

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA GAS DOMICILIARIO DEL PERU SAC, DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER JAIME ISRAEL JUNIOR OVIEDO CANELO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

2017

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
PALABRAS CLAVES.....	6
INTRODUCCION.....	7
I.- MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Bases Teóricas.....	8
1.2 Antecedentes de la Investigación.....	15
1.3 Definición de Términos.....	19
II.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	22
2.1 Planteamiento del Problema.....	22
2.2 Formulación del Problema.....	30
2.2.1 Problema Principal.....	30
2.2.2 Problema Específico.....	30
2.3 Justificación e importancia.....	30
2.4 Limitaciones.....	31
2.5 Objetivos.....	32
2.5.1 Objetivo General.....	32
2.5.2 Objetivos Específicos.....	32
2.6 Planteamiento hipotético.....	33
2.6.1 Hipótesis General.....	33
2.6.2 Hipótesis Específicos.....	33
III.- MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.1 Identificación de Variables.....	33
3.2 Definiciones conceptuales de las variables.....	34

3.3 Metodología.....	34
3.3.1 Tipo de Estudio.....	34
3.3.2 Diseño de investigación.....	35
3.3.3 Método de Investigación.....	36
3.3.2.1 Población y muestra.....	36
3.3.2.2 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
IV.- METODOLOGIA PARA LA SOLUCION DE POBLEMAS.....	43
4.1 Alternativas de solución.....	43
4.2 Solución del problema.....	45
4.3 Recursos humanos y equipamiento.....	50
V.- ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS.....	52
5.1 Presentación de la empresa.....	52
5.2 Identificación de los problemas de la empresa.....	64
5.3 Diagnostico de la situación actual de la empresa.....	70
5.4 Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.....	74
5.5 Plan de Implementación de Sistema de Gestión de calidad.....	215
VI.- DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	228
CONCLUSIONES.....	230
RECOMENDACIONES.....	231
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	232
ANEXOS.....	235

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Evolución del concepto de calidad.....	11
Figura N° 2: Mejora de la productividad en los entornos industriales.....	13
Figura N° 3: Índice tomados para la medición de países.....	23
Figura N° 4: Las diez primeras economías globales más competitivas.....	24
Figura N° 5: Primeros puestos en el ranking IGC 2016-2017 con cambios en su tendencia.....	25
Figura N° 6: Índice Global de Competitividad 2013-2014.....	26
Figura N° 7: Ubicación del Perú en el ranking latinoamericano y el caribe.....	27
Figura N° 8: Índice de competitividad en el Perú 2010-2016.....	28
Figura N° 9: Perfil de competitividad del Perú.....	28
Figura N° 10: Localización geográfica de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC.....	53
Figura N° 11: Organigrama de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC.....	57
Figura N° 12: Mapa de Procesos de Gas Domiciliario del Perú SAC.....	59
Figura N° 13: Problemática de la empresa Gas Domiciliario del Perú – Diagrama Ishikawa.....	66
Figura N° 14: Esquema de comunicación en Gas Domiciliario del Perú SAC.....	96
Figura N° 15: Planificación y control del servicio.....	99

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Recursos humanos.....	50
Tabla N° 2: Recursos de materiales.....	50
Tabla N° 3: Recursos de servicios.....	50
Tabla N° 4: Tabla de financiamiento.....	50
Tabla N° 5: Cronograma de ejecución Mayo - Agosto 2017.....	51
Tabla N° 6: Cuadro FODA de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC.....	56
Tabla N° 7: Insumo de proyectos.....	63
Tabla N° 8: Equipos críticos de proyectos.....	63
Tabla N° 9: Criterio de calificación cualitativo-cuantitativo utilizado.....	70
Tabla N° 10: Resultado del Diagnostico ISO 9001:2015.....	71
Tabla N° 11: Matriz de riesgos de Gas Domiciliario del Perú SAC.....	82
Tabla N° 12: Objetivos de la calidad.....	91
Tabla N° 13: Requisitos del cliente.....	116
Tabla N° 14: Requisitos legales.....	118
Tabla N° 15: Plan de implementación del SGC.....	221
Tabla N° 16: Cronograma de implementación del SGC.....	224
Tabla N° 17: Inversión de la implementación del SGC.....	227

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1: Perdida de clientes entre 2012-2016.....	67
Grafico N° 2: Clientes que se perdieron vs clientes que se ganaron.....	68
Grafico N° 3: Solicitudes realizadas año 2015 y 2016.....	68
Grafico N° 4: Clientes atendidos durante el año 2015 y 2016.....	69
Grafico N° 5: Perfil de resultados.....	72

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	236
Anexo N° 2: Matriz de Operacionalización.....	237
Anexo N° 3: Cuestionario de diagnóstico ISO 9001:2015.....	238

RESUMEN

En el presente trabajo se desarrolla una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 adecuados para una empresa de construcción.

Debido a la importancia actual de cumplir con los requisitos, exigencias y necesidades de los clientes, generadas por un elevado nivel de competitividad, producto de un mercado globalizado, las empresas que desean mantenerse en el mercado a lo largo del tiempo ven la necesidad de encontrar elementos que permitan diferenciarse de la competencia. Como consecuencia de esta necesidad, Gas Domiciliario del Perú SAC - G.D.P SAC, ve en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, una oportunidad para aumentar la confiabilidad de los servicios prestados hacia los clientes y por consiguiente satisfacer al máximo sus necesidades, mejorando la imagen corporativa y logrando su fidelización, bajo la filosofía de mejora continua, lo cual garantizará la supervivencia y el crecimiento de la organización.

La importancia del trabajo radica en que brinda una mejora en la imagen de la empresa, la rentabilidad, la productividad y la competitividad de la organización en la cual es aplicado, siendo importante en el sector construcción, que es uno de los líderes de crecimiento económico del país, y es una de las mayores fuentes de empleo para trabajadores no profesionales y profesionales.

Como parte del desarrollo de la propuesta, se crearon organigramas, perfiles, programas, registros y procedimientos escritos requeridos por la Norma ISO 9001:2015, tomando como base del sistema el Círculo de Deming (PHVA) para establecer los plazos de avance de la implementación.

PALABRAS CLAVES

Implementación, competitividad, Sistema, Gestión, Calidad.

INTRODUCCION

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo desarrollar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa del sector construcción denominada Gas Domiciliario del Perú SAC - G.D.P SAC, buscando obtener un valor agregado y mayores ventajas competitivas a través de la prestación de servicios de calidad, permitiendo una comunicación más efectiva entre los clientes y la organización, con la estandarización y mejora de los procesos.

Para empezar esta propuesta de implementación, será necesario realizar un estudio de los conocimientos teóricos relacionados con la Calidad, los Sistemas de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, después se describirá la empresa en la cual se desea realizar la implementación del SGC, luego con el desarrollo del diagnóstico de la situación actual de la organización frente a los requisitos exigidos en la norma en mención, permitiendo que los directivos conozcan las falencias y fortalezas y puedan intervenir en ellas para minimizarlas y potencializarlas respectivamente. Para el aseguramiento de la calidad en todas las actividades de la organización, se elabora la documentación de cada uno de los procesos y procedimientos. Posteriormente, se planteara un control estadístico de la calidad del servicio para medir y evaluar el servicio prestado, permitiendo conocer las expectativas y percepciones del cliente, con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas acerca de cómo la organización presta el servicio. La organización deberá verificar el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y del cliente mediante el desarrollo de un Plan de auditoria.

En adición se propondrá la posibilidad de realizar una Certificación del Sistema de Gestión de Calidad efectuado, debido a que es una herramienta opcional del resultado de la implementación de la Norma ISO 9001:2015. Además, se incluirá la respectiva evaluación de los costos incurridos por la implementación.

Para finalizar, se expondrán las Conclusiones y Recomendaciones finales basadas en el desarrollo de la propuesta.

I. MARCO TEORICO

1.1. Bases teóricas

La calidad es un objetivo a conseguir para muchos en sus productos o servicios y gestionarla empresarialmente se considera un gran reto; al conseguirla la organización o empresa obtiene grandes beneficios como la mejora continua en toda su estructura organizacional.

En esta sección presentaremos algunas definiciones tomadas de libros de especialistas en el tema de la calidad y sistema de gestión de la calidad:

Según Pablo Alcalde San Miguel (2007) menciona que la calidad es un término muy relativo; se pueden hacer muchas definiciones y cada persona puede entenderla de una forma diferente.

Aquí se expresan unas cuantas definiciones como:

- Calidad es lo bueno o excelente que es un producto.
- Calidad es la mayor cantidad de características que posee un producto o servicio y se asocia a un mayor precio.
- La calidad es lo adecuado que es el producto o servicio para el uso que se le pretende dar.
- Un producto o servicio es de calidad si cumple con las especificaciones que han fijado de antemano sus diseñadores.
- Por último se podría decir que la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que estos tienen puestas sobre el producto o servicio. (Calidad, Pablo Alcalde San Miguel, pág. 6 p. 4.1)

Acorde a lo expresado por Eulàlia Griful Ponsati y Miguel Ángel Canela Campos (2010), señalan que actualmente es un asunto importante para cualquier empresa que aspire a ser competitiva.

No obstante, se trata de un concepto difícil de definir de modo universal, puesto que la calidad es algo cualitativo y subjetivo.

Según el contexto, se pueden encontrar distintas definiciones de calidad:

- Aplicada al producto, se refiere a una serie de atributos deseables.
- Aplicada al uso del producto, a lo adecuado que es para la aplicación prevista.
- Aplicada a la producción, a que los parámetros del proceso tomen unos determinados valores.
- Aplicado al valor del producto, al que el comprador quede satisfecho con lo que tiene por el precio que paga. En el lenguaje coloquial, esto es la relación calidad-precio.

Los principales teóricos de la gestión de la calidad han propuesto cada uno su propia definición de calidad. Así, J.M. Juran habla de adecuación al uso, mientras que, para P. B. Crosby, la calidad es el cumplimiento de los requisitos.

La idea de calidad más extendida, en el marco de la gestión de calidad, se corresponde con la definición de A. Feigenbaum, para quien la calidad es la satisfacción de las expectativas del cliente. (Gestión de la calidad, Eulàlia Grifol Ponsati, Miguel Ángel Canela Campos pág. 8)

En opinión de Oscar Claret González Ortiz (2016) expone que un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos, servicios y los procesos para producirlos.

Consta de la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente.

La temática de la calidad ha pasado por toda una serie de concepciones, la mayoría de ellas basadas en momentos coyunturales, y que finalmente fueron pasando de moda por la falta de soporte científico y de aplicación universal.

