de la auditoría por parte del Equipo Auditor incluye:

- Realización de una reunión de apertura con los responsables de proceso donde se explica el Alcance de la Auditoría, en dicha reunión se puede indicar posibles cambios expuestos por los responsables de proceso.
- Revisión de la documentación como evidencia de la realización de las actividades del proceso auditado.
- Entrevista con el personal del proceso auditado.
- Visita en campo y observación de las actividades involucradas durante la realización del proceso auditado.
- Recopilación y verificación de la información suministrada, la recopilación de la información se realiza mediante un muestreo a criterio del Auditor.
- Generación de los hallazgos de la auditoría, dichos hallazgos pueden ser: No conformidades, Observaciones o Recomendaciones
- Preparación de las conclusiones de la auditoría
- Realización de la reunión de cierre, en dicha reunión se exponen los principales hallazgos de la auditoría.
- Elaboración del documento “**MDC/IK-12: Informe de Auditoría Interna**”.

El Auditor Líder consolida los Hallazgos de Auditoría presentados por el Equipo Auditor y realiza la difusión del “Informe de Auditoría Interna” vía correo electrónico o de forma física a los responsables de los procesos auditados y al Representante Legal.

En el Informe de Auditoría Interna se describe la siguiente información:

- Procesos auditados: Procesos auditados según el “Programa de Auditoría”
- Responsables de los procesos auditados: Nombres y cargos de los responsables de los procesos y personal auditado.
- Auditor Líder: Nombre y cargo del Auditor Líder

- Equipo Auditor: Nombre y cargo de los miembros el Equipo Auditor
- Criterio de Auditoría: Criterio de Auditoría según el “Programa de Auditoría”
- Alcance de Auditoría: Alcance de la Auditoría según el “Programa de Auditoría”.
- Personas entrevistadas: Nombre y cargo de las personas que participaron en calidad de auditados en el proceso de Auditoría.
- Resumen de la Auditoría: Periodo de realización de la Auditoría, breve descripción de los principales hallazgos generales de la Auditoría y conclusiones de la Auditoría.
- No Conformidades: Se debe describir el requisito de la norma de referencia y una descripción de la no conformidad considerando:
 - Criterio: Se debe realizar una descripción del requisito de la norma o del requisito interno que se ha incumplido.
 - Evidencia: Es la prueba objetiva que sustenta la descripción de la no conformidad, se debe indicar el proceso y la documentación o registros verificados.
 - Número de SAC (Solicitud de Acción Correctiva): Dicho número es asignado por el Jefe de Control de Calidad una vez generado el documento “**MDC/IK-14: Solicitud de Acción Correctiva**”.
- Observaciones: Corresponden a Hallazgos que de no ser corregidos adecuadamente pueden generar una no conformidad.
- Oportunidades de mejora: Corresponden a oportunidades de mejora que pueden ser implementadas en los procesos a fin de mejorar los resultados y el nivel de cumplimiento de los requisitos.
- Fecha: Corresponde a la fecha de elaboración del Informe.

El Jefe de Control de Calidad genera la “Solicitud de Acción Correctiva” y lo comunica a los responsables de proceso para que

realicen su tratamiento sin demora injustificada según lo indicado en el punto 10.2 del presente manual.

Las Observaciones y Recomendaciones son revisadas por los responsables de proceso a fin de evaluar la necesidad de incluirlo como Oportunidad de mejora dentro de la “Matriz de riesgos y oportunidades” o generar una “Solicitud de Acción Correctiva”.

D. Formatos

MDC/IK-11: Programa de Auditoría

MDC/IK-12: Informe de Auditoría

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad con una frecuencia semestral, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización. Para el desarrollo de la Revisión por la Dirección se consideran las siguientes actividades:

1. El Jefe de Control de Calidad coordina con la Representante Legal la fecha para la realización de la Revisión por la Dirección.
2. El Jefe de Control de Calidad en coordinación con los responsables de proceso recopila la información a ser presentada en la Revisión por la Dirección, para ello utiliza el “Acta de Revisión por la Dirección” en la cual se indica los temas a tratar los cuales corresponden a:
 - a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
 - b. Los cambios en los factores internos y externos que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
 - c. Información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los resultados y tendencias relativos a:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.
 - El grado en el que se han logrado los Objetivos de la Calidad.

- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
 - Las no conformidades y acciones correctivas.
 - Los resultados de seguimiento y medición.
 - Resultado de las Auditorías.
 - El desempeño de los proveedores.
- d. La adecuación de los recursos.
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f. Las oportunidades de mejora.
3. Una vez recopilada la información en el “Acta de Revisión por la Dirección”, el Jefe de Control de Calidad convoca a reunión en la cual cada uno de los responsables expondrá su información a la Representante Legal.
4. Durante la realización de los temas a tratar, la Representante Legal en conjunto con los responsables establecen decisiones y acciones relacionadas a:
- Oportunidades de mejora.
 - Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Necesidades de recursos.
5. En el documento “**MDC/IK-13: ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**” se describe:
- Número de Acta
 - Lugar y fecha de la realización de la Revisión por la Dirección
 - Lista de asistentes a la reunión
 - Temas a Tratar
 - Desarrollo de la reunión: Desarrollo de cada uno de los temas a tratar en la reunión
 - Decisiones y acciones de la revisión por la dirección: En la cual se indica el Proceso, la Actividad a ejecutar, el responsable y la fecha o plazo de ejecución.
6. El Jefe de Control de Calidad realiza la difusión del “Acta de Revisión por la Dirección” a los responsables pertinentes a fin de comunicar los compromisos asumidos en dicha reunión.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

La empresa INKILLA S.R.L determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Estas incluyen:

- Mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

10.2. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

A. Objetivo

Identificar, tratar y gestionar las no conformidades, incluida las quejas del cliente, a fin de prevenir su recurrencia y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

B. Responsabilidades

- Personal de la organización: Reportar al Jefe de Control de Calidad cualquier No Conformidad que se pueda presentar durante la realización de sus actividades.
- Jefe de Control de Calidad: Genera la “Solicitud de Acción Correctiva” (SAC) y la comunica al Responsable de Proceso para su tratamiento, realiza el seguimiento de las SAC´s generadas y realiza la verificación de eficacia de las acciones correctivas.
- Responsable de proceso: Gestiona el tratamiento de la “Solicitud de Acción Correctiva”.

C. Descripción de actividades

El personal reporta una no conformidad, la cual puede ser identificada por alguna de las siguientes fuentes:

- Informe de Auditoría
- Inspecciones realizadas por personal de la empresa o personal del cliente (Programa Qali Warma).
- Reclamo o Quejas de Clientes
- Productos no conformes
- Análisis de Datos (Revisión de indicadores, seguimiento y mediciones)
- Incumplimiento de estándares o procedimientos internos
- Resultados de la Revisión por la Dirección

El Jefe de Control de Calidad registra la No Conformidad detectada en el registro “**MDC/IK-14: Solicitud de Acción Correctiva**”, en la cual se describe:

- Número de SAC: Indica el número de referencia de la SAC generada.
- Fecha: Indica la fecha de generación de la SAC.
- Fuente: Se describe la fuente por la cual se ha identificado la No Conformidad.
- Proceso afectado: Indica el nombre del Proceso en el cual se detectó la No Conformidad.
- Descripción de la No Conformidad: Se describe la No Conformidad indicando:
 - Criterio: Se debe realizar una descripción del requisito de la norma o del requisito interno que se ha incumplido.
 - Evidencia: Es la prueba objetiva que sustenta la descripción de la no conformidad, se debe indicar el proceso y la documentación o registros verificados.

El Jefe de Control de Calidad comunica la SAC generada al Responsable de Proceso, así mismo ante debe determinar si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir en otros procesos.

