

3.5 Elaboración de los objetivos de calidad

Una vez establecida la política de calidad, se consideró necesaria la implementación de los objetivos de calidad. Estos se definieron en colaboración con las áreas involucradas en el sistema de gestión de calidad y con la alta dirección, garantizando que el trabajo se realizara de manera coordinada y que el rumbo del sistema estuviera alineado con las expectativas de la organización.

El primer objetivo se enfocó en el capital humano y su capacitación continua. Los colaboradores son quienes ejecutan diariamente las actividades de la organización, por lo que es esencial garantizar que comprendan plenamente sus funciones para desempeñarlas de manera correcta y eficiente.

El segundo objetivo se centra en la satisfacción del cliente. Conocer cómo perciben los clientes el servicio que se ofrece permite implementar mejoras continuas y fortalecer la fidelización de quienes ya confían en la organización.

El tercer objetivo tiene que ver con la tecnología. En los servicios actuales, es fundamental contar con herramientas y estrategias tecnológicas que faciliten las tareas del personal y automaticen los procesos internos, aumentando la eficiencia y reduciendo errores.

El cuarto objetivo busca garantizar la seguridad del personal. Es imprescindible crear un ambiente de trabajo seguro, donde los colaboradores estén libres de riesgos y puedan desarrollar sus actividades con tranquilidad y confianza.

Finalmente, el quinto objetivo se centra en la reducción de los tiempos de entrega. Dado que el principal servicio de la organización consiste en enviar productos a todo el territorio mexicano, es crucial cumplir con los plazos establecidos, evitando retrasos y asegurando la satisfacción del cliente.

	OBJETIVOS DE CALIDAD 2025		CA-DG-
			Vigencia: enero 2026
Área: Calidad	Versión: 001	Revisión: 000	Emisión: enero 2024
Objetivo #1 CAPITAL HUMANO		Meta	
Implantar un sistema de desarrollo profesional y personal, en el que el factor humano sea un eje clave y fundamental en la gestión de nuestro servicio, asegurando su formación específica como medio para el mejor cumplimiento de sus funciones y tareas.		1. Obtener un resultado de al menos 8 sobre 10 en encuestas aplicadas a colaboradores con el objetivo de medir la calidad de la capacitación impartida. 2. Que el 100 % de los puestos de trabajo tengan asignados los descriptivos de sus funciones y los perfiles de puesto. 3. Que el 100 % de los colaboradores queden incluidos en el plan anual de capacitación. 4. Cumplir con el análisis de los factores psicosociales del centro de trabajo según la NOM 035 STPS 2018. 5. Cumplimiento con el 80 % de los cursos de capacitación mensuales.	
Asignación de recursos			
Departamento de capacitación Computadoras Internet Sala de capacitación o instalaciones de usos múltiples Proyector o pantalla Impresora Disponibilidad del personal a capacitar			
Plan de acciones			
Acción		Responsable	Fecha
Diseñar un nuevo organigrama del Centro con asignación de puestos de trabajo y funciones de puestos que recoja entre otros, la necesidad de crear más puestos de trabajo según las necesidades de la empresa.		Gerente calidad y seguridad e higiene.	
Diseñar los perfiles de puestos de los puestos existentes y que se vayan creando que recoja entre otros, las habilidades bandas y duras del personal contratado.		Gerente recursos humanos.	
Elaborar un Plan de Acción formativa del personal.		Capacitación.	
Seguimiento y medición			
Porcentaje de personal que está incluido en el plan de formación específico.			

	OBJETIVOS DE CALIDAD 2025		CA-DG-
			Vigencia: enero 2026
Área: Calidad	Versión: 001	Revisión: 000	Emisión: enero 2024

Objetivo #2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Meta	
Implementar un sistema de encuestas de satisfacción de clientes mediante la participación e involucramiento de las áreas de ventas nacionales y ventas sucursales que nos ayude a mejorar los servicios de venta de modo presencial y a la distancia (ventas nacionales).	Obtener una calificación mínima de 8/10 en los siguientes criterios: • Atención al Cliente • Tiempo de Espera • Calidad de los Productos/Servicios • Ambiente de la Sucursal	
Asignación de recursos		
Para la consecución de este objetivo se ha detectado la necesidad de: Protocolo de atención a clientes. Encuesta. Computadoras para vendedores nacionales. Tablet en el área de caja de ventas sucursales con programa de encuestas o internet. Base de datos con la información recabada.		
Plan de acciones		
Acción	Responsable	Fecha
1. Elaboración de protocolo de atención a clientes.	Gerente de calidad y seguridad e higiene.	
2. Elaborar programa con encuesta rápida.	Gerente de sistemas.	
3. Proporcionar Tablet con encuesta en sucursales.	Gerente de sistemas.	
4. Obtención y análisis de datos	Gerentes de ventas.	
5. Junta de análisis de satisfacción de clientes	Ventas, calidad y dirección.	
Seguimiento y medición		

	OBJETIVOS DE CALIDAD 2025		CA-DG-
			Vigencia: enero 2026
Área: Calidad	Versión: 001	Revisión: 000	Emisión: enero 2024

Objetivo #3 TECNOLOGÍA	Meta	
Garantizar el funcionamiento de las tecnologías actuales e implantar otras nuevas que garanticen la gestión interna, y que además aseguren y faciliten el acceso de todos los usuarios y los servicios que como empresa le ofrecemos a nuestros clientes.	Qué en el plazo máximo de un año, el 100 % de las áreas cuenten con servicio de Internet. Contar con internet de respaldo en cada sucursal 100 % de mantenimiento a equipos informáticos según la planeación. 1 proyecto mínimo de automatización anual.	
Asignación de recursos		
Departamento de sistemas Departamento de ingeniería Departamento de compras Departamento de finanzas Presupuesto anual de XX MNX Responsable de presupuesto		
Plan de acciones		
Acción	Responsable	Fecha
Cronograma general de actividades enfocadas a la automatización y/o adquisición de nuevas tecnologías	Involucrados de las áreas involucradas	
Elaboración de plan anual de mantenimiento a equipos	Gerente sistemas.	
Elaborar una metodología de evaluación de necesidad de proyectos de mejora según la planeación estratégica	Gerente producción CNC	
Elaborar un cronograma de implementación de proyectos	Gerente producción CNC	
Seguimiento y medición		

	OBJETIVOS DE CALIDAD 2025		CA-DG-
			Vigencia: enero 2026
Área: Calidad	Versión: 001	Revisión: 000	Emisión: enero 2024

Objetivo #4 SEGURIDAD	Meta	
Garantizar un centro de trabajo seguro para los colaboradores que en él se encuentran, corrigiendo las condiciones inseguras y fomentando un ambiente libre de aspectos psicosociales negativos.	1. 0 accidentes incapacitantes. 2. Que el 100 % del POE cuente con su EPP indicado en la matriz de seguridad. 3. 0 denuncias de aspectos psicosociales. 4. 100 % de los extintores vigentes. 5. brigadas de seguridad sin vacantes.	
Asignación de recursos		
Para la consecución de este objetivo se ha asignado una partida de: \$5,000 pesos mensuales. Capacitaciones en materia de seguridad por parte del encargado de EHS y enfermera laboral. Contar con un proveedor de extintores acreditado. Apertura de servicio médico de planta.		
Plan de acciones		
Acción	Responsable	Fecha
Elaborar matriz de identificación de riesgos	Gerente calidad y seguridad e higiene.	
Capacitaciones de EHS	Capacitación y Gerente Calidad y seguridad e higiene.	
Elaboración de estudios de agentes de riesgo laboral.	Gerente de calidad y seguridad e higiene.	
Elaboración de NOM 035 STPS 2018	Gerente recursos humanos.	
Contar con los PIPC de cada una de las instalaciones.	Gerente calidad y seguridad e higiene.	
Seguimiento y medición		
Porcentaje del presupuesto utilizado en cada uno de los aspectos identificados		

	OBJETIVOS DE CALIDAD 2025		CA-DG-
			Vigencia: enero 2026
Área: Calidad	Versión: 001	Revisión: 000	Emisión: enero 2024
Objetivo #5 CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA		Meta	
Gestionar eficaz y eficientemente el área de almacén, garantizando la reducción de errores en el envío de productos a los clientes y reduciendo los tiempos de selección de material por parte de los almacenistas.		100 % de cumplimiento en el programa de capacitación interno para personal de almacén en materia de sellado.	
		Un porcentaje inferior al 1 % mensual en errores de envío o selección de material de almacén sellado.	
		100 % de los pedidos de almacén sellado surtido en un lapso menor a 48 horas.	
Asignación de recursos			
Implementación de 5s en las áreas de almacén e inventarios. Recursos económicos de XXX MNX Producto existente. Personal. Plan de capacitación anual.			
Plan de acciones			
Acción		Responsable	Fecha
Capacitación e implementación de 5's		Gerentes de almacén e inventarios.	
Acomodo de materiales e inventarios según movimiento		Gerentes de almacén e inventarios.	
Cronograma de automatización de picking		Gerente producción CNC.	
Medición de errores y entrega de materiales		Gerente almacén.	
Seguimiento y medición			

3.6 División de los departamentos

La identificación de los procesos que constituyen la empresa caso de estudio es de vital importancia, debido a que de esta manera puedes identificar según su naturaleza cuáles son sus categorías dentro de la institución y poder identificar el grado de importancia en el proceso general. Esto no quiere decir que un departamento es más importante que otro, debido a que la organización funcionara en la suma total de actividades que en estas áreas se ejercen, pero estará enfocado en ver quien lleva la parte fundamental del proceso y quienes ayudan a cumplir estas este mismo mediante actividades de apoyo.

La clasificación de los departamentos se puede dividir de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos o de Mejora:** Los procesos estratégicos son aquellos que están intrínsecamente relacionados con la toma de decisiones a nivel estratégico y la planificación a largo plazo en una organización. Su función primordial consiste en orientar a la organización hacia el logro de sus metas y objetivos a largo plazo.

Estos departamentos tienen la finalidad identificar y corregir inefficiencias dentro de la organización, optimizando los procesos existentes englobando actividades como la gestión de la calidad, la reingeniería de procesos y la implementación de mejores prácticas.

- **Procesos Operativos o de Prestación de Servicios:** Los procesos operativos, a menudo denominados procesos centrales o nucleares, son aquellos directamente asociados con la provisión de productos o servicios por parte de la organización. Estos procesos son esenciales para la ejecución exitosa de la actividad principal de la empresa. Algunos ejemplos de procesos operativos incluyen la producción, la logística, la atención al cliente y las áreas de ventas de una empresa.

La eficiencia y calidad en la prestación de estos servicios en estas áreas son fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente y serán aquellas que más perjudicaran o beneficiaran a la empresa según el desempeño que ejerzan.

- **Procesos Auxiliares o de Apoyo:** Los procesos auxiliares, también conocidos como procesos de soporte, desempeñan el papel de proveer los recursos y servicios necesarios para que los procesos operativos y estratégicos funcionen de manera eficaz. Aunque no están directamente relacionados con la producción de productos o servicios, son esenciales para el funcionamiento general de la organización. La gestión de recursos humanos, la gestión financiera, la adquisición de suministros, la gestión de tecnología de la información y la contabilidad son algunos de los ejemplos de los departamentos que formarían parte de esta categoría.

En términos generales, la categorización de los departamentos que conforman una organización resulta fundamental para la comprensión y gestión eficiente de los diversos tipos de procesos que en esta existen, la asignación de recursos y la atención adecuada a cada categoría.

Una vez analizadas las bases para la división de los departamentos, la separación de estos que conforman el caso de estudio quedaría de la siguiente manera:

Procesos estratégicos o de mejora:

- Finanzas (área de presupuesto).
- Marketing (imagen corporativa y estrategias de ventas).
- Calidad

Procesos operativos o de prestación del servicio:

- Ventas Nacionales.
- Almacén.
- Inventarios.
- Compras nacionales e internacionales.
- Producción CNC.