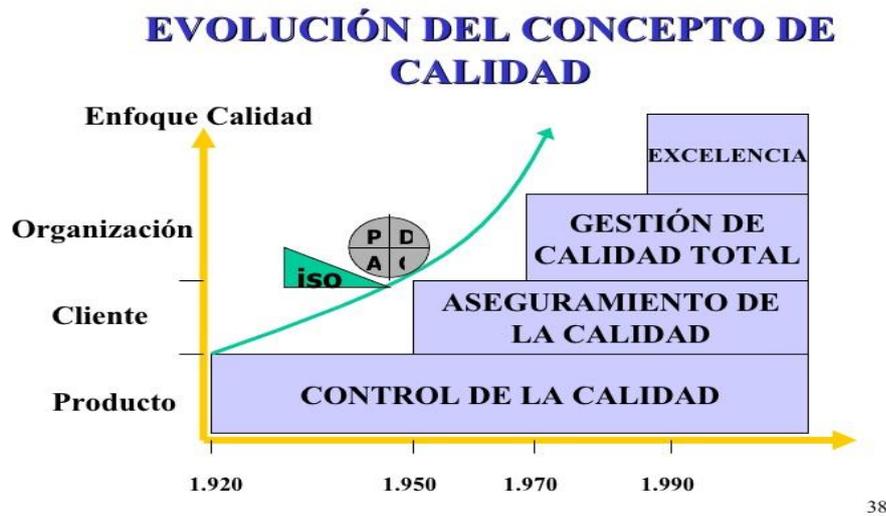
De acuerdo con Bounds et al. (1994), la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras:

- La inspección, cuyo propósito principal era la detección de los problemas generados por falta de uniformidad del producto.
- El control estadístico del proceso, con el ejemplo de métodos estadísticos para la reducción de niveles de inspección.
- El aseguramiento de calidad, cuya filosofía consistió en el involucramiento de todos los actores de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad.
- La administración estratégica por calidad total, movimiento que se acerca al concepto moderno de gestión de la calidad.

Los modernos sistemas de gestión de calidad, se preocupan primordialmente de la manera como se hacen las cosas, así como del porqué se hacen, especificando por escrito el cómo se realizan los procesos y dejando registros que demuestren, no solamente que las cosas se hicieron de acuerdo a lo planeado, sino también de los resultados y la efectividad del sistema. (Oscar C. González Ortiz Sistema de gestión de calidad pág. 38-39)

Figura N°1

Evolución del concepto de la calidad



38

Fuente: Enrique Sacanell Berrueco – Introducción a los criterios de la calidad en la gestión de servicios. (2009)

Hay ciertos conceptos en el mundo empresarial y de los negocios que son esenciales a tomar en cuenta cuando se trata de encontrar los mejores resultados. Uno de ellos es el concepto de competitividad, por el que entendemos la búsqueda de la eficacia y efectividad que las diferentes empresas, entidades empresariales y corporaciones realizan para posicionarse como las mejores en su rubro o áreas, mediante diversas dimensiones e indicadores que miden la competitividad de las mismas. A continuación definiremos algunos de dichos indicadores de la competitividad:

Según Jorge López Herrera (2012) afirma que la **productividad** es una medida de potencia de transformación, para cambiar de forma rápida la riqueza natural original; la que permanece indiferente e inerte hasta hacerlo conocida y dinámica; la riqueza natural y la humana, persiste indiferente cuando no hay conocimientos; y más aún persiste indiferente e inerte, cuando no lo convertimos en recursos, por ejemplo el petróleo estuvo mucho tiempo indiferente e inerte. La perseverancia es un recurso como conducta humana, que evita la imposibilidad. La riqueza en su amplia concepción, se

consigue por medio de la eficiencia y la productividad, su materia prima es el conocimiento de la información, para el uso de energía, utilizado por medios de técnicas, que es anteponer los conocimientos útiles para desarrollar acciones prácticas, para crear o producir cualquier objeto, con el mínimo de desperdicio a la mayor velocidad posible; incluyendo a la moral y ética como conocimientos de la información humana. (Jorge López Herrera, Productividad pág. 27)

Para Ricardo Fernández García (2010), afirma que si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de **calidad** y se incremente considerablemente la productividad, es imprescindible de aprender a administrar, además de gente, mentes, es decir, gestionar exitosamente la inteligencia emocional; ya que ella influye grandemente en la productividad. En otras palabras, tenemos que conducir a nuestro personal siguiendo siempre las normas establecidas por la empresa, entre las que se incluyen las de seguridad y salud laboral, motivarlos y sobre todo enseñar cómo hacer las cosas de una forma óptima.

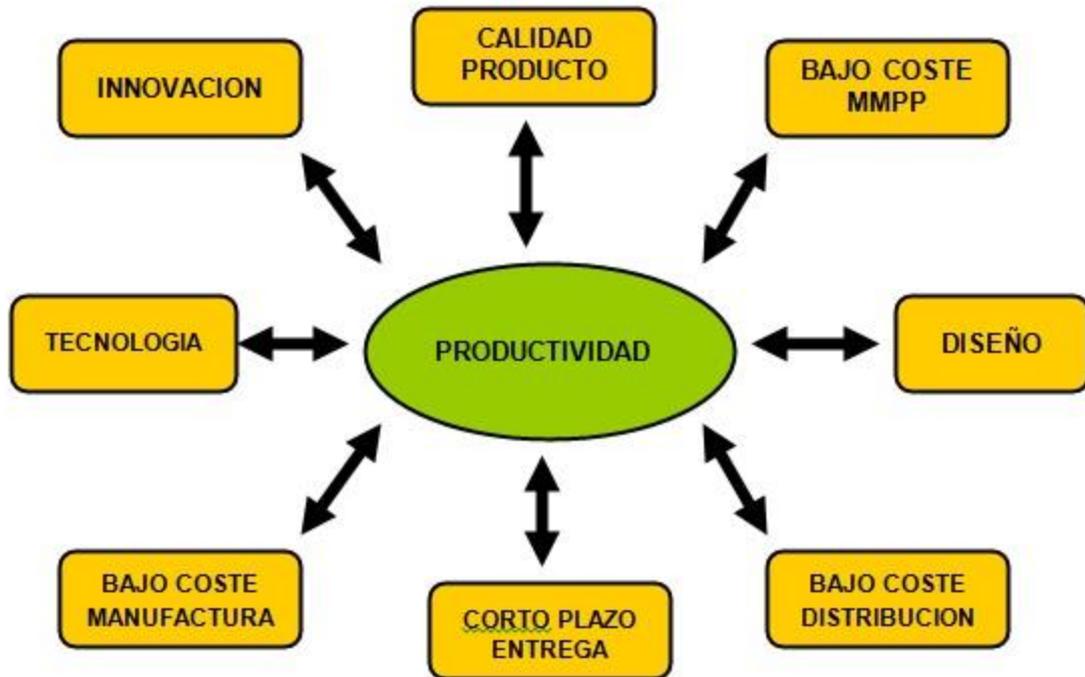
Difícilmente podemos incrementar la productividad del personal si no están satisfechos adecuadamente:

- Las necesidades intrínsecas individuales, lo cual exige un mejor conocimiento de sus más cercanos colaboradores así como un buen programa de capacitación y desarrollo adecuado y sus posibilidades de promoción.
- Los elementos motivacionales no satisfactorios, como es el aspecto económico. (Ricardo Fernández García, La productividad y el riesgo psicosocial, pág. 37)

Así mismo la productividad está asociada a diversos entornos o áreas dentro de una organización industrial, en las cuales la presencia y acción de productividad genera impactos positivos o negativos de acuerdo a lo niveles de productividad que se generen.

Figura N°2

Mejora de la productividad en los entornos industriales



Fuente: Emilio Alvar Gómez García – Productividad Industrial (2015)

Por otro lado Enric Barba (2011), comenta que la **innovación** es un proceso empresarial global, que requiere situar el foco en el entorno de la inversión. Dos rasgos comunes a todas la empresa innovadoras, tanto antes como ahora, son el uso de sus fortalezas frente a la adversidad y la búsqueda de nuevas oportunidades que generen valor. Estas empresas aprovechan las crisis económicas para reestructurar sus inversiones y adaptan sus innovaciones a las nuevas realidades del mercado. Apuestan fuerte por nuevas tecnologías competitivas y al mismo tiempo recortan proyectos no rentables en mercados no viables.

Peter Drucker decía sabiamente que la innovación es el acto que dota a los recursos con nuevas capacidades para generar riquezas. De modo que la innovación, en un contexto empresarial, debe ser rentable, la fijación de unos

objetivos claros, un procedimiento de ejecución disciplinario, alinear la organización con la innovación y ejercer un liderazgo que la fomente. (Enric Barba, Innovación pág. 21)

Finalmente José Cegarra Sánchez (2012), define la **tecnología** como el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, que permite la creación de artefactos o procesos para producirlos. Cada tecnología tiene un lenguaje propio, exclusivo y técnico, de forma que los elementos que la componen queden perfectamente definidos de acuerdo con el léxico adoptado para la tecnología específica.

En algunas ocasiones se ha definido erróneamente, la tecnología como la aplicación de la ciencia a la solución de problemas prácticos, de manera que si la ciencia experimenta cambios discontinuos, la tecnología también presenta discontinuidad.

Sin embargo, muchas tecnologías no han aparecido de esta manera sino de forma evolutiva y con continuidad. Se puede establecer una clasificación de las tecnologías, teniendo en cuenta el proceso y el fundamento de su generación, de la forma siguiente: tecnología artesanal, tecnología tradicional, tecnología de base científica, tecnología evolutiva, entre otros. (José Cegarra Sánchez, La tecnología, pág. 19)

Marco conceptual

Sistema de Gestión de Calidad 9001

La calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad, es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas. Un sistema de gestión de calidad es una herramienta que nos permite organizar, ejecutar y controlar las actividades que se necesitan para el desarrollo y elaboración de un producto o servicio a través de procedimientos técnicos e información documentada los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción al cliente mediante encuestas y la mejora continua por acciones correctivas.

Competitividad

Es la capacidad de una organización de mantener ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico; la ventaja comparativa de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc., los cuales podemos medirlos a través de la productividad mediante la eficiencia y la eficacia, la calidad mediante un control con auditorias programadas y a través de los costos mediante el cumplimiento de asignación de recursos.

1.2. Antecedentes de la investigación

Víctor Balbastre, L. 2015. Tesis Titulada: Implantación de la ISO 9001:2015 en una ingeniería de tratamientos de Aguas. Universitat Politècnica de Catalunya. La siguiente tesis tiene como proyecto diseñar un sistema de gestión de calidad para una ingeniería de tratamiento de aguas. Se ha analizado el estado inicial de la organización, estableciendo su mapa de procesos inicial para plantear nuevos procesos de acuerdo con la nueva normativa de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Se han establecido, por tanto, nuevos procesos, documentos para registrar toda la actividad y se han establecido indicadores para poder analizar el cumplimiento de los objetivos que se han establecido por cada uno. Todo ello diseñando un plan de implantación realista y donde el trabajador de la organización es el protagonista. Un documento sencillo y consecuente con el objetivo final de mejorar la gestión de calidad en una empresa del sector de tratamientos de aguas. Se concluye con el diseño de herramientas para la mejora continua de la empresa con un plan de implantación muy realista, donde los trabajadores deben realizar una nueva forma de trabajar, dándose cuenta que la gestión de calidad es de todos.

Isabel Pérez, C. 2016. Tesis Titulada: Implementación de un sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:20015 en un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2008. Universidad Profesional Interdisciplinaria de

Ingeniería y Ciencias sociales y Administrativas. Se estudia la transición de la actualización de la ISO 9001 a su última versión; se analiza los procesos de los diversos productos que elabora la empresa, se realiza una descripción del manual de calidad y de la plataforma electrónica que se utiliza en la empresa para la gestión de documentos y en la cual con motivo de actualización de esta norma, se ha integrado un módulo para indicar la identificación y tratamiento de gestión de riesgos para cada uno de los procedimientos de sistema de gestión de calidad. Se concluyó que el Sistema de Gestión de Calidad debe ser considerado como herramienta preventiva por tanto la versión 2015 de la norma ISO 9001 integra una gestión de riesgos que fomenta en las compañías la identificación de riesgos potenciales; siendo el nuevo enfoque en los procesos permitiendo a las organizaciones incrementar la capacidad de respuesta a los clientes, disminuyendo los costos debido a que se previenen los efectos generados por los riesgos de cada etapa del proceso.