El Responsable de proceso debe tratar y describir en el registro “**MDC/IK-14: Solicitud de Acción Correctiva**” la siguiente información:

- **Corrección:** Indica las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad detectada, acciones para controlarla y hacer frente a las consecuencias según sea aplicable. Se debe indicar la fecha de realización de la corrección.
- **Análisis de causas:** Indica el análisis de las causas que originaron la No Conformidad, para dicho análisis se puede aplicar técnicas como: Diagrama de causa – efecto, árbol de decisiones, lluvia de ideas y los 5 ¿por qué?, en el formato del registro de “Solicitud de Acción Correctiva” se cuenta con un instructivo de apoyo para la realización del análisis de causa.
- **Acción correctiva:** Se debe indicar la acción correctiva en base al análisis de causas, en dicha acción se debe indicar al responsable de la acción y la fecha de implementación de la acción. Dichas acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de la no conformidad identificada.

El Responsable de proceso debe remitir en un plazo máximo de 7 días la SAC al Jefe de Control de Calidad a fin de que este evalúe las acciones tomadas y realice seguimiento a dichas acciones, mensualmente comunicará vía correo a los responsables de proceso el estado de las acciones correctivas.

Ante reprogramaciones de las fechas de implementación o realización de las acciones correctivas, el Responsable de proceso debe actualizar la fecha de implementación indicando la nueva fecha o término de la implementación de la acción correctiva y comunicarlo al Jefe de Control de Calidad.

Posterior a la implementación de la acción correctiva y con un plazo mínimo de 2 meses, el Jefe de Control de Calidad realiza la evaluación de eficacia de dicha acción en la cual registra en la “SAC” la siguiente información:

- Eficacia de la acción correctiva: Se debe indicar si la acción correctiva ha sido “Eficaz” o “No Eficaz” y describir el sustento de dicha revisión. Dicha revisión de eficacia se realiza según:
 - Eficaz: Si las acciones han contribuido al logro o mejora de los resultados y no se ha vuelto a reportar una no conformidad igual.
 - No eficaz: Si las acciones no han contribuido al logro de los resultados o si se ha vuelto a reportar una no conformidad igual.
- Fecha: Indicar la fecha de la revisión de eficacia
- Firma: Se debe firmar la “SAC” en conformidad del cierre de la no conformidad detectada.

Si las acciones correctivas de una SAC han sido evaluadas como “No Eficaz”, el Jefe de Control de Calidad debe generar una nueva SAC colocando como evidencia dentro de la descripción de la No Conformidad el hallazgo revisado.

El Responsable de proceso, en base a la no conformidad y las acciones correctivas generadas, debe revisar si es necesario actualizar la “Matriz de riesgos y oportunidades” o generar una “Solicitud de cambio” al Sistema de Gestión de la Calidad.

D. Formato

MDC/IK-14: Solicitud de Acción Correctiva

10.2. MEJORA CONTINUA

La empresa INKILLA S.R.L mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización considera los resultados del análisis y evaluación (punto 9.1.3 del presente manual) y las salidas de la Revisión por la Dirección (punto 9.3 del presente

manual) para determinar si hay necesidades u oportunidades que se deben considerar como parte de la mejora continua. Dichas oportunidades son registradas y gestionadas mediante la “Matriz de Riesgos y Oportunidades” por los responsables de proceso.

LISTA DE FORMATOS

MDC/IK-01 ANÁLISIS FODA

MDC/IK-02 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

MDC/IK-03 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

MDC/IK-04 MATRIZ DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD

MDC/IK-05 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD

MDC/IK-06 FICHA DE SOLICITUD DE CAMBIO

MDC/IK-07 MATRIZ DE COMUNICACIONES

MDC/IK-08 CONTROL DE DOCUMENTOS

MDC/IK-09 FICHA DEL INDICADOR

MDC/IK-10 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

MDC/IK-11 PROGRAMA DE AUDITORÍA

MDC/IK-12 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

MDC/IK-13 ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

MDC/IK-14 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

MDC/IK-15 EVALUACIÓN DE EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN

INKILLA S.R.L	ANÁLISIS FODA	Código: MDC/IK-01
		Versión:
		Fecha de vigencia:

ANÁLISIS FODA	
CUESTIONES INTERNAS	CUESTIONES EXTERNAS
FORTALEZAS (F) <i>Hacer lista de fortalezas</i>	OPORTUNIDADES (O) <i>Hacer lista de oportunidades</i>
DEBILIDADES (D) <i>Hacer lista de debilidades</i>	AMENAZAS (A) <i>Hacer lista de amenazas</i>

INKILLA S.R.L	MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: MDC/IK-03
		Versión:
		Fecha de vigencia:

Proceso:

Fecha de elaboración:

1. IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS / OPORTUNIDADES			2. ANALISIS Y EVALUACION				3. TRATAMIENTO			4. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN	
fuente	riesgos y oportunidades		tipo	Probabilidad	Consecuencia	nivel de riesgo / oportunidad	Estrategia	acciones para abordar el riesgo u oportunidad	responsable	seguimiento	evaluación de eficacia
	evento potencial	Efecto								estado de las acciones propuestas	

INKILLA S.R.L	MATRIZ DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Código: MDC/IK-04
		Versión:
		Fecha de vigencia:

Política de la Calidad	Objetivo de la Calidad	Indicador	Medición	Meta	Frecuencia de seguimiento	Responsable del indicador

INKILLA S.R.L	MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Código: MDC/IK-05
		Versión:
		Fecha de vigencia:

Política de la Calidad	Objetivo de la Calidad	Indicador	Medición	Meta	Frecuencia de seguimiento	Responsable del indicador

INKILLA S.R.L	FICHA DE SOLICITUD DE CAMBIO	Código: MDC/IK-06
		Versión:
		Fecha de vigencia:

Fecha de solicitud: ___ / ___ / ____

Elaborado por: _____

Aprobado por: _____

<i>Propósito del cambio</i>	<i>Descripción del cambio y plazo de implementación</i>	<i>Consecuencias potenciales</i>	<i>Procesos afectados por el cambio</i>	<i>Recursos necesarios</i>	<i>Asignación de responsables</i>

INKILLA S.R.L	MATRIZ DE COMUNICACIONES	Código: MDC/IK -07
		Versión:
		Fecha de vigencia:

MATRIZ DE COMUNICACIONES					
Tipo de Comunicación	¿Qué se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Quién lo comunica?
Interna (I)					
Externa (E)					

INKILLA S,R,L	CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: MDC/IK-08
		Versión:
		Fecha de vigencia:

Proceso:

Fecha de elaboración:

Descripción del documento y código	Documento Interno (I) Externo (E): Fuente	Versión o Edición	Distribución y acceso	Almacenamiento y preservación	Recuperación y uso	Conservación y disposición

INKILLA S.R.L	FICHA DEL INDICADOR											Código: MDC/IK-09 Versión: Fecha de vigencia:																																							
DEFINICIÓN DEL INDICADOR																																																			
NOMBRE DEL INDICADOR				PROCESO ASOCIADO					RESPONSABLE DEL INDICADOR																																										
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR																																																			
AÑO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD			META PERIODICA			RESPONSABLE MEDICIÓN																																											
					100%																																														
FUENTE DE INFORMACIÓN						FÓRMULA DE CÁLCULO																																													
COMPORTAMIENTO INDICADOR																																																			
Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC																																							
Dato Numerador																																																			
Dato Denominador																																																			
MEDICIÓN																																																			
Periodo	Medición	Meta																																																	
Ene	0%	100%	<table border="1"> <caption>Data for Measurement Chart</caption> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>Medición (%)</th> <th>Meta (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Ene</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Feb</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Mar</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Abr</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>May</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Jul</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Ago</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Sep</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Oct</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Nov</td><td>0</td><td>100</td></tr> <tr><td>Dic</td><td>0</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>										Month	Medición (%)	Meta (%)	Ene	0	100	Feb	0	100	Mar	0	100	Abr	0	100	May	0	100	Jun	0	100	Jul	0	100	Ago	0	100	Sep	0	100	Oct	0	100	Nov	0	100	Dic	0	100
Month	Medición (%)	Meta (%)																																																	
Ene	0	100																																																	
Feb	0	100																																																	
Mar	0	100																																																	
Abr	0	100																																																	
May	0	100																																																	
Jun	0	100																																																	
Jul	0	100																																																	
Ago	0	100																																																	
Sep	0	100																																																	
Oct	0	100																																																	
Nov	0	100																																																	
Dic	0	100																																																	
Feb	0%	100%																																																	
Mar	0%	100%																																																	
Abr	0%	100%																																																	
May	0%	100%																																																	
Jun	0%	100%																																																	
Jul	0%	100%																																																	
Ago	0%	100%																																																	
Sep	0%	100%																																																	
Oct	0%	100%																																																	
Nov	0%	100%																																																	
Dic	0%	100%																																																	