- Ventas industriales y taller de manufactura.
- Ventas sucursales.
- Finanzas

Procesos auxiliares o de apoyo:

- Recursos humanos.
- Contabilidad.
- Sistemas.
- Crédito y cobranza.

Una vez que se identificaron los departamentos de la organización del caso de estudio, y mediante las modificaciones que se realizaron, el organigrama general de la empresa se modificó, reestructuro y plasmo como se puede observar en la figura 15.

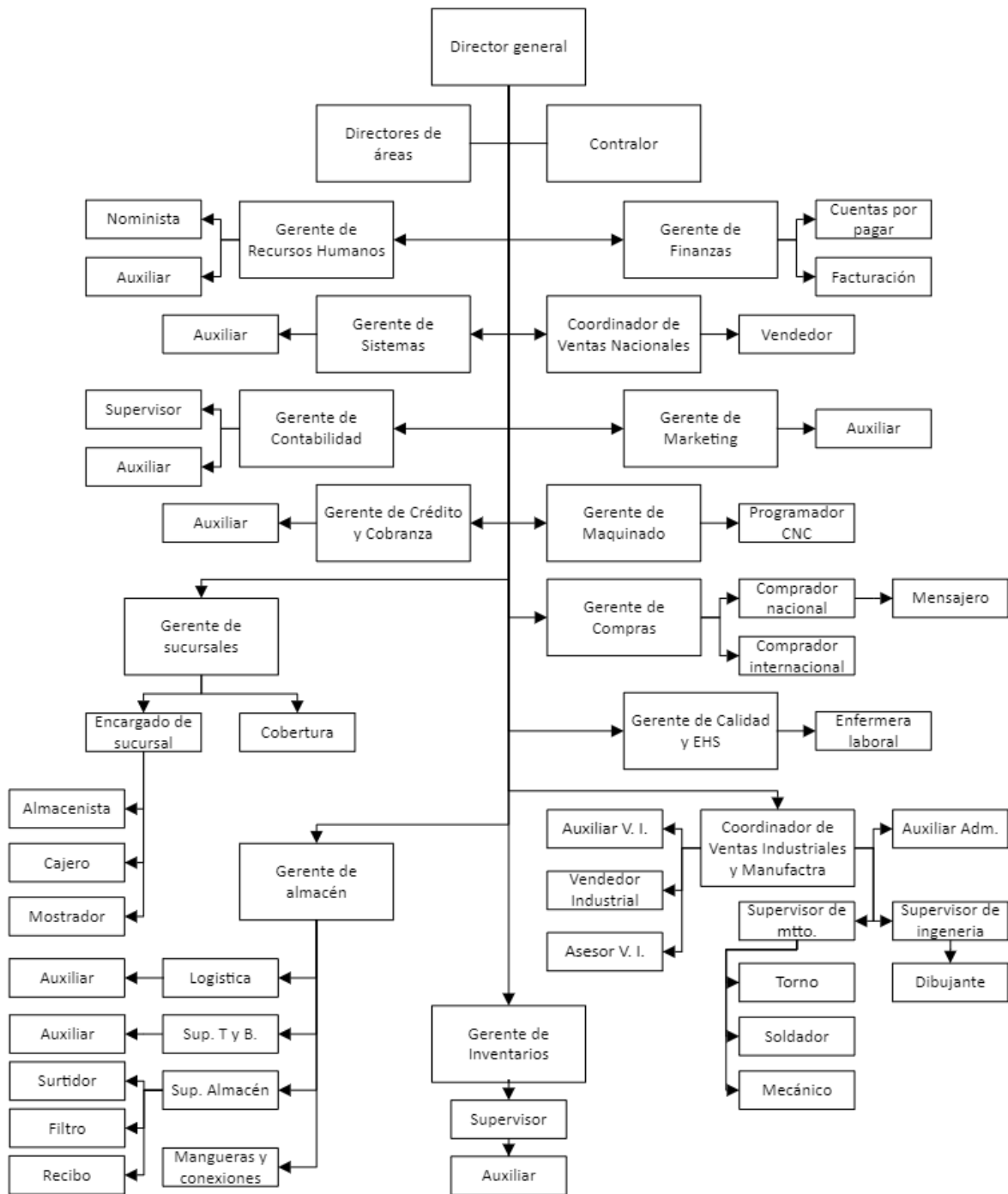


Figura 15. Organigrama del caso de estudio después de modificaciones, Elaboración propia, 2024.

3.6 Matriz de partes interesadas

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS						Código: CA-DG- Fecha de emisión: 25/05/2024
PARTES INTERESADAS	NECESIDAD ESPECÍFICA	ACCIONES	FRECUENCIA/FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	Estado	
ANÁLISIS EXTERNO						
CLIENTES	1	Buena calidad en el producto y servicios.	Aplicación de la política de calidad.	Permanente	Toda la empresa	Realizado
			Atencion personalizada	Permanente	area de ventas nacionales y sucursales	Realizado
			Se extienden certificados de calidad a los clientes que lo requieren	Cada que el cliente lo requiera	Vendedor y area de compras	Realizado
			Cumplimiento de los objetivos de calidad.	Mensual	Cada dueño de proceso	Realizado
			Cumplimiento en la entrega de cantidades solicitadas	Cada que el cliente lo requiera	Almacen, Ventas y CNC	Realizado
			Cumplimiento en las especificaciones de sellos maquinados	Cada que el cliente lo requiera	CNC	Realizado
	2	Apertura o ampliación de créditos	Seguimiento de cliente para ver si es candidato a un creido con la empresa.	Cada que el cliente lo requiera	Area de ventas y crédito y conranza	Realizado
	3	Cumplir tiempos de entrega pactados	Aplicación de encuesta de satisfacción al cliente.	Permanente	Gerentes de departamentos de ventas / Marketing	Realizado
	4	Solución rapida de problemas	Se toman acciones correctivas para su solución	Cada que se requiere	Todos los procesos y jefaturas de áreas.	Realizado
	5	Seguimiento post venta	Llamadas o mensajes con cliente	Permanente	Area de ventas	Realizado
6	Empresa Certificada	Empresa en proceso de certificación en ISO 9001 :201 5	Octubre	Gerentes de ventas Nacionales y sucursales, compras, almacén, Inventarios, CNC, RRHH y Calidad	PROCESO	
PROVEEDOR ES	1	Ser una empresa cien por ciento establecida	Presentacion de documentos oficiales/legales a nivel nacional	Al inicio de la apertura comercial	Contraloria	Realizado
	2	Pago oportuno	Cumplir con fechas de pago	Cada que se establezca con proveedor	Finanzas y Cuentas por pagar	Realizado
			Retroalimentación	Evaluación de Proveedores.	Gerente de compras	Realizado
SOCIEDAD	1	No contaminación	Reducción de consumo eléctrico con paneles solares	Permanente	Alta direccion	Realizado
			Mantenimiento vehicular a tiempo.	De acuerdo al kilometraje	Gerente de ingenieria	Realizado
	2	Oportunidad de empleo	Oportunidad de empleos dignos	Permanente	Jefe de RRHH	Realizado
			Contratación de practicantes.	Cada que se requiera	Jefe de RRHH	Realizado
	3	Responsabilidad vial	Alcoholimetria a conductores con vehiculo de la empresa	Quincenal	Gerente de calidad y EHS	Realizado
			Licencias de conducir vigentes	Anual	Gerentes de almacén, compras, ventas industriales, tubo y barra, finanzas, sucursales	Realizado
			Pago de seguros vehiculares	Anual	Gerente de finanzas	Realizado
GOBIERNO	1	Generar empleo	Contratación de nuevo personal Contratación de practicantes.	Cada que se requiera	Jefe de RRHH	Realizado
	2	Cumplimiento de las obligaciones fiscales	Pago de las obligaciones fiscales en tiempo y forma. Matriz de requisitos legales y	Cada que se requiera Permanente	Gerente de contabilidad y/o contralor	Realizado
	3	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios	Entrega de EPP a POE	Cada que se requiera	Gerente de calidad y EHS	Realizado
			Departamento de servicio medico	Permanente	Gerente de calidad y EHS	Realizado
			licencias y permisos de funcionamientos	Anual		En proceso
			Programas Internos de Proteccion Civil	Anual	Gerente de calidad y EHS	En proceso
ANÁLISIS INTERNO						
EMPLEADOS	1	Desarrollo laboral	Capacitación para crecimiento profesional.	Anual	Gerencias de areas y encargado de capacitación	Realizado
	2	Seguridad	Entrega de equipos de proteccion personal	Cada que se requiera	Gerente de calidad y EHS	Realizado
	3	Instalaciones dignas y seguras	Proporcionar la infraestructura y herramientas adecuadas	Permanente	Mantenimiento, Gerente de Calidad y EHS	
	4	Incentivos	Incremento de sueldos por categoria, bonos de despensa, bonos de venta, premio de puntualidad y asistencia, fondo de ahorro y pago de utilidades anuales	Semanal	Recursos humanos, gerentes de areas	Realizado
DUEÑOS	1	Rentabilidad del negocio	Cumplimiento de Indicadores clave Mejorar tiempo de entrega Producto con calidad Numero de rechazos competitividad en el mercado Acoplamiento a las necesidades del mercado Cumplimiento de requisitos legales Reduccion de accidentes	Mensual (permanentemente)	Direccion	Permanente

Figura 16. Matriz de partes interesadas, Elaboración propia, 2024.

3.7 Elaboración de descriptivos de puesto

Mediante la entrevista de cada colaborador que conforma las áreas de procesos operativos o prestadores de servicio se establecieron por escrito las actividades que ejercen cada uno de los integrantes del departamento. Además, se estableció un objetivo a cada integrante para definir el rumbo y nivel de importancia de cada puesto, adecuando los indicadores que estarán evaluando el nivel de desempeño que cada uno deberá tener dentro de la organización, y, como punto final, indicando las autoridades a las que están sujetas según el nivel del organigrama al que estos pertenecen.

A continuación, se anexarán solo los descriptivos de puesto de un solo departamento de en esta tesis, pues se cataloga como información confidencial del funcionamiento interno y se extendería demasiado el contenido de esta sección del documento.

Área de Ventas Nacionales

1. **Puesto:** Coordinador Ventas Nacionales
2. **Misión del puesto:** supervisar y controlar el departamento de ventas nacionales a través del desarrollo de estrategias y control interno, logrando un adecuado trabajo en equipo que ayude en el cumplimiento de indicadores departamentales y la entrega de resultados.

3. Líneas de autoridad

Puesto a quien le reporta	Director de área ventas
Puestos que le reportan directamente	Vendedor Nacional
Cantidad total de personal que le reporta	12

4. Procesos en los que participa

Proceso de venta - sellos de línea

Proceso de venta – maquinado de sellos

Proceso de venta – tubo y barra

Proceso de venta – Mangueras y conexiones

Proceso de venta – artículos fuera de línea

5. Responsabilidades

Id	Proceso	Responsabilidad
1	Supervisión de los procesos:	Coordinar y supervisar que todos los procesos se lleven a cabo de acuerdo con lo establecido.
2	Gestión del equipo de ventas:	Contratar, capacitar, motivar y evaluar al personal de ventas nacionales.
3	Atención al cliente:	Brindar apoyo a los vendedores en la resolución de problemas y atención a clientes específicos.
4	Desarrollo de formatos de control:	Generar formatos de control para el registro de pedidos y seguimiento de ventas.
5	Análisis de información	Controlar y analizar los resultados de cada vendedor para mejorar su desempeño.
6	Gestión de KPIs:	Establecer y monitorear indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar el rendimiento del equipo de ventas.
7	Apoyo en el manejo de objeciones y cierre de ventas:	Asistir a los vendedores en el proceso de negociación y cierre de oportunidades de venta.