Rajka Sickinger-Nagorni & Jana Schwanke. 2016. Tesis Titulada: The new ISO 9001:2015 Its opportunities and challenges. Tampere University of Applied Sciences. Sabiendo que solo unas pocas empresas en todo el mundo han sido certificadas. Esta tesis pretende aumentar la transparencia de las desviaciones de la norma anterior ISO 9001: 2008, explicando los principales cambios a fondo. Además, antecedentes básicos de información sobre la funcionalidad de un sistema de gestión de la calidad, los métodos, su historia y procesos de desarrollo de las normas se aclaran. La tesis reúne información y opiniones de diferentes nuevas fuentes de información sobre la nueva ISO 9001 para explicar sus desafíos y su impacto en las organizaciones y sus negocios, visto desde diferentes ángulos. Se concluye con el objetivo de esta tesis que fue introducir el sistema de gestión de calidad en un todo y examinar más a fondo las principales adiciones y cambios de la nueva Norma de gestión de calidad ISO 9001: 2015, con respecto a los beneficios o efectos adversos para implementación.

Cristian Lima, G 2012 Tesis Titulada: Estrategias de Competitividad para PYMES. Universidad Nacional Autónoma de México. El objetivo de esta tesis es brindar el apoyo necesario para mejorar la competitividad de las PyMES. La mayoría de los empresarios mexicanos ven a sus empresas como forma de manutención. El caso de aplicación propuesto es el perfil de puesto que debe tener un empresario PyME, un gerente competitivo que debe tener un conocimiento integral de la empresa. Esta tesis además de presentar mejoras específicas para algunos tipos de industrias y diferentes áreas de la empresa. Las mejores propuestas se basan en las mejoras publicadas por la Secretaría de Economía en su libro "Las 100 Mejoras Tecnológicas para las Pymes Mexicanas", que ya han sido aplicadas con éxito en diferentes empresas. Debido a que la única manera de ver el resultado real y los beneficios generados por estas mejoras depende de su aplicación en un ambiente real, no es posible presentar resultados basados en un experimento realizado. En función de estas mejoras y de la integración total este documento surge en perfil de puesto, una compilación de competencias y habilidades que un gerente PyME debe considerar, desarrollar y aplicar. Se concluye que esta tesis ayuda a empresas que deseen adquirir competitividad empresarial y con ella presentar una mejor opción de consumo para sus clientes actuales y potenciales, a la par de que ofrezcan mejores productos o servicios mediante las estrategias ya propuestas.

Cintya Kristel Santander, C. 2013 Tesis Titulada: Estrategias para inducir la formalidad de la MYPE de la industria gráfica-offset por medio de gestión competitiva. Pontificia Universidad Católica del Perú. Esta tesis presenta un manual orientado a la micro y pequeña empresa (MYPE) de la industria gráfica offset como estrategia ante la informalidad existente en ese sector, utilizando como herramienta competitiva una esquematización de las propuestas de las políticas públicas y tecnologías de la información y comunicación (TIC) que brindan diferentes organismos públicos. En el Perú mantenerse dentro de la informalidad garantiza desaprovechar ventajas competitivas. Podemos aproximar el concepto de la competitividad empresarial a la MYPE y convertir una microempresa de subsistencia en una

acumulación ampliada. Para determinar una estrategia coherente de mejora competitiva de la PYME de la industria gráfica y orientar a sus conductas a la formalidad, se buscó analizar las diferentes alternativas provenientes del sector público, privado y las aplicadas en otros países; así de determino que por medio de capacitación y acompañamiento, se puede alejar al empresario de comportamientos informales. Se concluye que el manejo de costos, marketing, administración y gestión empresarial, contabilidad y finanzas, derecho, innovación tecnológica y manejo de residuos; son conocimientos necesarios para que el empresario MYPE posea una empresa competitiva. Un empresario que se maneja dentro de las líneas de la formalidad puede ser más competitivo que un empresario informal.

Luis Alberto Ugaz, F. 2012. Tesis Titulada: Propuesta de diseño de una sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado en una empresa de fabricación de Lejías. Pontificia Universidad Católica del Perú. El presente trabajo de tesis es analizar la situación actual de la empresa, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, que permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto rango de satisfacción del cliente; bajo la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, donde permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar un toma de decisiones, asegurando un planteamiento estratégico y mejoras en menor tiempo como también implementación de acciones correctivas/preventivas y oportunidades de mejoras, se verán reflejados en la reducción del porcentaje de mermas en los procesos. Se concluyó que la implementación del sistema de gestión de calidad mejoro la imagen de la empresa generando más confianza a los clientes, el manual de calidad servirá como guía en cada etapa del proceso productivo para asegurar un producto de calidad; la estandarización de procesos incremento la producción permitiendo atender una mayor demanda del cliente y generando la reducción de costos, obteniendo la mejora de competitividad empresarial.

1.3. Definición de términos

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Calidad: Es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Competitividad: Es un proceso de creación de ventajas competitivas, donde es importante la capacidad de innovar para obtener grandes resultados y además anticipar las necesidades de los consumidores, con la finalidad de equilibrar la rentabilidad económica.

Cualitativo: Es un adjetivo que se emplea para nombrar a aquello vinculado a la cualidad (el modo de ser o las propiedades). Un análisis cualitativo, por lo tanto, está orientado a revelar cuáles son las características de alguna cosa. De este modo, lo cualitativo se centra en la calidad.

Cuantitativo: Es un adjetivo que está vinculado a la cantidad. Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

Estrategias: Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, siendo el medio, la vía para la obtención de los objetivos, donde se realiza diseño y planificación con análisis y acciones.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y mejora de la calidad.

IGC: Son las siglas de Índice Global de Competitividad la cual es organizado y ejecutado por la WEF (World Economic Forum) a diversos países a nivel mundial para medir su competitividad.

Innovación: Es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil y es aceptado comercialmente.

Mejora continua: Es un proceso constante, donde se necesita el cambio para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar dependiendo del enfoque del empresario y del proceso donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.

Métodos: Es el procedimiento o conjunto de procedimientos que se utilizan para obtener conocimientos científicos, el modelo de trabajo o secuencia lógica que orienta a la investigación científica.

Motivación: Es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual, donde se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta , en fin de reflejar el interés primordial por el comportamiento con la motivación.

Organización: Es la asignación de tareas, en agrupar las actividades en departamentos y en asignar la autoridad y los recursos en la organización.

Política de calidad: Intenciones Globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Planificación: Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado.

Productividad: Es la relación entre la cantidad de producto obtenida por un sistema productivo, los recursos utilizados para obtener dicha producción y el tiempo utilizado para obtenerlos, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Producto: Es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SGC: Son las siglas de sistema de gestión de calidad.

Subjetivo: Es un adjetivo que identifica algo como propio de la manera de pensar o sentir de una persona. De este modo, algo subjetivo no hace referencia directamente al objeto en sí, ya que está basado en la percepción de los sentidos y la valoración e interpretación que una persona le puede dar.

Ventaja competitiva: Es la capacidad de una empresa de sobreponerse a otra u otras de la misma industria o sector mediante técnicas no necesariamente definidas. Cada empresa puede innovar a su manera.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACION

2.1. Planteamiento del problema

Básicamente, el aumento de la competitividad significa aumento de la prosperidad. En el Foro Económico Mundial, se cree que las economías competitivas son aquellas con más probabilidad de crecer de forma sustentable e inclusiva, lo que significa más probabilidad de que todos los miembros de la sociedad se beneficien con los frutos del crecimiento económico.

El Foro Económico Mundial publica todos los años el Reporte Global de Competitividad; que ha medido la competitividad entre países desde 1979 la cual define como “el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país”.

Este reporte presenta el Índice de Competitividad Global del *World Economic Forum* (WEF) fue publicado en el mes de septiembre del 2016.

Dicha fundación evalúa y compara el desempeño de 140 economías, proporcionando una visión en temas de productividad y prosperidad de los países.

El índice mide la competitividad económica de un país otorgando un puntaje entre 1 y 7, donde 1 representa la peor situación operativa o existente y 7 representa la mejor.

El índice toma en cuenta 12 pilares de competitividad: instituciones, infraestructura, estabilidad macroeconómica, salud y educación primaria, educación superior, eficiencia del mercado de bienes, eficiencia del mercado laboral, sofisticación del mercado financiero, innovación tecnológica, tamaño del mercado, sofisticación empresarial e innovación. (Informe Global de Competitividad 2016-2017)

Figura N°3

Índices tomados para medición de la competitividad de Países



Fuente: Informe Global de Competitividad 2016-2017

El IGC elaborado por el Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés), evalúa y compara el desempeño de las economías más productivas a nivel mundial, con respecto a su capacidad para generar mayores niveles de productividad y prosperidad, así como, las políticas que han

implementado en sus gobiernos, para impulsar el desarrollo competitivo de sus economías.

Al margen de algunos países que suben y otros que bajan, el conjunto de datos del año 2016-2017 nos da una visión más amplia de la competitividad de los países evaluados. (Informe Global de Competitividad 2016-2017)

A nivel global

Según el último informe, las tres primeras ubicaciones del *ranking* 2014-2015 se mantienen para el *ranking* 2015-2016. Suiza (5.76 puntos) se ubica en el primer lugar, seguida por Singapur (5.68) y, en tercer lugar, por Estados Unidos (5.61). En cuarto lugar se encuentra Alemania (5.53), con una mejor posición respecto al año anterior, y le sigue, en el quinto lugar, Holanda (5.50), que también mejoró su posición respecto al informe 2014-2015.

Figura N°4

Las diez primeras economías globales más competitivas

 The top 10 most competitive global economies	
Global Competitiveness Report 2016-2017	Global rank*
Switzerland	1
Singapore	2
United States	3
Netherlands	4
Germany	5
Sweden	6
United Kingdom	7
Japan	8
Hong Kong SAR	9
Finland	10

Source: The Global Competitiveness Report 2016-2017
*2016-2017 rank out of 138 economies.

Fuente: Informe Global de Competitividad 2016-2017

Figura N°5

Primeros puestos en el ranking IGC 2016-2017 con cambios en su tendencia

País	2016-2017	2015-2016	Tendencia
Suiza	1	1	→
Singapur	2	2	→
Estados Unidos	3	3	→
Holanda	4	5	↑
Alemania	5	4	↓
Suecia	6	9	↑
Reino Unido	7	10	↑
Japón	8	6	↓
Hong Kong SAR	9	7	↓
Finlandia	10	8	↓

Fuente: Informe Global de Competitividad 2016-2017

Latinoamérica y el Caribe

Según el WEF “El análisis apunta a las diferentes prioridades de política para las economías de América Latina y el Caribe. Por ejemplo, Chile va retrasado en términos de capacidades productivas y el tamaño del sector manufacturero; en México, destacan las mejoras en el estado de derecho; en Colombia y Perú, los retos están vinculados a las capacidades productivas, el tamaño del sector de la fabricación, los ingresos públicos, y el estado de derecho”.