INKILLA S.R.L	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: MDC/IK-10
		Versión:
		Fecha de vigencia:

Fecha de realización:
___ / ___ / ____

A) Datos del encuestado

Nombre de la Institución Educativa / Zona atendida
Miembro del Comité de Alimentación Escolar (CAE)

B) Para cada una de las siguientes preguntas marcar una calificación según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ITMS	1	2	3	4	5
01						
02						
03						
04						
05						

INKILLA S.R.L	PROGRAMA DE AUDITORÍA	Código: MDC/IK-11
		Versión:
		Fecha de vigencia:

<i>PROGRAMA DE AUDITORIA</i>						
<i>Año:</i>						
<i>Frecuencia:</i>						
<i>Nº</i>	<i>Proceso auditado / Responsable de Proceso</i>	<i>Fecha</i>	<i>Método</i>	<i>Responsables</i>	<i>Criterio de la Auditoría</i>	<i>Alcance de la Auditoría</i>
<i>Aprobado por:</i>				<i>Fecha:</i>		

INKILLA S.R.L	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: MDC/IK-12:
			Versión:
			Fecha:
PROCESOS AUDITADOS: RESPONSABLES DE PROCESOS AUDITADOS: AUDITOR LÍDER: EQUIPO AUDITOR: CRITERIO DE AUDITORIA: ALCANCE DE AUDITORÍA: PERSONAS ENTREVISTADAS:			
2.RESUMEN DE AUDITORIA:			
3.NO CONFORMIDADES:			
#	Requisito	Descripción	Numero de SAC
		Criterio: Evidencia:	
4.OBSERVACIONES:			
#	Requisito	Descripción	Numero de SAC
5.OPORTUNIDADES:			
#	Requisito	Descripción	Numero de SAC
FECHA:			

INKILLA S.R.L	ACTA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN	Código: MDC/IK-13
		Versión:
		Fecha de vigencia:

N° DE ACTA	LUGAR	FECHA

LISTA DE ASISTENTES	
NOMBRE Y CARGO DE LOS ASISTENTES	FIRMA

TEMAS TRATADOS
<p>7. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.</p> <p>8. Los cambios en los factores internos y externos que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>9. Información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad:</p> <p>3.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.</p> <p>3.2 El grado en el que se han logrado los Objetivos de la Calidad.</p> <p>3.3 El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.</p> <p>3.4 Las no conformidades y acciones correctivas.</p> <p>3.5 Los resultados de seguimiento y medición.</p> <p>3.6 Resultado de las Auditorías.</p> <p>3.7 El desempeño de los proveedores.</p> <p>10. La adecuación de los recursos.</p> <p>11. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.</p> <p>12. Las oportunidades de mejora.</p>

DESARROLLO DE LA REUNION

1. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
2. Los cambios en los factores internos y externos que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad:
 - 3.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.
 - 3.2 El grado en el que se han logrado los Objetivos de la Calidad.

- 3.3 El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- 3.4 Las no conformidades y acciones correctivas.
- 3.5 Los resultados de seguimiento y medición.
- 3.6 Resultado de las Auditorías.
- 3.7 El desempeño de los proveedores.
- 4. La adecuación de los recursos.
- 5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6. Las oportunidades de mejora.