8	Autorizaciones	Autorización de notas de crédito, devoluciones de material, cancelaciones de facturas y partidas en pedidos.
9	Promoción de programas de capacitación:	Fomentar la formación continua del personal a través de cursos y programas de desarrollo profesional.
10	Diseño de estrategias de ventas:	Colaborar con el área de marketing para crear y ejecutar estrategias de venta efectivas.
11	Comunicación con departamentos clave:	Mantener una comunicación fluida con los departamentos de marketing, finanzas y compras para coordinar acciones y resolver problemas.
12	Elaboración de reportes:	Generar reportes mensuales sobre el desempeño del departamento y presentarlos al consejo directivo.
13	Fomento del trabajo en equipo:	Implementar dinámicas para fortalecer la colaboración y la cohesión del equipo de ventas.
14	Alineación con la ideología y filosofía del departamento:	Promover y aplicar los valores establecidos en el departamento.
15	Participación en programas institucionales de capacitación y mejora del clima laboral:	Involucrarse en actividades y programas de la empresa para fomentar el desarrollo profesional y mejorar el ambiente laboral.

6. Objetivos

Id	Objetivo	Objetivo	Meta anual
1	Tasa de conversión de ventas:	$(\text{Número de ventas exitosas} / \text{Número total de llamadas}) \times 100$	
2	Tasa de retención de clientes:	$(\text{Número de clientes que repiten compra} / \text{Número total de clientes}) \times 100$	
3	Número de llamadas por vendedor:	$(\text{Número total de llamadas realizadas} / \text{Número de vendedores})$	
4	Duración promedio de llamadas:	$(\text{Suma de la duración de todas las llamadas} / \text{Número total de llamadas})$	
5	Ingresos generados por vendedor:	$(\text{Ingresos totales de ventas} / \text{Número de vendedores})$	
6	Cuota de ventas alcanzada:	$(\text{Ventas realizadas} / \text{Cuota de ventas asignada}) \times 100$	
7	Número de notas de crédito, devoluciones y	$(\text{Suma de todas las transacciones especiales aprobadas})$	

	cancelaciones autorizadas:		
8	Participación en capacitaciones:	$(\text{Número de empleados que participaron en capacitaciones} / \text{Número total de empleados}) \times 100$	
9	Satisfacción del cliente:	$(\text{Suma de las calificaciones de satisfacción de los clientes} / \text{Número total de clientes encuestados}) \times 100$	
10	Tasa de rotación del personal de ventas:	$(\text{Número de empleados que dejaron el equipo de ventas} / \text{Número total de empleados en el equipo de ventas}) \times 100$	
11	Valor promedio del pedido (AOV):	$(\text{Ingresos totales de ventas} / \text{Número total de pedidos})$	

1. **Puesto:** Auxiliar de ventas Nacionales
2. **Objetivo del puesto:** Apoyar a la coordinación del área de ventas nacionales en la supervisión y control de los procesos de venta y administrativos del departamento.

3. Líneas de autoridad

Puesto a quien le reporta	Coordinador VN
Puestos que le reportan directamente	Vendedores nacionales
Cantidad total de personal que le reporta (directa e indirectamente)	11

4. Procesos en los que participa

Proceso de venta - sellos de línea
 Proceso de venta – maquinado de sellos
 Proceso de venta – tubo y barra
 Proceso de venta – Mangueras y conexiones
 Proceso de venta – artículos fuera de línea
 Proceso de postventa – reclamaciones

5. Responsabilidades

Id	Proceso	Responsabilidad
1	Solicitud de cotizaciones y compra de productos	Elaborar y gestionar las solicitudes de cotizaciones y adquisiciones de productos de línea inexistentes en almacén y materiales fuera de línea de la empresa SRS directamente al área de compras nacionales e internacionales. Envío de las cotizaciones o aviso de arribo de material a los vendedores que solicitaron el material para el área de compras.
2	Seguimiento a devoluciones	Recibir de los vendedores nacionales las reclamaciones de materiales vendidos, dando seguimiento al proceso de reclamaciones correspondiente, garantizando la recolección de materiales, cumplimiento al procedimiento administrativo que conlleva y envío o reposición de materiales al cliente.
3	Reporte de errores	El auxiliar administrativo deberá de llevar un registro adecuado a todas las reclamaciones de clientes que se presenten de los procesos de venta derivados de cada vendedor que pertenezca al área, ayudando en la identificación de oportunidades y áreas de mejora del departamento.
4	Verificación física de materiales	A través de recorridos al área de almacén, el auxiliar administrativo apoyara en dar las existencias físicas de materiales que los vendedores de ventas soliciten dentro de sus procesos de venta.
5	Apoyo en actividades administrativas	Apoyo general en actividades que coordinación solicite, así como cubrir puestos de trabajo de los vendedores del área cuando existan vacantes o toma de vacaciones.

6. Objetivos

Id	Objetivo	Objetivo	Meta mensual
1	Solicitud de materiales	(Número de requisiciones / Número total de solicitud por vendedor) X 100	100 %
2	Reclamaciones	(reporte de errores / número total de reclamaciones) X 100	100 %
3	Devoluciones	(devoluciones concretadas / reporte de errores correspondientes a devolución de material) X 100	98 %

1. **Puesto:** Vendedor Nacional
2. **Misión del puesto:** Incrementar las ventas y la rentabilidad de la empresa mediante la promoción y venta de productos y servicios a través de llamadas telefónicas y otros medios de comunicación, estableciendo relaciones sólidas con los clientes y brindando un excelente servicio al cliente líneas de autoridad

Puesto a quien le reporta	Coordinador Ventas Nacionales
Puestos que le reportan directamente	NA
Cantidad total de personal que le reporta (directa e indirectamente)	NA

3. Procesos en los que participa

Proceso de venta - sellos de línea

Proceso de venta – maquinado de sellos

Proceso de venta – tubo y barra

Proceso de venta – Mangueras y conexiones

Proceso de venta – artículos fuera de línea

4. Responsabilidades

Id	Proceso	Responsabilidad
1	Generación de leads:	Identificar y clasificar posibles clientes a través de investigaciones en línea, bases de datos, referencias y otras fuentes.
2	Contacto con clientes:	Llamar a los prospectos para presentar la empresa, sus productos y servicios, así como para recabar información sobre las necesidades y preferencias del cliente.
3	Seguimiento de prospectos:	Realizar seguimiento con los clientes potenciales a través de llamadas, correos electrónicos y mensajes de texto para mantener el interés en los productos y servicios de la empresa.
4	Presentación de productos y servicios:	Explicar de manera clara y efectiva las características, beneficios y precios de los productos y servicios ofrecidos por el centro de distribución.
5	Manejo de objeciones:	Escuchar y abordar las preocupaciones y objeciones de los clientes, proporcionando información adicional y soluciones que satisfagan sus necesidades.
6	Cierre de ventas:	Negociar términos y condiciones con el cliente, cerrar la venta y registrar la transacción en el sistema correspondiente.
7	Gestión de pedidos y facturaciones:	Coordinar con otros departamentos, como compras y logística, para asegurar que los pedidos se procesen y entreguen a tiempo.
8	Atención al cliente:	Resolver problemas y consultas de los clientes de manera oportuna y eficiente, así como brindar soporte postventa.

9	Fidelización de clientes:	Mantener el contacto con los clientes existentes para fortalecer la relación y fomentar ventas adicionales o repetitivas.
10	Cumplimiento de metas y objetivos:	Trabajar para alcanzar las metas y objetivos de ventas establecidos por el gerente de ventas nacionales.
11	Participación en reuniones y capacitaciones:	Asistir a reuniones de equipo y capacitaciones para mejorar habilidades y conocimientos, así como para mantenerse informado sobre las últimas tendencias y desarrollos en la industria.
12	Reporte de actividades y resultados:	Informar al coordinador de ventas telemarketing sobre las actividades realizadas y los resultados obtenidos, identificando oportunidades de mejora y áreas de desafío.

5. Objetivos

Id	Objetivo	Objetivo	Meta anual
1	Tasa de generación de prospectos	Proporción de prospectos generados con respecto al tiempo o a las llamadas realizadas.	
2	Tasa de conversión de prospectos a clientes	Número de nuevos clientes adquiridos / Número de prospectos contactados	
3	Tasa de éxito en el seguimiento	Número de ventas realizadas a través de seguimiento / Número total de seguimientos	
4	Valor promedio de venta	Ingresos totales por ventas / Número de ventas realizadas	
5	Tasa de objeciones superadas	Número de objeciones superadas / Número total de objeciones	
6	Tasa de cierre de ventas	Número de ventas cerradas / Número de oportunidades de venta	
7	Tiempo de gestión de pedidos	Tiempo total de gestión de pedidos / Número de pedidos gestionados	
8	Índice de satisfacción del cliente	(Número de clientes satisfechos / Número total de clientes encuestados) x 100	
9	Tasa de retención de clientes	(Número de clientes que vuelven a comprar / Número total de clientes) x 100	
10	Horas de capacitación completadas	Número total de horas dedicadas a la capacitación y desarrollo.	

Nota: Para cada puesto de trabajo se elaborará un único descriptivo de puesto. En los casos donde exista más de un colaborador con el mismo puesto, dicho documento aplicará de manera general para todos ellos.