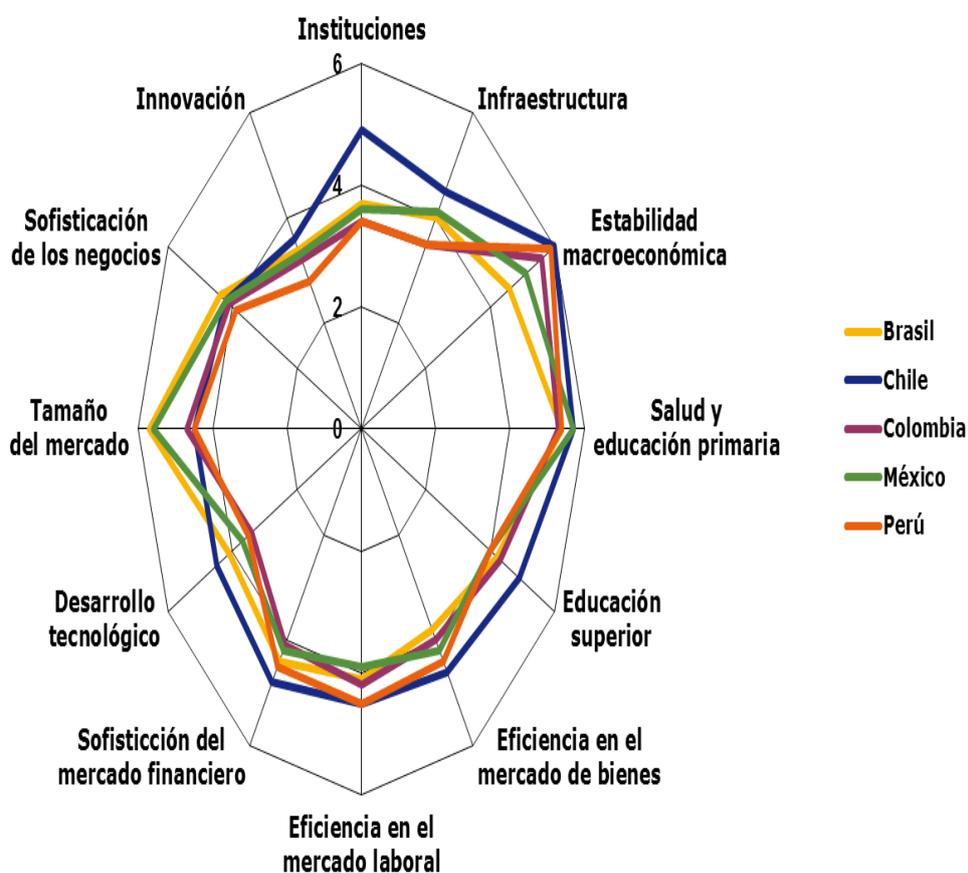
El informe ofrece una idea de cómo pueden estar cambiando las prioridades para las naciones en las primeras etapas de desarrollo. Mientras que los pilares básicos de la competitividad, tales como infraestructura, salud, educación y mercados que funcionan bien y siempre serán importantes, el IGC sugiere que el desempeño de un país en términos de preparación tecnológica, sofisticación empresarial e innovación es ahora también

importante en el impulso de la competitividad y el crecimiento. (Informe Global de Competitividad 2016-2017)

Figura N°6

Índice Global de Competitividad 2013-2014

Índice Global de Competitividad (WEF), 2013-2014
(donde 1 = puntaje más bajo y 7 = puntaje más alto)

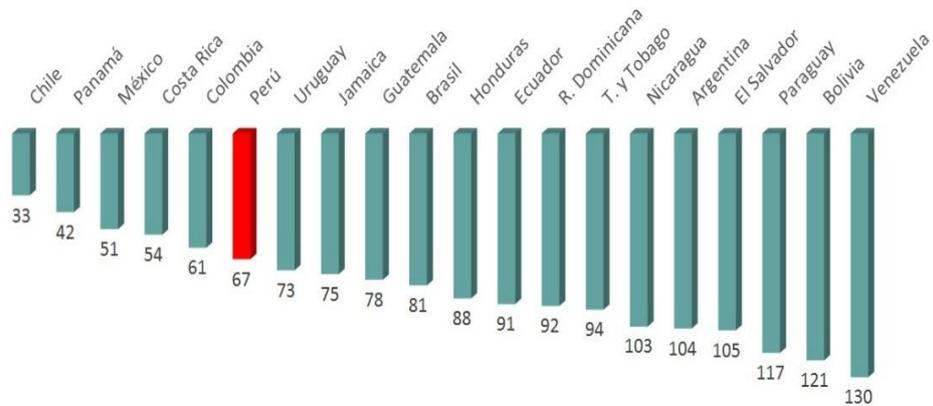


Fuente: Informe Global de Competitividad 2013-2014

En cuanto a los países latinoamericanos, el primer lugar lo tiene Chile (4.58 puntos), ubicándose en el puesto 35 a nivel mundial; le siguen Panamá (4.38) en el puesto 50, Costa Rica (4.33) en el puesto 52, México (4.29) en el puesto 57, Colombia (4.28) en el puesto 61, y Perú (4.21) en el puesto 69.

Figura N°7

Ubicación del Perú en el ranking latinoamericano y el caribe



Fuente: Informe Global de Competitividad 2016-2017

A Nivel Nacional

El Informe Global de Competitividad lo publica el World Economic Forum desde el año 1979. El Centro de Desarrollo Industrial – CDI de la Sociedad Nacional de Industrias gestionó la incorporación del Perú al Informe de Competitividad Global en 1995 y es la contraparte local del WEF desde esa fecha.

Comparando el Informe Global de Competitividad 2013-2014 con el Informe 2010-2011, se observa para Perú una evolución favorable en el *ranking*. Para el periodo 2010-2011, Perú registró 4.11 puntos y se ubicó en el puesto 73 de 140 economías; luego, para el periodo 2012-2013, Perú obtuvo 4.28 puntos y se ubicó en el puesto 61.

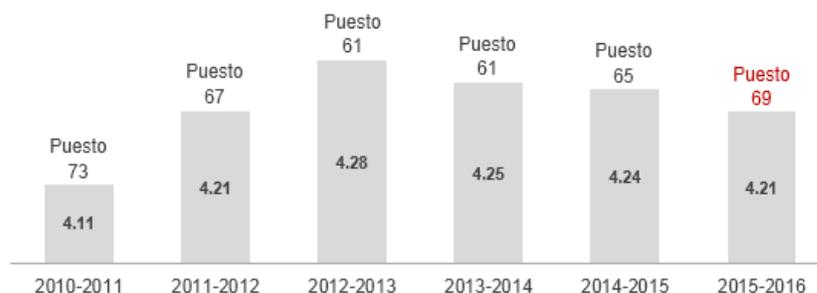
A partir del periodo 2014-2015, la situación cambia. Con un *score* de 4.24 puntos, Perú baja cuatro posiciones en el *ranking*, y se ubica en el puesto 65. Un año después, en el periodo 2015-2016, el país vuelve a bajar cuatro posiciones, ahora con 4.21 puntos, y se ubica en el puesto 69. Como resultado, el Perú ocupa la sexta posición entre los países de América Latina y el Caribe, y se mantiene en la tercera posición en Sudamérica. Luego a

partir del periodo 2016-2017 el Perú vuelve a subir dos posiciones ubicándose en el puesto 67 a nivel global. (Informe Global de Competitividad 2016-2017)

Figura N°8

Índice de competitividad en el Perú del 2010 - 2016

Índice de Competitividad Global en Perú, 2010-2016
(valor absoluto)



Nota: El índice mide la competitividad económica de un país otorgando un puntaje entre 1 y 7, donde 1 representa la peor situación operativa o existente y 7 representa la mejor.

Fuente: World Economic Forum.

Elaboración: Aurum Consultoría y Mercado.

Fuente: Informe Global de Competitividad 2016-2017

Figura N°9

Perfil de competitividad del Perú 2016-2017

Peru **67th** / 138

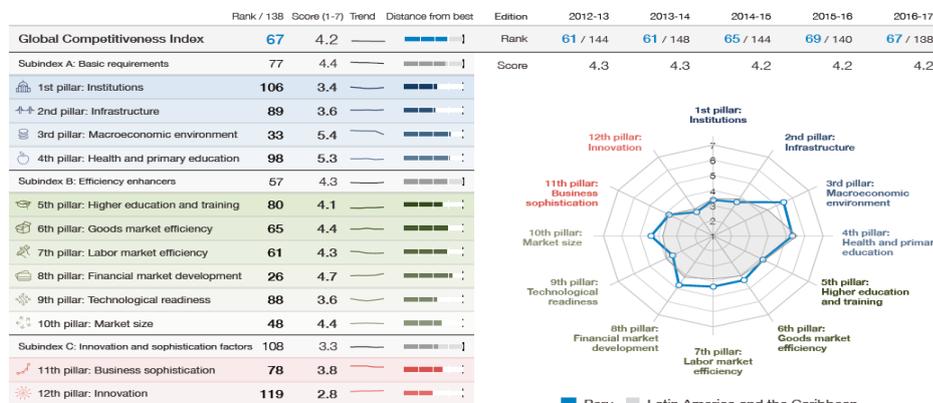
Global Competitiveness Index
2016-2017 edition

Key Indicators, 2015

Source: International Monetary Fund, World Economic Outlook Database (April 2016)

Population (millions)	31.9	GDP per capita (US\$)	6021.1
GDP (US\$ billions)	192.1	GDP (PPP) % world GDP	0.34

Performance overview



Fuente: Informe Global de Competitividad 2016-2017

Descripción de la problemática de Gas Domiciliario del Perú SAC

La empresa Gas Domiciliario del Perú SAC siendo sus siglas GDP SAC está ubicado en el distrito de San Isidro – Lima, la compañía cuenta con 5 años de experiencia en el mercado y actualmente posee 40 empleados; GDP SAC es parte de las empresas dedicadas a brindar servicios a concesionarias de gas natural e inmobiliarias, y cuya actividad principal es el servicio de tendido de redes internas y externas de tubería para la distribución de gas natural.

En su página web, GDP SAC ofrece un espacio que se espera sea utilizado para recibir críticas, sugerencias, inconformidades, entre otros; pero este medio solo es utilizado para pedir información. Por tanto, la compañía no ha medido el grado de fidelización de sus clientes ni hace seguimiento a cifras de satisfacción y conformidad del cliente, cifras que sean confiables para brindar apoyo a los procesos y mejora de la calidad para la formulación de estrategias que permitan tener una cercanía con el cliente y definir que les pareció el servicio. Tampoco se cuenta con procedimientos documentados que permitan una estandarización para mejorar el desempeño de las labores.

Actualmente se ha detectado la baja competitividad en GDP como resultado de diversos problemas, los más relevantes son la falta de fidelización y seguimiento de clientes, además del desconocimiento de las expectativas del servicio prestado y falta de procedimientos documentados; ocasionando la pérdida de clientes, sin importar cuál sea la actividad económica de una empresa son de vital importancia los clientes ya que son quienes adquieren los productos/servicios ofertados, así mismo para la empresa el no tener un orden en la clasificación, difusión y reposo de los documentos y procesos y por tanto no tener un estándar en la prestación del servicio genera problemas importantes dentro de la organización que son notables al cliente.