DECISIONES Y ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

N°	Proceso	Actividad	Responsable	Fecha o plazo de realización

INKILLA S.R.L	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	Código: MDC/IK-14
		Versión:
		Fecha de vigencia:

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

Número de SAC: _____ Fecha: ___ / ___ / ___

Fuente:

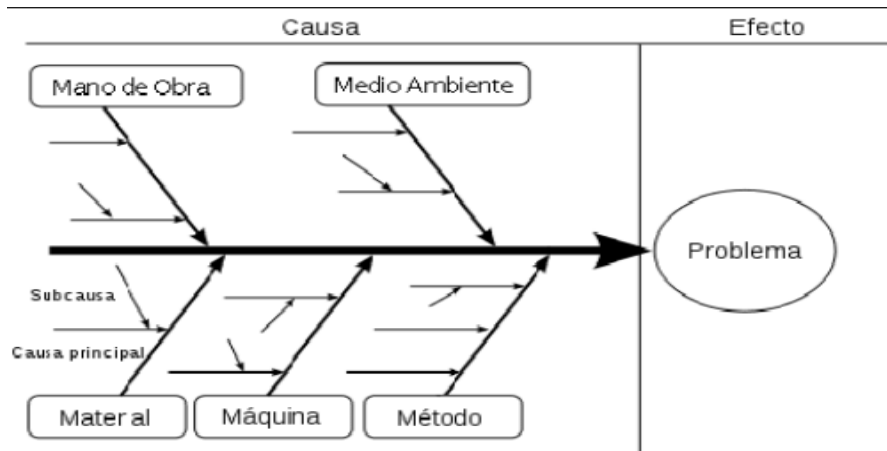
Proceso afectado:

Descripción de la No Conformidad:

- Criterio:
- Hallazgo:
- Evidencia:

Corrección: _____ Fecha de realización: ___ / ___ / ___

Análisis de causas:



Acción correctiva:

Fecha de aplicación: ___ / ___ / ___

Eficacia de la acción correctiva: Eficaz No Eficaz

Fecha:

Firma:

INKILLA S.R.L	EVALUACIÓN DE EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	Código: MDC/IK-15
		Versión:
		Fecha de vigencia:

EVALUACIÓN DE EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	
Fecha de la evaluación: ___ / ___ / ___	
Nombre y cargo del Evaluador:	
Nombre del Personal capacitado:	
Capacitación realizada:	
Fecha de la capacitación: ___ / ___ / ___	
Criterios	
¿El curso impartido ha mejorado los conceptos técnicos del evaluado? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
¿Por qué? (Detalle la respuesta, comparación entre antes y después de la capacitación) _____ _____	
¿Existe aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
¿La calidad del trabajo del evaluado ha mejorado o han disminuido los errores? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
¿Por qué? (Detalle la respuesta, comparación entre antes y después de la capacitación) _____ _____	
Evaluación final	
Eficaz <input type="checkbox"/> No Eficaz <input type="checkbox"/>	
Observaciones	

INKILLA S.R.L	Ficha de Proceso	Código: MDC/IK-F
		Versión:

FICHA DEL PROCESO			
PROCESO:			
Código:	Versión:	Fecha de Vigencia:	
Responsable del Proceso:			
Objetivo:			
Alcance:			
PROVEEDORES	ENTRADAS		
CLIENTES	SALIDAS		
RECURSOS	CONTROLES		
PROCEDIMIENTOS			
Documento de referencia		Procedimiento	
INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE MEDICION

ANEXO 02. CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

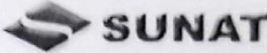
TABLA N° 7:

las fases anteriormente descritas se ejecutarán en base al siguiente “Cronograma de Implementación” propuesto.

N°	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Fase 1: Análisis de Contexto y Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad																
1	Taller de sensibilización ISO 9001:2015																
2	Realizar un análisis FODA de la organización																
3	Definir a las partes interesadas pertinentes y sus requisitos pertinentes																
4	Revisar, definir y documentar el alcance del sistema de gestión de la calidad																
5	Definir el mapa de procesos y los procedimientos a generar																
6	Identificación de requisitos legales y otros requisitos aplicables a ISO 9001																
7	Definir, aprobar y comunicar la política de la calidad																
8	Elaboración, revisión y aprobación del organigrama y descripciones de puesto																
9	Elaborar el procedimiento de gestión de proveedores y verificar su adecuación																
10	Elaboración del procedimiento de elaboración y control de información documentada																
11	Elaboración, aprobación del procedimiento de satisfacción del cliente																
12	Establecer y aprobar el procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades																

ANEXO 03. CONSULTA WEB DE LA FICHA RUC DE LA EMPRESA INKILLA S.R.L.