3.9 Elaboración de Procesos

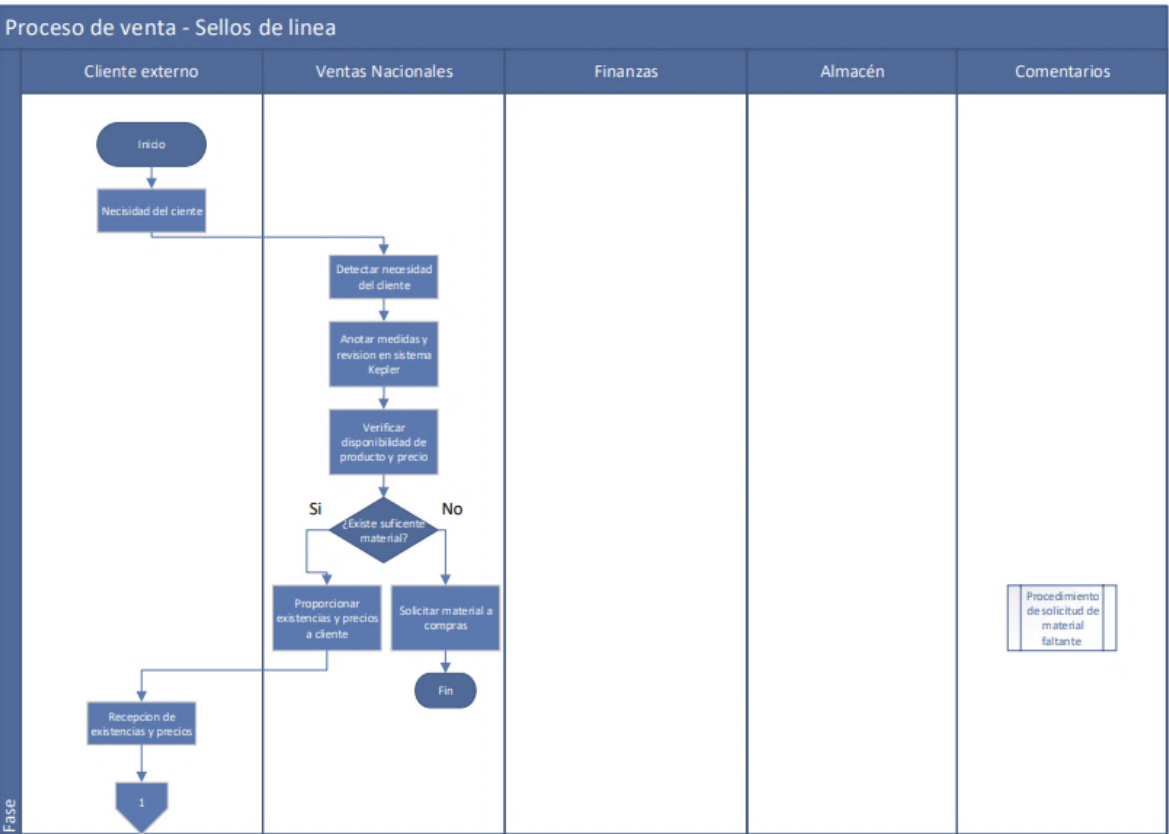
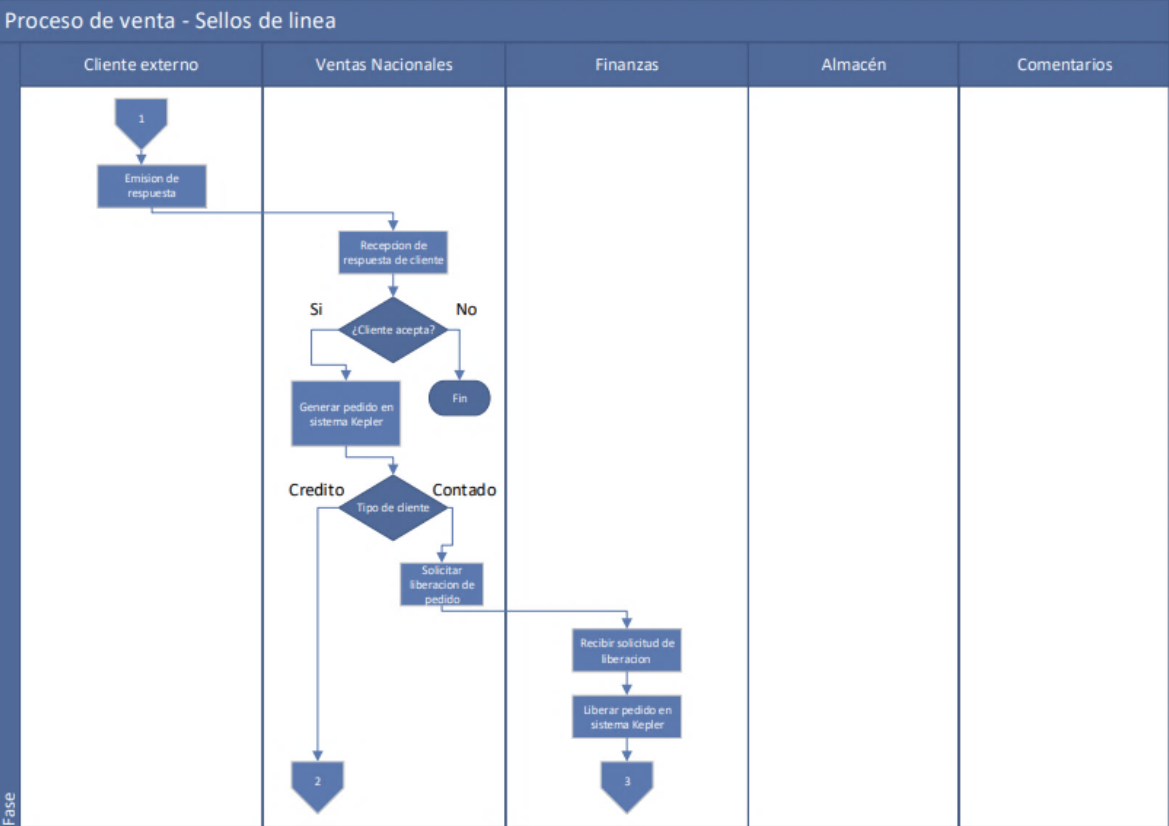
Uno de los principales objetivos de este proyecto fue la elaboración de los procesos departamentales de la empresa, para lo cual se decidió utilizar la metodología notación de modelado de procesos de negocio como guía para el mapeo.

Para desarrollar este punto, primero se identificaron las actividades que involucraban a más de una persona o departamento, ya que un proceso, por definición, es una actividad ejecutada por dos o más individuos. Una vez identificadas, se recabó la información directamente en piso con quienes realizan las actividades diariamente, registrando todas las variables posibles.

Posteriormente, se procedió a mapear el proceso siguiendo los estándares de la metodología seleccionada, tal como se puede observar en la figura 17. Una vez obtenido el flujograma final, se realizó una revisión conjunta con las partes involucradas y el encargado del mapeo. Esto permitió detectar posibles errores de comprensión, así como identificar etapas del proceso que no se ejecutaban correctamente, ya sea por omisiones, “atajos” o desconocimiento de las etapas.

Es importante destacar que, aunque inicialmente se planteó estandarizar todos los procesos de los departamentos incluidos en el alcance de la investigación, no todos se pudieron mostrar en este documento debido a que se trata de información confidencial de la organización. Por ello, solo se presenta un ejemplo del área de ventas.

Nota: Todos los procesos estandarizados y mapeados, como se muestran en este documento y que forman parte de las actividades de la organización, se encuentran disponibles en una carpeta compartida del sistema de gestión en el apartado de procesos. De esta manera, todas las personas tienen acceso las 24 horas a los procesos correspondientes a sus actividades, pero sin la posibilidad de modificar el contenido establecido.



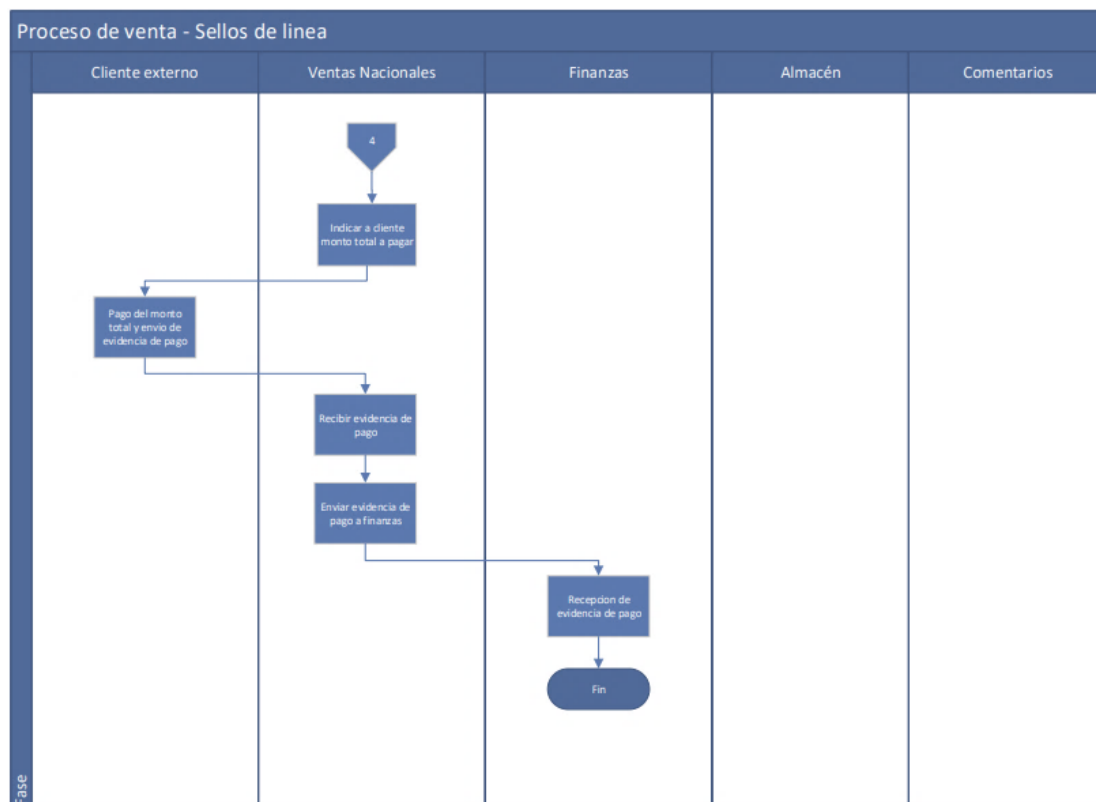
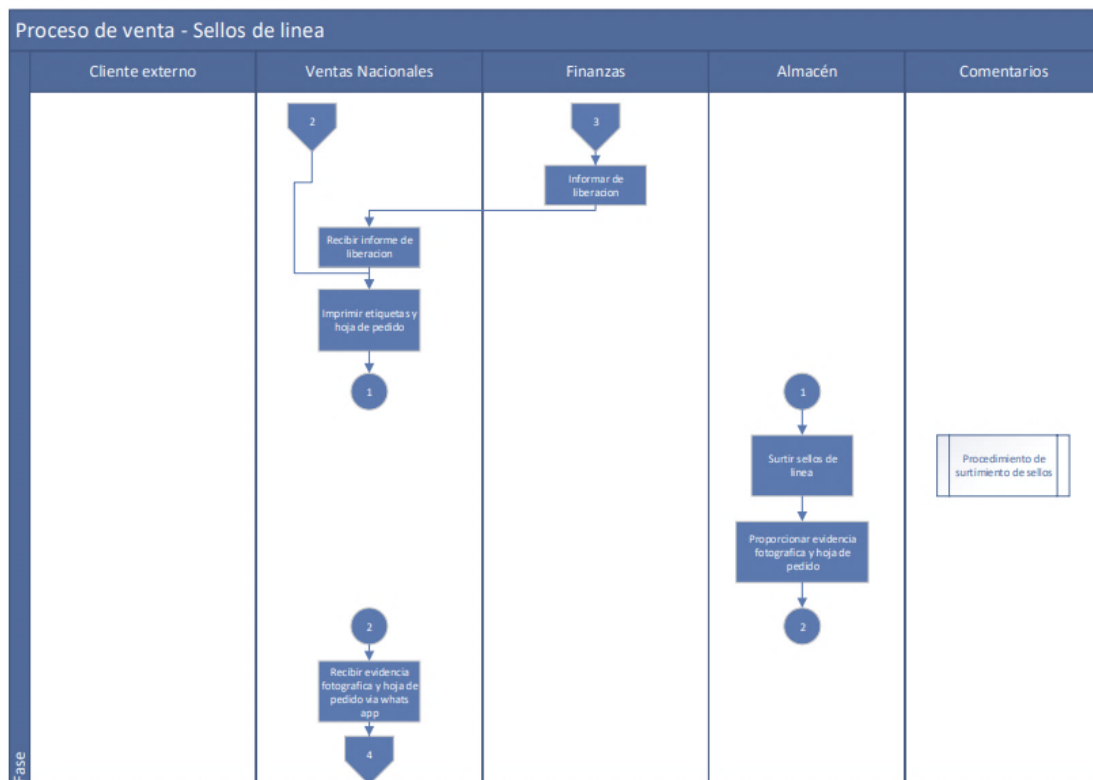


Figura 17. Ejemplo de proceso interno, Elaboración propia, 2024.