Todos estos inconvenientes pretenden ser corregidos con el desarrollo de la norma ISO 9001:2015 teniendo en cuenta que dicha norma plantea una serie de ítems que corrigen uno por uno y de manera específica las problemáticas de calidad referidas a los requisitos legales, normativos y del cliente.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema principal

¿De qué manera la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 influye en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro?

2.2.2. Problema Específicos

¿De qué manera la calidad influye en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro?

¿De qué manera la satisfacción al cliente influye en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro?

2.3. Justificación e importancia

Justificación Técnica

La aplicación de herramientas del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para la mejora de la competitividad en los procesos en la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC es justificable técnicamente ya que aportará al buen desempeño de los trabajadores, mejorar el servicio y asegurar la permanencia y el desarrollo de la empresa en el mercado al corto, mediano, o largo plazo; así mismo gestionar eficazmente todos los procesos de la empresa para ofrecer un servicio de calidad, también dando soluciones ágiles y un valioso conocimiento en torno a la mejora de la competitividad de los procesos mediante técnicas innovadoras, logrando un máximo aprovechamiento de los recursos tanto humanos, tecnológicos y de material; ello concuerda con lo dicho por Canela, Miguel (2010, pág. 20) que menciona

que el Sistema de Gestión ISO 9001 sugiere un enfoque basado en los procesos, indicando que una organización necesita identificar, organizar y gestionar la red de procesos y sus interfaces, y recomienda que los procesos estén sujetos a análisis y mejora continua, basados en evidencias objetivas.

Justificación Económica

La presente investigación busca la mejora de la competitividad en la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, es justificable económicamente dado que el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 potencia la imagen de la empresa para los clientes tanto actuales como potenciales, mejora nuestro sistema de trabajo siendo más eficientes y eficaces reduciendo actividades de reproceso que no agregan valor en la empresa. Reduce los las observaciones de los procesos, disminuyendo los costos de salida e impactando positivamente en las utilidades; lo que coincide con lo escrito por la Asociación española para calidad (2011), que un buen Sistema de gestión de Calidad es una nueva forma de hacer el trabajo que permite a la organización: lograr sus objetivos de empresa, agregar valor a sus productos o servicios, satisfacer al cliente y con ello mantener ventajas competitivas, que la difieran de sus competidores.

Justificación Social

“Ser en el 2020, la empresa de servicios de tendido de redes, más reconocida en el Perú, por haber logrado la masificación de la distribución de gas natural y por brindar un servicio de Calidad con estándares de clase mundial.” (Gas domiciliario del Perú, 2016). El proyecto ayudará a conseguir la visión de la empresa, dado que las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 servirán de apoyo para lograr las metas de la empresa.

2.4. Limitaciones

Se describe limitaciones o problemas con los que el investigador se encontrará y las posibles alternativas para solucionarlos.

En ese sentido, desde la perspectiva de Manuel Galan A. (Febrero 2010), no todos los estudios tienen las mismas limitaciones cada investigación es diferente y particular dando como resultado que las limitaciones en un proyecto de investigación pueden tener limitaciones en el tiempo, en el espacio o territorio, los recursos, Otras limitaciones pueden ser de información o acceso a la información.

La limitación más importante podría ser la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo muy importante.

Otro factor es la limitada empatía que puede existir al entrevistar a los grupos comprometidos.

Siendo otra limitación la obtención o acceso de la información o documentación de la gestión actual de la empresa.

2.5. Objetivos

2.5.1 Objetivo General

1. Determinar cómo influye la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.

2.5.2 Objetivo Específico

1. Determinar cómo influye la calidad en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.
2. Determinar cómo influye la satisfacción del cliente en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.

2.6. Planteamiento hipotético

2.6.1 Hipótesis Principal

1. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 influye significativamente en la mejora de la competitividad en la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.

2.6.2 Hipótesis Específico

1. La calidad influye significativamente en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.
2. La satisfacción al cliente influye significativamente en la mejora de la competitividad en la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.

III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Identificación de variables

Título de la investigación (Tesis):

Implementación del **Sistema de Gestión de Calidad** ISO 9001:2015 para la mejora de la **Competitividad** de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, del distrito de San Isidro.

Variable Independiente (VI): Sistema de Gestión de Calidad

Variable Dependiente (VD): Competitividad

3.2. Definiciones Conceptuales de las variables

Variable Independiente (VI): Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

Eulàlia Griful Ponsati y Miguel Ángel Canela Campo, El sistema de gestión de calidad Norma ISO 9001 sugiere un enfoque basado en los procesos y sus interfaces, y recomienda que los procesos estén sujetos a análisis y mejora continua, basados en evidencias objetivas. La visión ISO actual es un reflejo de la importancia que últimamente se da a la identificación, la gestión, la mejora de los procesos de la empresa. (2010 pág. 20)

Variable Dependiente (VD): Competitividad

Rojas Patricia y Sergio Sepúlveda, El marco conceptual de la competitividad se centra sobre todo en aspectos económicos. La teoría económica clásica basa las ventajas comparativas en lo abundante de los factores básicos de producción; con la globalización las ventajas comparativas evolucionan a las ventajas competitivas, estas ventajas se crean a partir de la diferenciación del producto y la reducción de costos; aquí la tecnología, la capacidad de innovación y los factores especializados como tecnología, infraestructura, capacitación a recursos humanos, entre otros son vitales. (2009)

3.3 Metodología

3.3.1. Tipo de estudio

La presente investigación es aplicada, dado que se va a implementar una filosofía de calidad como es el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para tener un beneficio sobre la competitividad, lo cual concuerda con Murillo (2008 pág. 159), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de

investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

El nivel de investigación de la presente tesis es explicativa, dado que se centra en descubrir la razón por la cual ocurre un fenómeno, en este caso, la baja competitividad, e implica propósitos, en este caso, aumentar la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC; ello concuerda con lo afirmado Frank Morales (2010) El nivel de investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.

En este, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

El trabajo de investigación es cuantitativo ya que en razón de su análisis se fundamenta en aspectos observables y susceptibles de medición, para lo cual se utiliza pruebas estadísticas. Según Angulo Eleazar (2011), La metodología cuantitativa consiste en el contraste de teorías existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

3.3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación tomada en cuenta para este proyecto es cuasi-experimental, debido que se toma un grupo al azar, ello concuerda con Roser Bono Cabré (2012 pág. 02) Los diseños cuasi-experimentales, principales instrumentos de trabajo dentro del ámbito aplicado, son esquemas de investigación no aleatorios. Dado la no aleatorización, no es posible establecer de forma exacta la equivalencia inicial de los grupos.

Esquema del diseño:

$$G: O1 \rightarrow X \rightarrow O2$$

Donde:

G: Grupo muestra a quienes se aplicará el experimento.

O1: Medición previa (Competitividad).

X: Variable Independiente (Herramientas de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015).

O2: Medición posterior (Competitividad).

3.3.3. Método de investigación

Población, muestra, muestreo y criterios de la investigación.

Población

Para realizar la medición de los indicadores de la investigación se tomó la producción de tendido de redes de tubería de polietileno en 20 días hábiles, con una población de 40 trabajadores de las diferentes áreas, de la empresa Gas domiciliario del Perú SAC, en el distrito de Chincha Alta.

Siendo la población el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. (Stracuzzi y Pestana 2012, pág. 105)

Muestra

La población está constituida por 40 trabajadores de las diferentes áreas. Por lo tanto debido a que la población de trabajadores no es tan

amplia es fácil de manejar, se toma la totalidad de la producción del tendido de redes de tubería de polietileno en 20 días hábiles. La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández S. Roberto 2008, pág. 562)

Se tomó la totalidad de la población, debido que cuando se propone un estudio, el investigador puede abarcar la totalidad de la población o determinar una pequeña muestra; aquello se llama censo o estudio censal; en ocasiones resulta posible estudiar cada uno de los elementos que componen la población, realizándose lo que se denomina un censo, es decir el estudio de todos los elementos que componen la población. La realización de un censo no siempre es posible, por diferentes motivos como económico debido a una población grande, tiempo, etc. (M. Cuesta 2007, pág. 01)

Muestreo

El muestreo es aquella actividad por la cual se toma la muestra de una población, y esta permite realizar el análisis de situaciones de una empresa o de algún campo de la sociedad. Los autores proponen diferentes clasificaciones de tipos de muestreo aunque por lo general pueden dividirse en dos grandes grupos: muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico; los métodos de muestreo probabilístico son aquellos en que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra y los métodos de muestreo no probabilístico en general se selecciona a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando que la muestra sea representativa. (M. Cuesta 2007, pág. 02).

Debido a que la población de 40 trabajadores es igual a la muestra, no se realiza muestreo para el presente trabajo de investigación.

Criterios de la investigación

Se tomarán en cuenta los siguientes criterios de selección, para la inclusión y exclusión de determinados datos:

- Criterios de inclusión: La población comprende los días hábiles de la producción de tendido de redes de tubería de polietileno de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC.
- Criterios de exclusión: La población no abarca feriados, ni domingos, ni sábados debido a que son días en los que no se ha producido nada a beneficio de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC.

Técnicas e instrumentos de recojo y procesamiento de información, validez y confiabilidad

Técnicas de recojo de información

Para la presente investigación, se utilizará dos técnicas la encuesta y el fichaje, dado que nos permitirá obtener información de los hechos suscitados en la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC y registrarlos para luego evaluarlos y analizarlos. A continuación, se define más claramente los conceptos involucrados:

- Encuesta:

Técnica que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de cotidiano, utilizando procedimientos estandarizados. La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. (Grasso 2006 pág. 13)

- Fichaje:

Técnica también conocida como registro de datos, consta en registrar datos que se obtienen en las diferentes etapas y procesos en que estas se van desarrollando.

El fichaje es una técnica que consiste en registrar los datos que se van obteniendo en las diferentes etapas y procesos que se van desarrollando.

La información se va registrando en formatos llamados fichas las cuales debidamente elaboradas y ordenadas, contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación. (Hernández, Roberto 2012, pág. 124)

Instrumentos de recojo de información

Para el presenta trabajo de investigación se utilizará como instrumento principal la ficha de registro, debido que permitirá registrar y guardar los datos obtenidos con el cronómetro y la encuesta. Consiguiente se expondrá la definición de los conceptos involucrados:

- Ficha de registro:

Las fichas son una guía de almacenamiento de la información bajo un formato o esquema que puede constituirse de forma libre, adecuándolas a los fines de trabajo.

La ficha nos permite recoger hechos incidentales de manera objetiva. Es útil anexarles un comentario del observador. (Stracuzzi, Pestana 2012, pág. 126)

- Cuestionario:

Es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cuantitativa y cualitativa. No obstante, lo anterior, su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo.

El cuestionario es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua. (Stracuzzi, Pestana 2012, pág. 131)

Validez del instrumento

La validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir.

Existen varios métodos para garantizar su evidencia. En la mayoría de los casos se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de experto. (Stracuzzi, Pestana 2012, pág. 160-161)

Juicio de expertos

El juicio de expertos es la opinión informada de personas o expertos calificados con trayectoria en el tema, que pueden dar información, evidencia, juicio y valoraciones.