23/5/2019 Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 20601014450

INVERSIONES KILLARY SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA-INKILLA S.R.L.

CIR- COMPROBANTE DE INFORMACIÓN REGISTRADA

Número de Transacción : 51203295

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : INVERSIONES KILLARY SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD
 : LIMITADA-INKILLA S.R.L.
 Tipo de Contribuyente : 28-SOC.COM.RESPONS. LTDA
 Fecha de Inscripción : 16/02/2016
 Fecha de Inicio de Actividades : 16/02/2016
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0093 - I.R.CUSCO-MEPECO
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
 Emisor electrónico desde : -
 Comprobantes electrónicos : -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
 Tipo de Representación : -
 Actividad Económica Principal : 4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO
 Actividad Económica Secundaria 1 : 1079 - ELABORACIÓN DE OTROS PRODUCTOS ALIMENTICIOS N.C.P.
 Actividad Económica Secundaria 2 : 8219 - FOTOCOPIADO, PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS Y OTRAS ACTIVIDADES ESPECIALIZADAS DE APOYO DE OFICINA
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL
 Sistema de Contabilidad : COMPUTARIZADO
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
 Número Fax : -
 Teléfono Fijo 1 : -
 Teléfono Fijo 2 : -
 Teléfono Móvil 1 : 83 - 993630336
 Teléfono Móvil 2 : 83 - 951359498
 Correo Electrónico 1 : inkillasrl@hotmail.com
 Correo Electrónico 2 : inkillasac@gmail.com

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO
 Departamento : APURIMAC
 Provincia : ANDAHUAYLAS
 Distrito : ANDAHUAYLAS
 Tipo y Nombre Zona : C.P. EL PORVENIR
 Tipo y Nombre Vía : P.J. LOS NARANJOS
 Nro : 108
 Km : -
 Mz : -
 Lote : -
 Dpto : -
 Interior : -
 Otras Referencias : FRENTE PLAZOLETA CRUZ PATA,C6P VERDE
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : OTROS.

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 14/01/2016
 Número de Partida Registral : 11108968
 Tomo/Ficha : -
 Folio : -
 Asiento : -
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	16/02/2016	-	-	-
IGV - LIQUI COMPRA-RETENCIONES	01/11/2017	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/2018	X	16/02/2016	31/12/2019
RETENC. RTA. LIQUIDAC. COMPRAS	01/11/2017	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/08/2017	-	-	-

ANEXO 04. CONSULTA WEB DEL REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES

23/5/2019

CONSTANCIA DEL RNP



RUC N° 20601014450

REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN PARA SER PARTICIPANTE, POSTOR Y CONTRATISTA

INKILLA S.R.L

Domiciliado en: PASAJE LOS NARANJOS 108 CENTRO POBLADO EL PORVENIR (FRENTE PLAZOLETA CRUZ PATA,C6P VERDE) /APURIMAC-ANDAHUAYLAS-ANDAHUAYLAS (Según información declarada en la SUNAT)

Se encuentra con inscripción vigente en los siguientes registros:

PROVEEDOR DE BIENES

Vigencia : Desde 10/08/2017

PROVEEDOR DE SERVICIOS

Vigencia : Desde 10/08/2017

FECHA IMPRESIÓN: 23/05/2019

Nota:

Para mayor información la Entidad deberá verificar el estado actual de la vigencia de inscripción del proveedor en la página web del RNP: www.rnp.gob.pe - opción [Verifique su Inscripción.](#)

Retornar

Imprimir

ANEXO 05. CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001:2015



ANEXO 06: Imágenes de evidencia del funcionamiento de la empresa.