3.9 Elaboración de procedimientos

A continuación, se presenta la figura 18, la cual es un ejemplo de procedimientos estandarizados dentro de la organización, el cual se nombra como “devolución de material por queja.” Este procedimiento inicia al momento que uno de los vendedores del área de ventas nacionales recibe una queja y la gestión que debe llevar a cabo para remediar la inconformidad. Así mismo, se vuelve a comentar que, aunque el caso de estudio involucra a otras áreas aparte de ventas nacionales, y que además todos los procedimientos de la organización ya se encuentran mapeados y estandarizados en su estructura, solo se podrá poner este diagrama de flujo por temas de confidencialidad interna de esta organización

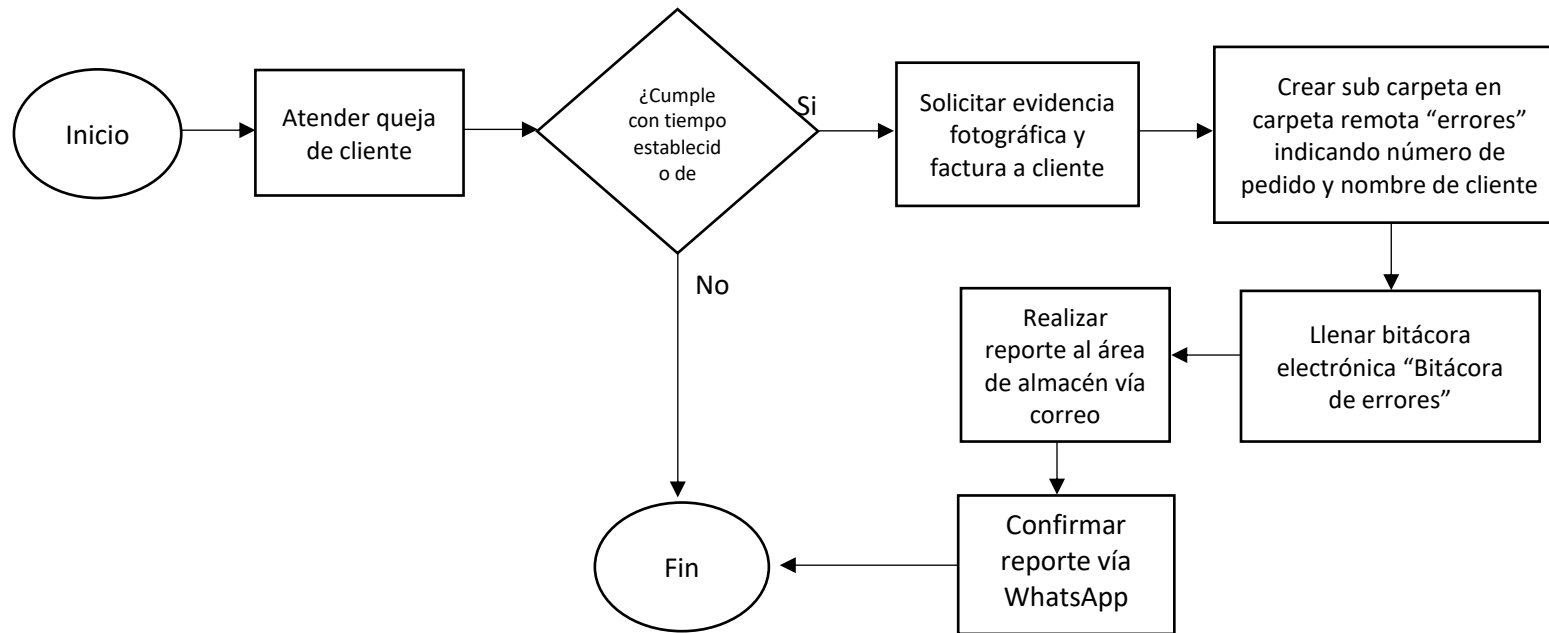


Figura 18. Ejemplo de procedimiento interno, Elaboración propia, 2024.

Nota: El tiempo establecido para la aceptación de devoluciones de cliente es de 48 horas hábiles después de la venta.

3.11 Registro de documentaciones

Lista maestra de documentacion interna						
DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO				NOMENCLATURA
		WORD	EXCEL	PDF	FISICO	
VENTAS NACIONALES	Control Folio CNC				X	VN-RI-01
	Control Folio TYB				X	VN-RI-02
	Planeacion estrategica		x			NA
	Proyeccion ventas		X			NA
	Evaluacion vendedores 2024		x			VN-RI-03
VENTAS SUCURSALES	BITACORA MENSAJERO				X	VS-RI-01
	SOLICITUD DE MATERIALES SUCURSALES		X			VS-RI-02
	SOLICITUD DE TRASPASOS ENTRE SUCURSALES		X			VS-RI-03
	PRODUCTO NEGADO		X			VS-RI-04
	DIRECTORIO CLIENTES		X			VS-RI-05
	EVALUACIÓN 360		X			VS-DG-01
	CALIFICACIÓN KPI'S		X			NA
	TRASPASOS SUCURSAL			X		NA
	TRASPASO MULTISUCURSAL (VALIDACIÓN)			X		NA
	COTIZACIÓN DE PRODUCTOS			X		NA
	AUDITORÍA DE CAJA			X		NA
	VENTAS DIARIAS		X			NA
	SEGUIMIENTO LLAMADAS DIARIAS		X			NA
	CLASIFICACIÓN CLIENTES ABC		X			NA
	RADIOGRAFIA DE CLIENTES POR SUCURSAL		X			NA
	LLAMADAS SEGUIMIENTO DIARIO		X			NA
	SEGUIMIENTO CLIENTES NUEVOS		X			NA
	CONCENTRADO REQUI CNC		X			VS-RI-06
	CONCENTRADO REQUI TYB		X			VS-RI-07
	CONCENTRADO PROMOCIONES SUCURSAL		X			VS-RI-08
	CONCENTRADO REQUI/OC COMPRAS-SUCURSAL		X			VS-RI-09
	CONCENTRADO TALLER INDUSTRIAS		X			VS-RI-10
INVENTARIOS	ORDEN DE ENTRADA			X		NA
	SOLICITUD DE PAPELERIA		X			CO-DG-01
	REQUISICIONES		X			CO-DG-02
	ORDEN DE COMPRA		X			CO-DG-03
ALMACEN	REGISTRO DE INCIDENCIAS EN EMBARQUES		X			AL-RI-01
	ORDEN DE ENTRADA			X		NA
	FORMATO RESURTIMIENTO Y/O MANTENIMIENTO DE LINEAS		X			AL-RI-02
	FORMATO INCIDENCIAS DETECTADAS POR FILTRO		X			AL-RI-03
	BAJAS BILLETS CNC		X			AL-RI-04
	ORDEN DE FABRICACION CONEXIONES Y MANGUERAS		X			AL-DG-01
	BITACORA DE ENTREGA DE MATERIALES A V.I.				X	AL-RI-05
	BITACORA DE RECEPCION DE PEDIDOS		X			AL-RI-06
	BITACORA DE CONSOLIDADO DE PEDIDOS		X			AL-RI-07
	REGISTRO DE ENTREGA DE PEDIDOS A FACTURACIÓN		X			AL-RI-08
	REGISTRO DE INCIDENCIAS		X			AL-RI-09
	CHECK LIST DE ACTIVIDADES ALMACÉN		X			AL-DG-02
	SEMAFORO DE CONTRO DE MATERIALES V.I.		X			AL-RI-10
	REGISTRO DE PEDIDOS A SUCURSALES		X		X	AL-RI-11
	SEGUIMIENTO A ERRORES DE ALMACÉN		X		X	AL-DG-03
	REPORTE DE FALTANTES MODULA		X			AL-DG-04
	INCIDENCIAS RESURTIMIENTO MODULA		X			AL-RI-12

Figura 19. Control de documentos internos, Elaboración propia, 2024.

3.12 Auditorías

El proceso de auditoría es una herramienta esencial dentro del sistema de gestión de calidad, ya que permite verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y evaluar la eficacia del sistema para alcanzar los objetivos establecidos por la organización. Una adecuada planificación garantiza que todos los aspectos del sistema sean revisados de manera completa y oportuna, facilitando la detección y corrección de posibles no conformidades.

El primer paso consiste en la planificación de las auditorías, donde se definen las fechas, el alcance y la asignación de auditores calificados. Esta planificación es elaborada por el equipo de mejora una vez finalizado un ciclo completo de auditorías, con el objetivo de asegurar que todos los procesos del sistema de gestión sean revisados adecuadamente. En el plan se detalla la duración aproximada de cada auditoría, el alcance y los responsables de ejecutarlas, quienes deben contar con las competencias necesarias. Una vez aprobado por el responsable del sistema, el plan se convierte en un documento clave para la revisión del sistema por la dirección, anexándose al acta correspondiente.

El segundo paso es la programación de las auditorías, las cuales se realizan, al menos, una vez al año. Sin embargo, la frecuencia puede ajustarse con base en los resultados de auditorías previas, decisión que recae en el equipo del sistema de gestión de calidad y la dirección. La duración de cada auditoría es definida por este mismo equipo, mientras que las fechas definitivas se acuerdan entre los auditores asignados y los responsables de los procesos a auditar. En el caso de auditorías externas, las fechas se coordinan directamente con el responsable de mejora.

Posteriormente, se establece el alcance de las auditorías, el cual se determina por procesos y debe cubrir la totalidad de los elementos del sistema de gestión dentro de la organización. No obstante, si la empresa decide auditar únicamente algunos procesos o departamentos específicos, omitiendo aquellos que considere no prioritarios, esto no constituye una no conformidad.

El siguiente paso corresponde a la designación del equipo auditor, aspecto crucial para garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso. El encargado del sistema selecciona auditores internos con las competencias requeridas o conforma un grupo que, en conjunto, cumpla con los criterios de competencia establecidos. En los casos donde no sea posible asegurar la independencia del auditor respecto al proceso auditado, se recurre a personal de otras áreas o a auditores externos previamente evaluados y homologados. Estos últimos deben demostrar su experiencia mediante currículum, constancias de formación y registros de auditorías realizadas.

Una vez aprobado el plan, se procede a su difusión entre todo el personal involucrado mediante un correo electrónico titulado “Plan de auditorías internas”, donde se especifican los puntos a evaluar, las áreas involucradas y las fechas programadas.

Con la fase de ejecución, se da inicio formal al proceso. Esta etapa inicia con la confirmación de las fechas definitivas y la elaboración de un programa de auditoría que se envía a los responsables de los procesos. Durante la ejecución, se revisa la documentación, se realizan entrevistas y se observan directamente las actividades operativas, verificando el cumplimiento de los criterios establecidos, así como de los requisitos legales, del cliente y del sistema de gestión de calidad.

El auditor recopila evidencias objetivas y documenta las no conformidades detectadas, garantizando su trazabilidad. Posteriormente, el informe es revisado por el equipo de mejora para validar que los hallazgos estén correctamente fundamentados antes de ser remitido a los responsables de los procesos auditados. Además, durante esta etapa se evalúan las incidencias y se identifican oportunidades de mejora, asegurando la eficiencia y la alineación continua del sistema con los objetivos organizacionales. La actualización periódica del procedimiento de auditoría interna es fundamental para mantener su pertinencia y efectividad.

Finalmente, como complemento del proceso, se elabora un listado de los “debes” establecidos por la norma ISO, el cual sirve como guía para evaluar el nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la organización. Este listado permite auditar todos los

departamentos, incluida la alta dirección, y determinar los documentos necesarios para garantizar el cumplimiento normativo.

El documento se estructura de la siguiente manera:

- a) Cláusula de la ISO, que abarca los puntos 4. Contexto de la organización; 5. Liderazgo; 6. Planificación; 7. Apoyo; 8. Operación; 9. Evaluación del desempeño; y 10. Mejora.
- b) Punto de referencia, que indica el apartado específico del “debe” correspondiente.
- c) Requisito, que señala la sección de la norma aplicable.
- d) Evidencia entregable, que describe el documento que la empresa debe elaborar o mantener para demostrar cumplimiento.
- e) Responsable, quien tiene a su cargo la presentación de dicho documento.
- f) Entregables requeridos, que indican la cantidad de documentos necesarios por cada punto.
- g) Entregables proporcionados, que muestran la cantidad de documentos presentados durante la auditoría.
- h) Fecha de realización y fecha real, que permiten comparar la planeación con la ejecución.
- i) Estatus, representado por un semáforo de cumplimiento que indica si el documento se encuentra realizado, en proceso o inexistente.