El juicio de expertos consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o instrucción de instrumentos, un ejemplar del instrumento con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de las variables y una serie de criterios para calificar las preguntas. (Stracuzzi, Pestana 2012, pág. 161)

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad es la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. (Pestana M, Feliberto 2012, pág. 164)

Método de análisis de datos

Para el método de análisis de datos, se tomará en cuenta primeramente el flujo que ello conlleva, como es que se realiza el análisis de datos, el tipo de análisis, método, contrastación y software que se utiliza en el presente proyecto de investigación.

Análisis de Datos

La presente investigación es cuantitativa, dado que se van a recoger datos de la empresa Gas Domiciliario de Perú SAC para luego ser evaluados, haciendo una comparación del antes y después de la aplicación de herramientas del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, además queda en claro que el método usado es el hipotético-deductivo dado que se van a contrastar las hipótesis formuladas en el Capítulo I.

Una vez que los datos han sido codificados y transferidos a una matriz, así como guardados en un archivo, el investigador puede proceder a analizarlos utilizando un programa por computadora. (Hernández, Roberto 2010, pág. 297).

Se continúa con la realización de definiciones y el detalle de los principales conceptos involucrados en la parte estadística del proyecto de investigación:

Análisis descriptivo

Según Santa Palella (2012, pág. 175), el análisis descriptivo consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas y gráficas. Comprende cualquier actividad relacionada con los datos y está diseñada para resumirlos o describirlos sin factores pertinentes adicionales.

Análisis comparativo

David Collier (2013, pág. 21), el análisis comparativo es una herramienta fundamental dentro del análisis. Ayuda a mejorar la descripción, y juega un papel fundamental en la formación de conceptos, enfocando similitudes sugestivas y contrastes entre casos.

Análisis inferencial

Feliberto Martins (2012, pág. 176), expone que el análisis inferencial deriva de muestras, de observaciones hechas solo acerca de una parte de un conjunto numeroso de elementos, lo cual implica que el análisis requiere generalizaciones que van más allá de los datos.

Contrastación de la hipótesis

De acuerdo con José M. Salinas (2013, pág. 02), es un regla de decisión que nos indica si una hipótesis relativa a la población es compatible con los datos de muestra, o si es incompatible con los mismos y en consecuencia debe ser rechazada. Si recordamos las hipótesis estadísticas que vamos a considerar son afirmaciones acerca de los parámetros de la población.

IV. METODOLOGIA PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS

4.1. Alternativas de solución

Para la implantación adecuada de un Sistema de Gestión de calidad, se deben tener en cuenta, las metodologías existentes, que ayudan a cumplir los principios de un Sistema de gestión de calidad. Por tanto, se evidencian algunas metodologías útiles para un Sistema de Gestión de Calidad, separándolas en Técnica - herramienta - definición.

Técnicas para la mejora continúa

Ciclo PHVA: Dado que es un proceso cíclico permite con el tiempo dar constante corrección a los posibles errores que se vayan encontrando en el camino.

Técnicas de trabajo en grupo

Tormenta de ideas: Permite adjuntar las ideas de un grupo de personas en donde cada uno de los integrantes da a conocer desde su perspectiva y experiencia en el trabajo, las fallas o posibles mejoras a realizar.

Diagrama de afinidades: Herramienta que permite agrupar ideas de todos los integrantes de dicho grupo y jerarquizarlas según sea su grado de afinidad o parentesco, de esta manera desde lo específico podemos sintetizar las ideas y formar pensamientos generales y unificados que permitan dar solución a problemáticas o comenzar procesos de mejora.

Técnicas de control estadístico

Seis Sigma: Utiliza herramientas y métodos estadísticos para definir los problemas; consiste en medir, analizar información, emprender mejoras, controlar procesos, rediseñar productos o procesos, lo que permite reducir la variación, los defectos y los errores de todos los procesos, para así minimizar los costos e incrementar los márgenes de ganancia.

Histograma: Son diagramas de barras verticales en los que se construyen barras rectangulares en los límites de cada clase. Al graficar los histogramas la variable aleatoria o fenómeno de interés se despliega a lo largo del eje horizontal; el eje vertical representa el número, proporción o porcentaje de observación por intervalo de clase, dependiendo de si el histograma es, respectivamente, de frecuencias, de frecuencia relativa o de porcentaje.

Diagrama de Pareto: El diagrama de Pareto, llamado también el análisis ABC, consiste esencialmente en la clasificación de los elementos o factores que intervienen en un proceso por su orden de importancia para poder tratar cada uno de ellos de una forma distinta según su peso específico, realmente unas pocas causas son las que producen la mayoría de los efectos.

Diagrama de Dispersión: Herramienta utilizada para investigar si existe correlación entre dos características de calidad X e Y de un proceso.

Gráficos de Control: “Es un gráfico en el que se representa el comportamiento de un proceso anotando sus datos ordenados en el tiempo. El objetivo principal es detectar lo antes posible cambios en el proceso que puedan dar lugar a la producción de unidades defectuosas, y ello se consigue minimizando el tiempo que transcurre desde que se produce un desajuste hasta que se detecta”

Diagrama de causa efecto: Es una forma cualitativa de describir un problema o un efecto, por medio de la definición de las causas que lo generan.

Técnicas de Orden y Limpieza

Las 5 S: Herramienta que consiste en poner en orden la empresa por medio de la creación de hábitos y una cultura de orden y limpieza en el lugar de trabajo para mejorar las condiciones de trabajo y la eficiencia.

Técnicas de Gestión de calidad del servicio

Modelo de deficiencias: El desarrollo de un modelo conocido como el modelo de las deficiencias, en el que plantea una vinculación entre las deficiencias que los clientes pueden percibir en la calidad del servicio y las deficiencias internas de la organización.

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015: Las organizaciones esperan que mediante la implementación de estos 10 ítems estandarizados que establece la norma, se pueda cumplir a cabalidad con los requisitos del cliente y por tanto obtener una mayor ventaja competitiva, sin embargo, las empresas pueden tener otros beneficios.

Por ejemplo, Dearing J. (2007), quien en su artículo mencionó cuales son los beneficios de la ISO 9001, plantea que la norma proporciona disciplina al interior del sistema en donde se está implementando, además que garantiza que las compañías cuenten con el talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos del cliente, identificando problemas para corregirlos y prevenirlos.

4.2. Solución del problema

Dentro de los diversos problemas encontrados en la empresa Gas domiciliario del Perú SAC., ya antes mencionado en el punto descripción de la problemática se busca corregirlos mediante el desarrollo de la Norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que la norma plantea 10 ítems que corrigen de manera específica los problemas de calidad referidas a los requisitos legales, normativos y del cliente.

De esta manera la norma de calidad es la propuesta más adecuada para dar una solución a las problemáticas de la empresa, teniendo en cuenta que GDP SAC posee desde los más altos mandos muy poco seguimiento al desarrollo de su trabajo una vez realizado y perdiendo contacto directo con

el cliente una vez realizado el servicio, la calidad les permitirá observar de cerca a sus clientes, proveedores, garantías y en general a todo proceso, documentación y personas que estén inmiscuidos en la prestación de los servicios que ellos realicen, manteniendo de esta manera controlados, registrados, planificados, diseñados, analizados, medidos y en consecuencia realizando una mejora continua con permanencia a través del ciclo PHVA planteado en la norma, todos los procesos y recursos utilizados.

Requisitos de la norma ISO 9001:2015:

1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación para el sistema de gestión de calidad
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

La norma ISO 9001:2015 establece 10 ítems. Los tres primeros tratan respectivamente del objeto y campo de aplicación, referencias normativas y términos y definiciones. Los ítems restantes especifican los requisitos generales a los cuales la empresa debe dar cumplimiento, para así satisfacer las expectativas del cliente.

- **Ítem número 4, Contexto de la Organización:** Incluye tanto requisitos generales como requisitos de información documentada, adicionalmente se incluyen 2 sub ítems enfocados al contexto de la organización, por una parte para identificar los factores tanto internos como externos que podrían afectar la organización positiva o negativamente; así como conocer las partes interesadas y sus requisitos que interfieren en la continuidad del negocio para satisfacer los requisitos del cliente.

Para dar cumplimiento a este ítem se realizará un diagnóstico de la empresa con el fin de determinar su estado inicial, incluyendo herramientas como la Matriz DOFA y el Diagrama causa efecto.

- **Ítem número 5, Liderazgo:** En este se debe incluir toda aquella evidencia de que la dirección de la empresa mantiene un máximo compromiso y liderazgo para el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Es de vital importancia para el desarrollo de la norma que las directivas y altos mandos de la empresa no solo proporcionen información, sino que además se vinculen del todo en el proceso, asegurándose de una completa comunicación a todas las dependencias de la empresa en cuanto a calidad se refiere.

La dirección además debe ser la primera en dar a conocer la importancia de satisfacer los requisitos legales, normativos y del cliente.

El cumplimiento de este ítem implica que la dirección establezca la política y los objetivos de la calidad y analice los resultados de cada proceso que se realice, teniendo en cuenta quien es el encargado o de quien es la responsabilidad de desarrollar determinado proceso.

La dirección deberá estar verificando el cumplimiento estos objetivos, para así determinar acciones de mejora.

- **Ítem número 6, Planificación:** La organización debe de planificar las acciones necesarias para minimizar los riesgos y fortalecer las oportunidades a nivel interno y externo, así como también debe planificar los objetivos de calidad y las acciones necesarias para cumplirlos.
- **Ítem número 7, Apoyo:** La organización debe disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de esta norma, dentro de estos recursos se encuentra la infraestructura, un ambiente de trabajo propicio para el cumplimiento de los requisitos del producto, información documentada que deberá ser preservada, actualizada y controlada; así como el recurso humano de la organización, el cual debe estar capacitado y consciente de cumplir con los requisitos del cliente.

Como punto de partida para el desarrollo de la norma se realizará un diagnóstico que permita establecer bajo que contexto la empresa presta los servicios, bajo qué condiciones se prestan dichos servicios, todo esto manejando una matriz del cumplimiento de requisitos, de esta manera una vez conocidas las condiciones de la empresa se comienzan a generar las acciones correctivas pertinentes que aseguran que los recursos para realizar cualquiera de las operaciones de la empresa sean suficientes y adecuados.

- **Ítem número 8, Operación:** La organización debe de tener pleno conocimiento de los requisitos del cliente relacionados con el servicio, para posteriormente obtener retroalimentación del cliente acerca de sus opiniones, quejas y sugerencias.

Una vez que la empresa determine estos requisitos se debe iniciar con el diseño, desarrollo del servicio acompañado de verificaciones para asegurar el cumplimiento de los requisitos anteriormente establecidos.

Para poder determinar la manera más adecuada y de mayor calidad de prestar los servicios se debe evaluar la forma en que se prestan actualmente, como primera premisa se comenzara , tomando las opiniones

de los clientes a través de encuestas, preguntas y entrevistas, ellos plantearan un primer plano de la forma en que consideran que se les está dando el servicio y además la forma en que consideran se les debe prestar el servicio (expectativas), por otro lado también se llevara a cabo este procedimiento dentro al organización indagando acerca de la forma en que los directivos perciben la prestación del servicio y se comenzara allí a plantear las acciones para eliminar brechas entre las expectativas de los dos lados del mercado.

- **Ítem número 9, Evaluación del desempeño:** Hasta este punto, ya la organización ha planificado y realizado el servicio, pero como todo sistema requiere una retroalimentación proveniente del cliente, determinando si se cumplieron o no con los requisitos.