El contenido de las auditorías del sistema de gestión de calidad se presenta de manera visual mediante las figuras 20, 21, 22 y 23, que muestran respectivamente la relación entre las cláusulas de la norma ISO 9001:2015. Estas ilustraciones permitirán comprender de forma más clara la correspondencia entre los requisitos normativos y los procesos auditados, facilitando la interpretación y el seguimiento dentro del sistema de gestión de calidad cada que sea necesario revisar.

Contenido de las auditorías del sistema de gestión de calidad

"ANÁLISIS GAP DEL AVANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015"									
MATRIZ DE REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015									
CLÁUSULA	PUNTO DE REFERENCIA	REQUISITO	EVIDENCIA / ENTREGABLE	RESPONSABLE	ENTREGABLES REQUERIDOS	ENTREGABLES PROPORCIONADOS	FECHA DE REALIZACIÓN	FECHA REAL	ESTATUS
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1	Comprensión de la Organización y de su Contexto	1.-Análisis FODA (Plan de Acción de Riesgos de FODA se contempla en el punto 6 Planificación de la Norma)	CALIDAD	1				Si cumple
	4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	1.-Matriz de Partes Interesadas	CALIDAD	1				No cumple
	4.3	Determinación del Alcance del SGC	1.-Manual de Calidad (declarado pero no como Información Documentada	CALIDAD	1				Parcial
			2.-Hoja de Documentos Controlados (Información Documentada)	CALIDAD	1				
	4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	1.-Diagrama de Procesos	CALIDAD	1				
			2.-Matriz de Indicadores de Desempeño de los Procesos	CALIDAD	1				
5. LIDERAZGO	5.1 , 5.2	Liderazgo y Compromiso, Generalidades	1.-La Alta Dirección tiene Liderazgo y Compromiso al SGC. Descripciones del Puesto (el documento del Organigrama se tomará en cuenta en el punto 7 Apoyo de la Norma)	ALTA DIRECCION	1				
	5.1.2	Enfoque al Cliente	1.- Se cumplen los Requisitos del Cliente en base a sus Especificaciones, así como los Requisitos Legales y Reglamentarios, Riesgos y Oportunidades (FODA)	ALTA DIRECCIÓN/ COORDINADORA DEL SGC/CONSULTOR	1				
	5.2, 5.2.1, 5.2.2	Política, Establecimiento de la Política de Calidad y Comunicación de la Política de Calidad	1.- Establecimiento de la Política de Calidad por la Alta	CALIDAD	1				
			2.- Se comunica desplegándola hacia las Partes Interesadas, y a todo el personal,	MARKETING	1				
			3.- Se mantiene como Información Documentada	CALIDAD	1				
	5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	1.- Responsabilidades y Autoridad (Descripciones de Puesto)	CALIDAD	1				

Figura 20. Clausula 4 y 5 ISO 9001:2015, Elaboración propia, 2024.

"ANÁLISIS GAP DEL AVANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015"									
MATRIZ DE REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015									
CLÁUSULA	PUNTO DE REFERENCIA	REQUISITO	EVIDENCIA / ENTREGABLE	RESPONSABLE	ENTREGABLES REQUERIDOS	ENTREGABLES PROPORCIONADOS	FECHA DE REALIZACIÓN	FECHA REAL	ESTATUS
6. PLANIFICACION	6.1	Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	1.- Matriz de Evaluación de Riesgos	CALIDAD	1				Si cumple
			2.- Plan de Acción de los Riesgos que se determinaron mediante la Selección del Análisis FODA	CALIDAD	1				No cumple
	6.2, 6.3	Objetivos de Calidad, Planificación para lograrlos y Planificación de los Cambios	1.- Establecimiento de Objetivos de Calidad	CALIDAD	1				Parcial
			2.- Matriz de Planificación para lograr los Objetivos	CALIDAD	1				
7. APOYO	7.1, 7.1.1	Recursos, Generalidades	3.- Planificación de los Cambios en el SGC	CALIDAD	1				
			1.- Determinar y Proporcionar los Recursos Necesarios para la Implementación, Mantenimiento y Mejora Continua del SGC.	ALTA DIRECCION	1				
	7.1.2	Personas	1.- Organigrama de la Empresa (Si)	RECURSOS HUMANOS	1				
			2.- Lista de Personal con Puestos	RECURSOS HUMANOS	1				
			3.- Expedientes de Personal (Si)	RECURSOS HUMANOS	1				
			4.- Descripciones de Puestos (Con la Descripción de Conocimien	RECURSOS HUMANOS	1				
			5.- Determinación de la Competencia y Detección de Necesidades de Capacitación	RECURSOS HUMANOS	1				
			6.- Programa de Capacitación	RECURSOS HUMANOS	1				
			7.- Eficacia de la Capacitación	RECURSOS HUMANOS	1				
			8.- Actividades de Seguridad (Mapa de Extintores-Ruta de evacuación, Extintores Carga Vigente, Hojas de Seguridad)	SEGURIDAD E HIGIENE	1				
			9.- Procedimiento o Diagrama de Flujo del Reclutamiento y Selección de Personal (RH)	RECURSOS HUMANOS	1				
			10.- Curso de Inducción	RECURSOS HUMANOS	1				
	7.1.3	Infraestructura	1.- Inventario de Equipo Hardware y Software (Computadoras , Teléfonos, Programas Especiales)	MANTENIMIENTO/COORDINADORA DEL SGC/CONSULTOR	1				
			2.- Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipo Clave de Proceso	SISTEMAS	1				
			3.- Inventario de Equipo Clave de Proceso		1				
			4.- Mantenimiento a Equipo de Cómputo	SISTEMAS	1				
			5.- Mantenimiento de las Instalaciones y Servicios Generales	MANTENIMIENTO	1				
	7.1.4	nte para la Operación de los Pr	1.- Matriz en donde se menciona como se llevan a cabo los Aspectos Sociales y Psicológicos del Personal	RECURSOS HUMANOS	1				
			2.- Extintores (Capacitación en su uso y manejo) (Si)	SEGURIDAD E HIGIENE	1				
	7.1.5, 7.1.5.1, 7.1.5.2	Recursos de Seguimiento y Medición, Trazabilidad de las Mediciones	1.- Registros de Equipos con Programa de Calibración y /o Verificación (Si)	CALIDAD	1				
			2.- Equipo Identificado y Protegido contra Daños		1				
	7.1.6	Conocimientos de la Organización	1.- Compartir el conocimiento mediante la Capacitación	RECURSOS HUMANOS/COORDINADORA DEL SGC/ CONSULTOR	1				
			2.- Fuentes Externas: Diplomas de Capacitación por parte de un Externo		1				
	7.2	Competencia	1.- Determinación de la Competencia (contemplado en el punto 7.1.2 Personas de la Norma)	RECURSOS HUMANOS/COORDINADORA DEL SGC/ CONSULTOR	-----				
	7.3	Toma de Conciencia	1.- Dar a conocer los resultados de los Objetivos de Calidad y de Desempeño	RECURSOS HUMANOS/COORDINADORA DEL SGC/ CONSULTOR	1				
			2.- Entrega de Política y Objetivos de Calidad		1				
	7.4	Comunicación	1.- Matriz de Comunicación Interna y Externa	COORDINADORA DEL SGC/DUEÑOS DE PROCESOS/CONSULTOR	1				
	7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3	Información Documentada, Generalidades, Creación y Actualización, Control de Información Documentada	1.- Manual de Calidad	COORDINADORA DEL SGC/CONSULTOR	1				
			2.- Hoja Maestra de Información Documentada		1				
			3.- Hoja Maestra de Control de Registros		1				

Figura 21. Clausula 6 y 7 ISO 900:2015, Elaboración propia, 2024.

"ANÁLISIS GAP DEL AVANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015"

MATRIZ DE REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015

CLÁUSULA	PUNTO DE REFERENCIA	REQUISITO	EVIDENCIA / ENTREGABLE	RESPONSABLE	ENTREGABLES REQUERIDOS	ENTREGABLES PROPORCIONADOS	FECHA DE REALIZACIÓN	FECHA REAL	ESTATUS
8. OPERACIÓN	8.1	Planificación y Control Operacional	1.- Procedimientos e Instrucciones de Operación	VENTAS/ PRODUCCIÓN/PLANEACIÓN/ALMACÉN/ CALIDAD/COMPRAS/CONSULTOR	11				Si cumple
	8.2	Requisitos para los Productos y Servicios	2.- Procedimientos Administrativos						No cumple
	8.2.1	Comunicación con el Cliente	3.- Control de Producción						Parcial
	8.2.2	Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios	4.- Identificación y Trazabilidad (Si)						
	8.2.3	Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios	5.- Identificación de Propiedad de los Clientes						
	8.2.4	Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios	6.- Procedimiento de Compras						
	8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3	Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente, Generalidades, Tipo y Alcance de Control, Información para los Proveedores Externos	7.- Evaluación y Selección de Proveedores	COMPRAS/ RH / SGC/ CONSULTOR	1				
			8.- Retroalimentación de Evaluación a Proveedores		1				
			9.- Lista de Proveedores Aprobados		1				
			10.- Preservación del Producto, Almacenaje, Identificación, Acomodo, Señalética, Control de Inventarios		1				
	8.5, 8.5.1	Producción y Provisión del Servicio Control de la Producción y de la Provisión del servicio	11.-Procedimiento de Ventas y Revisión de los Requisitos de los Clientes y Control de Cambios	COORDINADORA DEL SGC/PRODUCCIÓN/ALMACÉN/ CONSULTOR	1				
	8.5.2	Identificación y Trazabilidad	1.-Registros de Operación de todos los Procesos, Señalética en las diferentes áreas (contemplado en el punto 8.1 Planificación y Control Operacional de la Norma)	COORDINADORA DEL SGC/DUEÑOS DE PROCESOS/CONSULTOR	-----				
	8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6.	Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos, Preservación, Actividades posteriores a la Entrega, Control de los Cambios, Liberación de los Productos y Servicios	1.- Identificación de Propiedad del Cliente	COORDINADORA DEL SGC/DUEÑOS DE PROCESOS/CONSULTOR	1				
			2.- Protección (Herramientas y Equipos, Instalaciones, Propiedad Intelectual o Datos Personales, Diseños, Dibujos). Cómo se preserva el Producto, Actividades después de la Entrega, Información Documentada de los Cambios en la Producción y Quién los autoriza		1				
			3.- Liberación del Producto		1				

Figura 22. Clausula 8 ISO 9001:2015, Elaboración propia, 2024.

"ANÁLISIS GAP DEL AVANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015"

MATRIZ DE REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015

CLÁUSULA	PUNTO DE REFERENCIA	REQUISITO	EVIDENCIA /ENTREGABLE	RESPONSABLE	ENTREGABLES REQUERIDOS	ENTREGABLES PROPORCIONADOS	FECHA DE REALIZACIÓN	FECHA REAL	ESTATUS
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	9, 9.1, 9.1.1,	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, Generalidades	1.- Gráficas de los Indicadores de Desempeño	COORDINADORA DEL SGC/ DUEÑOS DE PROCESOS/CONSULTOR	1				Si cumple
	9.1.2	Satisfacción del Cliente	1.-Encuestas de Satisfacción del Cliente	COORDINADORA DEL SGC/ VENTAS/CONSULTOR	1				No cumple
	9.1.3	Análisis y Evaluación	1.-Gráficas con resultados de los Objetivos de Calidad e Indicadores de Desempeño de la Empresa	COORDINADORA DEL SGC/ DUEÑOS DE PROCESOS/CONSULTOR	1				Parcial
	9.2	Auditoría Interna	1.- Procedimiento de Auditorías Internas (anexar declaración de hallazgos, seguimiento, cierre de acciones y evaluación de la eficacia de las mismas) (Si)	COORDINADORA DEL SGC/CONSULTOR	1				
			2.- Programa de Auditorías Internas		1				
			3.- Notificación de Plan de Auditoría		1				
			4.- Listas de Asistencia de Apertura y Cierre		1				
			5.- Reporte Final de Auditoría		1				
			6.- No Conformidades		1				
			7.- Listas de Verificación		1				
	9.3, 9.3.1., 9.3.2, 9.3.3	Revisión por la Dirección	1.- Programa de Revisión por la Dirección 2.- Presentación en Power Point de la Revisión por la Dirección	COORDINADORA DEL SGC/ DUEÑOS DE PROCESOS/CONSULTOR	1				
10. MEJORA	10, 10.1, 10.3	Mejora, Generalidades	1.- Registros de Mejora Continua (Proyectos)	COORDINADORA DEL SGC/CONSULTOR	1				
	10.2	No Conformidad y Acción Correctiva	1.-Procedimiento de Acciones Correctivas (Si)	COORDINADORA DEL SGC/ DUEÑOS DE PROCESOS/CONSULTOR	1				
			2.-Procedimiento de Salidas No Conformes (Si)		1				
			3.- Registros de No Conformidades relacionadas con Auditorías Internas		1				
			4.- Acciones Correctivas (Si)		1				

Figura 23. Clausula 9 y 10 ISO 9001:2015, Elaboración propia, 2024.

Como cierre de este trabajo, se seleccionó un grupo de ocho personas, incluyendo al gerente del área de calidad (principal responsable del sistema de gestión), para conformar el equipo de auditores internos. La elección no se basó únicamente en el conocimiento de las actividades diarias de cada puesto, sino también en habilidades como liderazgo, compromiso, antigüedad, preparación académica y, sobre todo, la constancia demostrada en el cumplimiento de los requisitos y en la estandarización de procesos y procedimientos desarrollados a lo largo de este proyecto.

Para asegurar que el equipo adquiriera los conocimientos necesarios y pudiera desempeñarse de manera efectiva, se contrató a un agente capacitador externo especializado en sistemas de gestión de calidad y en acreditaciones de empresas bajo la norma ISO 9001:2015. Este profesional impartió una capacitación de 20 horas, proporcionando a los auditores internos los fundamentos de la norma y los procedimientos específicos para llevar a cabo auditorías internas conforme a los requisitos de la ISO.

Una vez concluidos los ciclos de auditoría interna y revisadas las observaciones derivadas de los hallazgos encontrados, fue posible disponer de información precisa sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación, se presentan los principales resultados y su correspondencia con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, permitiendo valorar la efectividad del modelo aplicado en la organización.

3.12 Resultados medibles antes y después de la implementación del sistema de gestión.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad permitió evaluar de manera objetiva el comportamiento de la organización antes y después del proyecto, contrastando indicadores operativos, administrativos y documentales. Con base en la información recopilada durante el diagnóstico inicial, las actividades desarrolladas en cada etapa del proyecto y los registros obtenidos al finalizar la intervención, fue posible medir el grado de avance alcanzado y verificar si las acciones ejecutadas respondieron a las necesidades reales de la empresa.

En esta sección se presentan los resultados más relevantes derivados del sistema implementado, así como la comparación entre la situación previa y la situación posterior a la estandarización de procesos, la creación de documentación interna y la consolidación del control operativo. Estos elementos permiten valorar el impacto del proyecto en términos de eficiencia, comunicación interdepartamental y cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

Los valores presentados en la Tabla 6 muestran avances significativos respecto a la situación previa. La elaboración de procedimientos y procesos formales constituyó la base documental del sistema; la reducción de retrabajos se relaciona directamente con la claridad operativa alcanzada; y los tiempos de atención mejoraron gracias a la definición de roles y la comunicación entre ventas, almacén y logística. Asimismo, el control de versiones eliminó la dispersión de documentos que afectaba la operación diaria.

Indicador	Situación antes del SGC (2023)	Situación después del SGC (2025)	Observación
Procedimientos documentados	0	25 procedimientos y 18 procesos elaborados	Se estableció la base documental del sistema
Documentos sin control o versión	45 documentos activos sin revisión	0 documentos sin vigencia	Control documental total
Auditorías internas ejecutadas	Ninguna	2 auditorías internas anuales.	Instauración del análisis interno de auditorías.

Tabla 6. Resultados del cumplimiento ISO 9001 / Sistema de gestión (autoría propia, 2025)

Los avances observados muestran una disminución clara de errores operativos y una mejora en el desempeño general de los departamentos involucrados. La estandarización redujo ambigüedades en las actividades, fortaleció la comunicación interna y permitió establecer un sistema que garantiza trazabilidad y control.

La Tabla 7 resume el nivel de cumplimiento alcanzado respecto a las cláusulas principales de la norma. La correspondencia entre los requisitos y las acciones realizadas demuestra que la empresa avanzó hacia un sistema formal, documentado y verificable, que permite mantener la mejora continua como parte de la operación diaria.

Cláusula ISO 9001:2015	Requisito principal	Aplicación práctica en la empresa
4. Contexto de la organización	Comprensión de la organización y sus partes interesadas	Se elaboró el análisis FODA, matriz de riesgos y se definió el alcance del SGC.
5. Liderazgo	Compromiso de la alta dirección y política de calidad	Se estableció y difundió la política de calidad firmada por dirección; se realizan reuniones mensuales de revisión de resultados por departamento.
6. Planificación	Acciones frente a riesgos y objetivos de calidad	Matriz de riesgos, plan de acción y objetivos de calidad instaurados para seguimiento.
7. Soporte	Recursos, competencia, comunicación y control documental	Implementación de control de registros, capacitación del personal y codificación de documentos.
8. Operación	Planificación y control operacional	Diagramación de 18 procesos generales y 25 procedimientos en áreas críticas.
9. Evaluación del desempeño	Auditorías internas y revisión por la dirección	elaboración de análisis interno de documentaciones obligatorias ISO 9001 y seguimiento de resultados.
10. Mejora	Acciones correctivas y mejora continua	Aplicación del ciclo de mejora continua y formato de acciones correctivas preventivas.

Tabla 7. Resultados del cumplimiento ISO 9001 / Sistema de gestión (autoría propia, 2025)

Los resultados obtenidos se concentraron en tres puntos clave:

- a) **Reducción de reprocesos:** La estandarización de procesos y procedimientos en las distintas áreas operativas permitió evitar que las actividades se ejecutaran conforme a criterios personales o prácticas rápidas que no cumplían con los requisitos establecidos. Al contar con instrucciones documentadas y pasos definidos, se redujo la variabilidad en la ejecución de tareas y se minimizaron los errores que anteriormente impactaban a otros departamentos o puestos relacionados con la misma actividad.
- b) **Fortalecimiento del control documental:** La depuración de documentos obsoletos y la centralización de la información vigente contribuyeron a garantizar que todos los colaboradores trabajaran únicamente con versiones actualizadas. Este control formal evitó la proliferación de documentos no autorizados y mejoró la trazabilidad interna, asegurando que el sistema mantuviera orden, coherencia y confiabilidad en el manejo de la información.
- c) **Implementación de auditorías internas:** La incorporación de auditorías internas periódicas fortaleció de manera significativa el rol del departamento de calidad dentro del sistema de gestión. Estas auditorías no solo permitieron verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, sino que también generaron evidencia objetiva para identificar desviaciones, proponer acciones correctivas y consolidar una cultura de mejora continua en la organización.

La reducción de reprocesos, el fortalecimiento del control documental y la implementación de auditorías internas fueron avances esenciales durante la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad. La estandarización de actividades disminuyó la variabilidad operativa y evitó prácticas no controladas, mientras que la depuración y centralización de la información vigente aseguraron que todo el personal trabajara con documentos autorizados. A su vez, las auditorías internas permitieron verificar la correcta aplicación de los procedimientos, identificar desviaciones y establecer acciones correctivas que reforzaron el funcionamiento del sistema.

En conjunto, estos avances demuestran que la empresa integró un sistema funcional, sostenible y plenamente alineado con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La documentación generada y el comportamiento positivo de los indicadores internos evidencian que la implementación respondió adecuadamente al diagnóstico inicial, permitiendo estructurar los procesos clave de manera clara y consistente. La estandarización operativa, el orden documental y la disminución de reprocesos mejoraron la comunicación entre áreas y fortalecieron la calidad del servicio al cliente.

Los resultados obtenidos también muestran que la organización cuenta ahora con una base sólida para mantener un ciclo permanente de revisión y mejora, sustentado en procedimientos definidos, auditorías internas y un control documental confiable. Con ello, el sistema de gestión se consolida como una herramienta estratégica para la toma de decisiones, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo.

En conclusión, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad contribuyó de manera directa a mejorar la eficiencia interna, el orden organizacional y la comunicación entre departamentos. El cumplimiento verificable de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 permitió a la empresa obtener su certificación, tal como se muestra en la figura 24, demostrando que el sistema implantado es sólido, funcional y adecuado para sostener y mejorar sus procesos. Este conjunto de mejoras valida el enfoque metodológico, confirma el cumplimiento del objetivo general y los objetivos particulares, y establece una base firme para la mejora continua y el fortalecimiento competitivo de la organización.



Figura 24. Certificado del Sistema de Gestión de Calidad.

Conclusiones

El presente proyecto permitió implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa dedicada a la venta y distribución de sellos hidráulicos y neumáticos, con el propósito de estructurar, documentar y estandarizar los procesos que conforman sus operaciones diarias. A partir del análisis del contexto organizacional y del cumplimiento de los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015, fue posible identificar áreas de oportunidad, desarrollar documentación estratégica y establecer mecanismos de control que fortalecieron la gestión administrativa y operativa. Estos esfuerzos dieron como resultado un sistema maduro, funcional y plenamente alineado con los requisitos normativos, lo que permitió a la empresa obtener la certificación ISO 9001:2015, consolidando así el cumplimiento del objetivo general de esta tesis.

El diagnóstico inicial permitió comprender el contexto interno y externo de la organización, así como los factores que influían directamente en la calidad de los productos y servicios. Con base en ello se elaboraron matrices de riesgos, de partes interesadas, objetivos e indicadores, además de la política de calidad, constituyendo las evidencias requeridas por la norma en materia de planeación y gestión estratégica. Estos elementos sentaron las bases para estructurar un sistema sólido y coherente con las necesidades reales de la empresa.

La documentación generada de manuales, procedimientos, instructivos e información documentada de operación representó un avance significativo en la estandarización de actividades. Esta formalización permitió mejorar la trazabilidad de los procesos, reducir errores operativos y asegurar un control documental adecuado. La depuración de documentos obsoletos y la centralización de la información vigente evitaron el uso de versiones no autorizadas y garantizaron que todos los colaboradores trabajaran con documentos actualizados. Asimismo, la integración de registros de capacitación, listas maestras, controles de proveedores y formatos de inspección constituyó evidencia objetiva del funcionamiento del sistema y del cumplimiento de las exigencias de auditoría.

La consolidación del sistema fue posible gracias a la participación coordinada de todas las áreas de la empresa, lo que mejoró la comunicación interna y optimizó los flujos de trabajo. La implementación de auditorías internas periódicas permitió verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, detectar desviaciones y definir acciones correctivas basadas en evidencia. Este proceso fortaleció el papel del departamento de calidad y consolidó una cultura de mejora continua, asegurando la sostenibilidad del sistema en el tiempo.