La organización debe medir y hacer seguimiento de la satisfacción del cliente y que el sistema de gestión de calidad se mantenga de manera eficaz cumpliendo con lo planeado. Como método de medición, análisis y seguimiento la organización debe realizar auditorías internas para garantizar los requisitos de esta norma, que permitan identificar oportunidades de mejora.

- **Ítem número 10, Mejora:** La organización dependiendo del resultado de la evaluación del desempeño debe tomar las acciones correctivas para mejorar la eficacia del sistema para así controlar y corregir las no conformidades que se puedan presentar para entrar en un proceso de mejora continua.

A continuación se mostrara en la tabla 00 un cuadro metodológico en donde se establecen las actividades, la metodología, las técnicas de recolección de datos y el tiempo que se empleará para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proyecto.

4.3. Recursos humanos y equipamiento

Tabla N° 1 - Recursos Humanos

INVESTIGADOR	COSTO POR MES	NRO MESES	COSTO TOTAL
Oviedo Canelo, Jaime Israel Junior	350	3	S/. 1050.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 2 - Recursos de Materiales

Materiales	Cantidad	Costo Unitario	Monto Total
Impresiones a negro	250	S/. 0.10	S/. 25.00
Impresiones a color	225	S/. 0.20	S/. 45.00
Anillado a negro	2	S/. 2.00	S/. 13.00
Anillado a color	3	S/. 2.50	S/. 7.00
Archivadores	2	S/. 3.50	S/. 7.00
Libros	1	S/ 34.00	S/. 34.00
Laptop Toshiba	1	S/ 2800.00	S/ 2800.00
TOTAL			S/. 2931.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 3 - Recursos de Servicios

Detalle	Monto Total
Viáticos (Alimentación y transporte)	S/. 910.00
Estadía	S/. 390.00
Internet	S/. 60.00
Asesoría de docencia	S/. 5700.00
TOTAL	S/. 7060.00

Fuente: Elaboración Propia

FINANCIAMIENTO

El actual proyecto se realizará con los recursos propios del autor.

Tabla N° 4 - Tabla de Financiamiento

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
MONTO CUBIERTO POR EL INVESTIGADOR	S/. 11041.00

Fuente: Elaboración Propia

CRONOGRAMA DE EJECUCION

Cronograma para el proyecto de investigación

Tabla N° 5: Cronograma de Ejecución Mayo - Agosto 2017

ACTIVIDADES	AÑO 2017												
	MAYO			JUNIO				JULIO				AGOSTO	
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13
Conocer la estructura del Proyecto de Investigación y establecer el tema, problemática, objetivos, justificación, bases teóricas, antecedentes, identificación de variables.													
Presentación del marco teórico, problemas de investigación, objetivos, justificación, matriz de consistencia y matriz de Operacionalización.													
Identificación de Variables, definiciones conceptuales de las variables, metodología (Tipo de estudio, diseño de la Investigación, Método de la Investigación)													
EXPOSICION DE TRABAJO DE SUFICIENCIA													
ENTREGA DE PRIMERA PARTE DE TRABAJO DE SUFICIENCIA													
Redacción de metodología para la solución de problemas, selección de metodología adecuada, cronograma de solución metodológica, cuadros de recursos y equipamiento.													
Redacción de generalidades de la empresa, descripción de la problemática actual, Identificación de problemas													
Desarrollo de diagrama de Ishikawa, redacción de indicadores, diagnóstico de la situación actual													
Desarrollo de la solución (Creación de manual de calidad, manual de procesos y procedimientos y formatos)													
Discusión de los resultados de pre-test y post-test													
Redacción de conclusiones, recomendaciones y bibliografía.													
EXPOSICION DE TRABAJO DE SUFICIENCIA													
ENTREGA DE TRABAJO DE SUFICIENCIA													

Fuente: Elaboración Propia

V. ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS

5.1. Presentación de la empresa

La empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, está establecida en el mercado local desde el año 2012; de la misma manera se constituye como sociedad anónima cerrada y se encuentra reconocida como pequeña empresa, debido a que cumple las condiciones de poseer 40 trabajadores.

Su servicio está dirigido a las empresas privadas distribuidoras de gas natural y constructoras inmobiliarias, siendo su sede principal se encuentra en la provincia de LIMA.

Dedicada su actividad económica al servicio de tendido de redes internas y externas de tuberías de polietileno y acero para la distribución de gas natural para el consumo doméstico, comercial e Industrial.

Este servicio tiene la posibilidad de llevarse a cabo en cualquier departamento del Perú, considerando la factibilidad y las características de los requisitos dados por el cliente.

Razón Social: Gas Domiciliario del Perú SAC

Representante legal: Palma Patiño Luis Alberto

Actividad económica: Actividades empresariales

Localización:

País: Perú

Provincia, Ciudad y Distrito: Lima, Lima y San Isidro.

Dirección: Av. Víctor Andrés Belaunde Nro. 214 Int. 303

Figura N°10

Localización Geográfica de la empresa Gas Domiciliario del Perú Sac



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, los clientes están conformados por las siguientes entidades:

-Empresas privadas del sector hidrocarburos que tienen concesión del Estado para la construcción, suministro y operación de líneas de distribución de gas natural en distintas zonas del país.

Sin los permisos que pueden brindar las empresas privadas, la empresa no podrá de ninguna manera comenzar sus operaciones.

En adición, la empresa “Gas Domiciliario del Perú SAC” se ve sujeta a la supervisión por parte del Estado de los siguientes organismos:

- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN). - Organismo encargado de regular y supervisar que las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero cumplan las disposiciones legales de las actividades que desarrollan.

- Ministerio de Energía y Minas (MEM). - Organismo central y rector del Sector Energía y Minas que tiene como finalidad formular, evaluar y supervisar que se cumplan las políticas y normas de alcance nacional en materia del desarrollo sostenible de las actividades minero - energéticas. Así mismo, es la autoridad competente en los asuntos ambientales referidos a las actividades minero - energéticas.
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (VIVIENDA). - Institución encargada de supervisar los trabajos o servicios relacionados con el urbanismo, la vivienda, la construcción y el saneamiento.
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA). - Es un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio del Ambiente, encargado de la fiscalización ambiental y de asegurar el adecuado equilibrio entre la inversión privada en actividades económicas y la protección ambiental.

Visión

Somos una empresa de servicios de redes para gas natural que busca mantener el liderazgo en el mercado local y expandirnos al mercado nacional, a partir de la ejecución de un servicio al tiempo indicado, con procesos de calidad, con precios competitivos, estando a la disposición de nuestros clientes.

La visión es oficial pero no se encuentra plenamente difundida.

Misión

Ser en el 2020, la empresa de servicios de tendido de redes, más reconocida en el Perú, por haber logrado la masificación de la distribución de gas natural y por brindar un servicio de Calidad con estándares de clase mundial.

La misión es oficial pero no se encuentra plenamente difundida.

Política de la empresa

La empresa rige sus actividades en base a un lema que se debe hacer conocer a todo su personal, desde cargos operativos a cargos gerenciales, este es el siguiente:

“Gas Domiciliario del Perú SAC es una empresa dedicada a la ejecución de Proyectos de Gas Natural que tiene como herramienta esencial establecer los estándares de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente requeridos para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua a fin de satisfacer las necesidades del cliente.”

La política es oficial pero no se encuentra plenamente difundida.

Objetivos de la empresa

La empresa Gas Domiciliario del Perú SAC tiene como objetivo:

- Ejecutar los diferentes proyectos con la calidad y la seguridad requerida por nuestros clientes en combinación con nuestra experiencia, logrando así la rentabilidad esperada por nuestros socios.
- Conservar y proteger las instalaciones de la empresa, de los clientes y de terceros: personal, equipos, materiales y ambiente, con el objetivo de garantizar la fuente de trabajo.
- Mejorar la productividad, contribuyendo a disminuir los sobre costos en pérdidas, ocasionadas por los incidentes y/o accidentes laborales y/o ambientales, mediante el uso racional y responsable de los recursos de la empresa.

Los objetivos son oficiales, pero no se encuentran plenamente difundidos. La relación que hay entre estos es su orientación hacia una mejora continua de la

empresa mediante el uso de un Sistema Integrado de Gestión que incluye la calidad, la seguridad y el medio ambiente.

Cuadro FODA de la empresa

Mediante la realización de un cuadro FODA como método de diagnóstico estratégico, se identifican aquellos factores que pueden afectar la organización tanto positiva como negativamente desde dos enfoques; por una parte el enfoque interno, que consiste en determinar las fortalezas y debilidades de la organización, los cuales son factores en los que se puede actuar directamente; por otro lado están los factores externos que afectan la organización, los cuales se desea minimizarlos si se trata de amenazas o potencializarlos cuando se trata de oportunidades.

Tabla N° 6

Cuadro FODA de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Factores Internos	
1. Personal con formación técnica, profesional, proactivo y comprometido. 2. Maquinarias y equipo necesario a tiempo completo. 3. Experiencia en el mercado. 4. Capacidad de cobertura a nivel nacional en la prestación de servicios.	1. Desconocimiento de la satisfacción del cliente. 2. Falta de atención de parte de la empresa para ajustar sus procesos a un SGC. 3. Carencia de un sistema de información. 4. Demora en cierres de proyectos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Factores Externos	
1. Desarrollo del SGC con el objetivo de mejorar los procesos y satisfacer las necesidades del cliente. 2. Búsqueda de nuevos clientes en el sector privados. 3. Diversificación de los servicios.	1. Pérdida de clientes potenciales debido a no estar certificada en calidad. 2. Competencia de empresas nuevas. 3. Perdida de participación en el mercado. 4. Delincuencia por parte de sociedades civiles.