Los resultados obtenidos después del desarrollo del sistema de gestión confirman la efectividad del sistema tanto en el ámbito operativo como administrativo. La estandarización de actividades contribuyó a disminuir reprocesos, mejorar la coordinación entre áreas y garantizar la ejecución uniforme de procesos críticos. El fortalecimiento del control documental y la capacitación continua del personal mejoraron la confiabilidad operativa y favorecieron la toma de decisiones informada. Estos logros reflejan un cambio estructural positivo dentro de la organización, fortaleciendo su capacidad para responder de manera eficiente a las necesidades del cliente y a los requerimientos del mercado.

El cumplimiento entre los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y las acciones implementadas permitió demostrar ante el organismo certificador que la empresa cumplía con la información documentada obligatoria, el control operacional, la gestión de riesgos, la revisión por la dirección, el tratamiento de no conformidades y la verificación interna mediante auditorías. La auditoría externa confirmó que el sistema era eficaz y se encontraba en un nivel de madurez adecuado, validando la correcta implementación del SGC y su alineación con los estándares internacionales.

En conjunto, los resultados obtenidos permiten afirmar que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad no solo fue viable y sostenible, sino que demostró su efectividad al permitir la obtención de la certificación ISO 9001:2015, cumpliendo plenamente los objetivos particulares establecidos: estandarizar procesos, consolidar el control documental y establecer mecanismos de verificación y mejora continua. La organización cuenta ahora con una plataforma sólida que favorece la eficiencia operativa, la toma de decisiones estratégicas y la competitividad a largo plazo.

Finalmente, se recomienda mantener la continuidad del sistema mediante auditorías internas periódicas, la actualización programada de los procedimientos y la revisión constante de los indicadores de desempeño. Asimismo, se sugiere considerar la ampliación del sistema hacia normas complementarias como ISO 14001 e ISO 45001, con el objetivo de fortalecer la integración de los sistemas de gestión y consolidar un enfoque más amplio de sostenibilidad y responsabilidad organizacional.

Planes a futuro

La empresa ha alcanzado la certificación ISO 9001:2015, consolidando así su Sistema de Gestión de Calidad y reafirmando su compromiso con la excelencia operativa y la mejora continua. Este logro representa un hito fundamental, pues demuestra la capacidad de la organización para cumplir con los estándares internacionales de calidad, fortalecer la confianza de sus clientes y garantizar que los productos y servicios se entreguen bajo parámetros consistentes y controlados.

La certificación obtenida ha permitido consolidar una cultura organizacional más sólida, con procesos claramente definidos, responsabilidades bien estructuradas y una comunicación interna más eficiente. Para los colaboradores, este avance ha significado un entorno de trabajo más organizado y participativo, donde cada integrante comprende el impacto de sus actividades en los resultados globales de la empresa.

A nivel estratégico, la certificación ha brindado una ventaja competitiva significativa, facilitando la apertura hacia nuevos mercados, el fortalecimiento de relaciones con proveedores y la proyección de una imagen empresarial confiable y profesional. Además, al contar con un sistema maduro y documentado conforme a la norma ISO 9001:2015, la organización se encuentra en una posición privilegiada para aspirar a futuras certificaciones ISO, tales como ISO 14001 en gestión ambiental o ISO 45001 en seguridad y salud en el trabajo. Estas nuevas acreditaciones podrán desarrollarse con mayor facilidad, ya que la

estructura, metodología y cultura de calidad establecidas en la empresa constituyen una base sólida sobre la cual continuar construyendo sistemas integrados de gestión.

En síntesis, la obtención de la certificación ISO 9001:2015 no solo marca el cumplimiento de un objetivo institucional, sino también el inicio de una etapa de crecimiento sostenido, mejora continua y fortalecimiento organizacional, que permitirá a la empresa mantenerse competitiva y preparada para los nuevos desafíos del entorno industrial.

Referencias bibliográficas

1. Brailovsky, J., & Curiel, J. (2018). *Diagramación de procesos: Una guía práctica para la representación gráfica de procesos de negocio*. México: Alfaomega.
2. Camargo Paredes K. (2006) *La auditoría de calidad para auditores internos*. Tesis. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/31380>
3. David, F. R. (2011). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Education.
4. Diana. J. García (2020) *Mapeo de procesos y su alcance*. Instituto politécnico de Orizaba.
5. García, J. (2023). *Instructivos de trabajo: una herramienta esencial para la gestión de la calidad*. *Revista de Gestión de la Calidad*, 20(1), 1-5.
6. García, J. (2023). *La importancia de los descriptivos de puestos*. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 20(1), 1-5.
7. Gómez, J. (2016). *Diagramas de flujo: Cómo representar procesos de manera sencilla y efectiva*. España: Ediciones Díaz de Santos.
8. Grimaldo Lozano L. C. (2014) *La importancia de las auditorías interna y externas dentro de las organizaciones*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54176062/Importancia_de_las_Auditorías-libre.pdf?1503074883=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_IMPORTANCIA_DE_LAS_AUDITORÍAS_INTERNA.pdf&Expires=1698279242&Signature=ALx1RS6Hl6MwdQIEDRzNwjl-QULXoQ4WK7AE6hqpmSLaCSLwHYQP6lpx9SFpQcxdmuxFSZ30dmP5ZwyvGjfzX9xmbTgF64JNfc98lr6XeUjFOsvrpGnOwaRoxff1Z3RIsn~BWmmibF7I~SD7LOn9z8ahBqAClBqP~dQhVckjRq6AYGq9oU0mQaSzDOLD0ghKkhFy8eOiSH5OhVZlogX2bqf9PSQwodnWzpTQ5nBPHFwdEQZDf~-WmAvIHpiSE3y0cr4dbLgrm6HGu6jtSR2iwM8myXIRwLx1aapmUtcfx9vqvqe236l9N1BtcfhecbTDPScnbbKOzFc8mTsv75b6VQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
9. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
10. IPCE Ingeniería para Potencializar la Cultura Empresarial Curso “Desarrollo de mapeo de procesos” <https://www.ipce.org.mx/cursos-y-talleres/temario-desarrollo-del-mapeo-de-procesos/>
11. ISO 9001:2015
12. L.A. AMISADA Y UERTA ZAMORA (2016). *MAPEO DE PROCESOS*
13. Li Bonilla, F. (2013). *EL VALOR ECONÓMICO AGREGADO (EVA) EN EL VALOR DEL NEGOCIO*. *Revista Nacional De Administración*, 1(1), 55–70.
14. López, M. (2022). *Cómo elaborar descriptivos de puestos*. Guía práctica. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
15. López, M. (2022). *Cómo elaborar instructivos de trabajo*. Guía práctica. Madrid: Ediciones Díaz de Santos
16. *Mapeo de procesos con gestión documental y BPMN 2018*
17. Martínez, A. (2021). *Parámetros de desempeño para evaluar descriptivos de puestos*. *Revista de Gestión de la Calidad*, 19(2), 1-7.
18. Ortiz Ibañez L. O. (2010) *Manual de procesos y procedimientos. Bases estratégicas y organizacionales Tomo 1* <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/689.pdf>
19. Porter, M. E. (1980). *Competencia: estrategias para alcanzar el éxito*. México: Compañía Editorial Continental.
20. R. Arter Dennis.(2004) *Auditorías de calidad para mejorar su comportamiento 3ª edición* <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NpNx1iQVGwMC&oi=fnd&pg=PR9&dq=auditor>

[%C3%ADas+internas+de+calidad&ots=er0QjR7qZu&sig=Go7DDRMDsihIGJo1JWhtx3IOt6U#v=onepage&q=auditor%C3%ADas%20internas%20de%20calidad&f=false](#)

21. Rivera, L. N. (2006). *SEIS SIGMA: guía para principiantes*. México: Panorama. y trabajo doble en cada etapa del servicio.
22. Tamisada A. (2018) *Estrategias para la implementación de procesos en la industria*
23. Valdes Hernandez L. A. *Manual para la diagramación de procesos*.
http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/disenio-de-procesos-y-diagrama-de-flujo_1563806036.pdf
24. Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). SAGE Publications.

ANEXOS

Entrevistado (Mismo convocado)	Si () No ()		Rol y Función (Puesto y Área):
Fecha y hora	De _____ a _____ _____		Firma:
Teléfono y correo electrónico			
Función	Proceso	Subproceso	
Comentarios del entrevistado			

Objetivo:			
Obtener información de los procesos desarrollados para cada una de las funciones, que refleje sus actividades y elementos que permitan identificar virtudes y restricciones que permitan analizar la situación y nivel de madurez actual de los procesos. Capitalizar el conocimiento y la experiencia de los responsables de la ejecución de los procesos.			

Objetivo del Proceso y/o procedimientos

Reglas / Políticas del Proceso

Función responsable

Responsable del Proceso

Breve descripción del proceso, principales actividades, indicadores, a quién le reporta, controles dentro del mismo, reportes que se generen, utiliza algún SG, resultados de la última auditoría.

1. ¿Quiénes son los usuarios finales del proceso y qué productos o servicios generan las salidas del proceso?
¿Quiénes son los clientes del proceso y qué valor les aportan sus salidas?
2. ¿Qué características o atributos son más importantes para los clientes?
¿Qué aspectos de las salidas del proceso son más valorados por los clientes?
3. ¿Cómo contribuye el proceso al logro de los objetivos estratégicos de la empresa?
¿Qué beneficios aporta el proceso a la empresa?
4. ¿Cuáles son los documentos o registros que generan las salidas del proceso?
¿Qué información se registra sobre las salidas del proceso?
5. ¿Están claramente definidos los roles y responsabilidades de cada actor involucrado en el proceso?
¿Están definidos los roles y responsabilidades de los actores involucrados en el proceso?
6. ¿Existe un procedimiento o instructivo que defina cómo se debe ejecutar el proceso?
¿Está documentado el proceso?
7. ¿Cuáles son las actividades principales del proceso y cómo se relacionan entre sí?
¿Cómo se lleva a cabo el proceso?
8. ¿Cuáles son los factores que pueden afectar significativamente el éxito del proceso?
¿Qué factores pueden dificultar el éxito del proceso?
9. ¿Existen puntos de control en el proceso para verificar su eficacia?
¿Cómo se asegura que el proceso sea efectivo?
10. ¿Qué indicadores se utilizan para medir la efectividad del proceso?
¿Cómo se mide el éxito del proceso?

11. ¿Los indicadores están alineados con los objetivos de satisfacción del cliente y los objetivos estratégicos de la empresa?
¿Los indicadores están enfocados en los resultados deseados?
12. ¿Los indicadores de desempeño son claros para los actores involucrados en el proceso?
¿Son los indicadores fáciles de entender y de interpretar?
13. ¿Estos documentos son adecuados para el proceso?
¿Los documentos son necesarios y suficientes para registrar las actividades del proceso?
14. ¿Qué eventos o acciones desencadenan el proceso?
¿Qué inicia el proceso?
15. ¿Qué otros actores interactúan con el proceso, ya sea para proporcionar insumos, brindar información o recibir resultados?
¿Quiénes son los actores clave para el éxito del proceso?
16. ¿Se han establecido niveles de servicio con los clientes y/o proveedores?
¿Hay expectativas claras sobre el desempeño del proceso?
17. ¿Se tienen acuerdos de servicio con otros procesos internos clave de la empresa?
¿Hay coordinación entre los procesos de la empresa?
18. ¿Se tienen metas establecidas para el proceso?
¿Se definen objetivos claros para el proceso?
19. ¿Se tienen documentados los procesos y son representativos de su ejecución?
¿Se cuenta con la información necesaria para comprender el proceso?
20. ¿Cuáles son los problemas principales del proceso?
¿Qué aspectos del proceso pueden mejorarse?