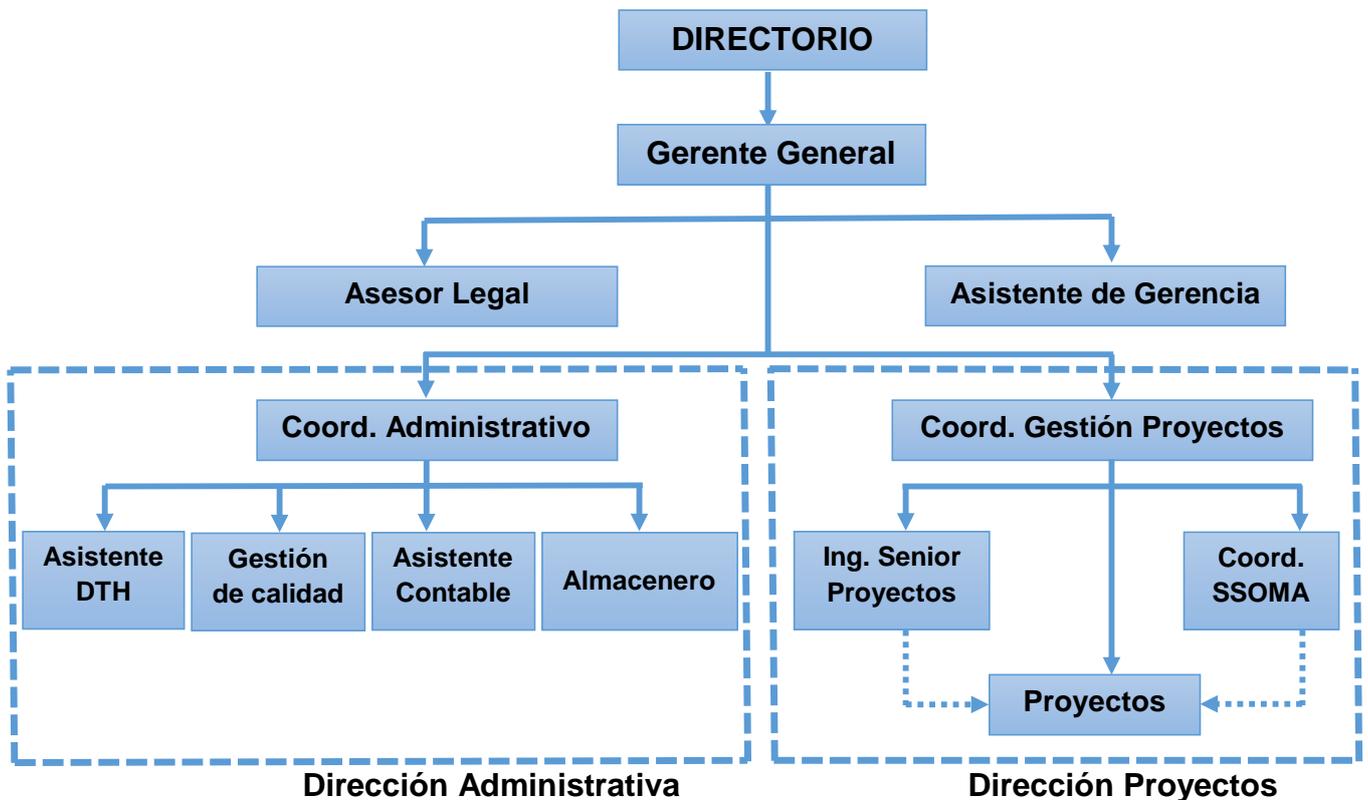
Fuente: Elaboración Propia

Organigrama

Se detalla, a continuación, la representación gráfica de la estructura organizacional de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, donde se indica de forma esquemática las áreas que la integran y la forma de comunicación de las mismas, así mismo reflejando la posición de cada área destacando la jerarquía, cargos y líneas de comunicación; es mas la empresa presenta una estructura establecida para cada proyecto, con su propio organigrama donde se detalla la estructura jerárquica del personal a laborar en la obra. Se debe considerar que el nivel de personal varía dependiendo de la cantidad de proyectos que se estén llevando cabo. Sin embargo, no se cuenta con una descripción de las funciones y responsabilidades del personal.

Figura N°11

Organigrama de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC



Fuente: Empresa Gas Domiciliario del Perú SAC

Como se observa la estructura organizacional de la empresa Gas domiciliario del Perú SAC cuenta con dos divisiones principales organizativas, las cuales son la “Dirección Administrativa” y la “Dirección Proyectos”. El responsable del área “Dirección Administrativa” es el Coordinador Administrativo y el responsable del área “Dirección Proyectos” es el Coordinador Gestión Proyectos; ambos a su vez, le reportan directamente al Gerente General los eventos y cambios que se estén llevando a cabo en sus respectivas áreas asignadas. En la división que está relacionada directamente con los proyectos se desprenderán otros organigramas que dependerán de la magnitud del proyecto al que se refieran.

Principales Productos/Servicios

Para poder competir en el mercado de la distribución de gas natural la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC se encarga de proporcionar el siguiente servicio:

- Tendido de redes de tubería de polietileno y puesta en operatividad del mismo:
Son redes de distribución de gas natural de cobertura privada, dichas redes están compuestas por tuberías de polietileno; las tuberías de polietileno de sus diversos diámetros que oscilan entre los 20 mm diámetro hasta los 630 mm de diámetro, este servicio incluye las uniones de tubos de polietileno por electrofusión, pruebas de resistencia y hermeticidad finalizando en la puesta en operatividad de las redes.
- Tendido de redes de tubería de acero y puesta en operatividad del mismo:
Son redes de distribución de gas natural de cobertura privada, dichas redes están compuestas por tuberías de acero; las tuberías de acero de sus diversos diámetros que oscilan desde 1/4” de diámetro hasta las 6” de diámetro, este servicio incluye las uniones de tubos de acero por soldadura, pruebas de resistencia y hermeticidad finalizando en la puesta en operatividad de las redes.

Las tuberías de polietileno y acero de sus diversos diámetros son comprados y exportados desde el país vecino la República de Colombia hasta la República del Perú.

Procesos y operaciones

La empresa Gas Domiciliario del Perú SAC no tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual sus procesos no están enfocados en satisfacer las necesidades del cliente, y tampoco poseen métodos de aseguramiento de la calidad del producto final; por lo tanto, como se puede concluir, el objetivo final de los procesos es solamente prestar el servicio sin diferenciarse de la competencia.

El proceso operativo o núcleo de esta empresa se puede dividir en tres procesos principales:

- Planificación del proyecto.
- Tendido de las redes de distribución para gas natural.
- Liquidación de contrato.

Figura N°12

Mapa de procesos de la empresa Gas domiciliario del Perú SAC



Fuente: Empresa Gas Domiciliario del Perú SAC

Figura N°12, En el grafico que es un mapa de procesos, se puede observar la secuencia del proceso operativo, así como los procesos de apoyo y estratégicos involucrados.

En el mapa de procesos se observa que se tiene un proceso estratégico que establece los lineamientos de la gerencia a seguir durante las operaciones, cual es:

- Comercial - Evaluación de proyectos.

Además, se contempla cuatro procesos de apoyo principales que permitirán que el personal de “Gas Domiciliario del Perú SAC” desempeñe correctamente los procesos operativos, estos son:

- Desarrollo del talento humano.
- Legal.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Logística.

Así mismo, se informa que para los procesos realizados por “Gas Domiciliario del Perú SAC” se toman en cuenta los requisitos del cliente y se busca alcanzar la satisfacción de este con la finalización correcta del servicio.

Para comprender mejor este diagrama, se realizará una breve descripción de los procesos involucrados en el tendido de redes de distribución de gas natural:

- Comercial – Evaluación de Proyectos. - En este proceso se estudia el mercado con el fin de adquirir nuevos clientes y se analiza la viabilidad económica y técnica de los potenciales proyectos a ejecutar, incluyendo cualquier modificación que se presente antes de la aceptación del contrato y presentación de la Propuesta Técnica y Económica.

- Planificación del Proyecto. - Este proceso se lleva a cabo luego de ser conferido un proyecto, se definen y ajustan las metodologías de trabajo para el servicio asegurando que se cumpla lo estipulado en el contrato.
- Tendido de redes de distribución de gas natural. - Este proceso abarca la creación de las redes de distribución de gas natural, comenzando desde la movilización del personal a la obra, que puede darse en cualquier parte del Perú, pasando por procesos de obras civiles, tendido de las tuberías, fusión o soldadura de las tuberías, pruebas de resistencia y hermeticidad las redes, revisiones finales por parte del cliente y que culmina con la gasificación de las redes de distribución.
- Liquidación de Contrato. - Es el último proceso operativo, se considera la revisión final de las redes de tubería de distribución y la liquidación de todos los conceptos involucrados en el proyecto; para garantizar que el producto final tenga el adecuado cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato.
- Desarrollo del Talento Humano. - Este proceso de soporte se encarga de identificar la necesidad de contratar, seleccionar y vincular personal competente a la organización. Cuando el personal es contratado se encarga de realizar una evaluación de desempeño y determinar si se le debe capacitar o desvincular de la empresa. Realizándose con el fin de desarrollar, mantener y proveer las competencias del recurso humano en la organización.
- Legal. - Este proceso supervisa que los requisitos del contrato se estén cumpliendo en cada parte operativa. También velar por el manejo eficaz de los requisitos legales que se encuentran vigentes en el desarrollo de los procesos.
- Seguridad y Salud en el Trabajo. - Este proceso busca asegurar la Seguridad y Salud de los trabajadores durante el desempeño de sus labores a través de planes de contingencia, IPER e índices de accidentalidad, de acuerdo a los requisitos contractuales y legales aplicables.

- Logística. - Este proceso se encarga del suministro de materiales, equipos y servicios (personal subcontratado) para las obras asegurando que se pueda desarrollar las actividades de forma continua evitando el tiempo muerto, también se encarga del mantenimiento y calibración de equipos y maquinarias, así mismo lleva el control de todo el almacén.

Como se puede observar, en la empresa “Gas Domiciliario del Perú SAC” los procesos principales están definidos; sin embargo, no hay una descripción más detallada de las actividades involucradas en cada uno de los procesos; por lo tanto, la definición y descripción de sus procesos está incompleta.

Instalaciones y equipos

La empresa “Gas Domiciliario del Perú SAC” solamente tiene una sede fija la que es denominada la sede principal así mismo cuenta con un almacén fijo principal, ambas sedes en diferentes ubicaciones. Las demás locaciones, como oficinas y almacenes, son temporales y su tamaño dependerá mucho de la magnitud de los proyectos ejecutados en ese momento. Normalmente, se intenta manejar una oficina temporal y un almacén temporal por proyecto.

El almacén de oficina sólo posee espacio para útiles de oficina y otras herramientas necesarias para los trabajos administrativos y el almacén principal posee los materiales, insumos, maquinarias y equipos para los proyectos.

La distribución de los almacenes temporales depende del suministro a despachar y almacenar. Todos los insumos son identificados a través de códigos e inspeccionados con regularidad para verificar su buen estado. También, estos insumos son guardados por tipo de recurso, para que con estas medidas se logre un mejor reconocimiento y trazabilidad. Las normas de seguridad también son utilizadas en estas sedes, por ejemplo, se usan Señalizaciones y EPP's para los almaceneros y los ayudantes de almacén.

Entre los insumos que se manejan en obra, los más importantes se muestran a la Tabla N°2, con su respectivo proveedor y ubicación geográfica de este:

Tabla N° 7

Insumo de proyectos

PROVEEDOR	MATERIA PRIMA	UBICACIÓN
UNACEM SAA	Cemento	PERÚ – LIMA
SODIMAC PERU SA	Arena	PERÚ – LIMA
SODIMAC PERU SA	Material de préstamo	PERÚ – LIMA
INDUSTRIAS K&C SAC	Asfalto	PERÚ – LIMA
COVAL COMERCIAL SA	Tubería Polietileno	COLOMBIA – BOGOTA
COVAL COMERCIAL SA	Tubería Acero	COLOMBIA – BOGOTA

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la tecnología, la empresa tiene la mayoría de equipos que están entre los mejores del mercado y que se encuentran en buen estado debido a los cuidados constantes que se realizan; la importancia de estos cuidados radica en que, si alguna de estos equipos falla, el desarrollo del proyecto se deberá detener por tiempo indeterminado.

Por la relevancia que tienen los equipos en el desarrollo del proyecto, se hará la descripción respectiva de cada uno de los equipos considerados críticos para el desempeño de las obras en la Tabla N°3

Tabla N° 8

Equipos críticos de proyectos

EQUIPOS	ESPECIFICACIONES
DETECTOR RD	Lectora de cables eléctricos - marca fluoreon
CORTADORA DE ASFALTO	Honda 13 Hp Chuang Neng
MINICARGADOR	Modelo BotCat 873
MAQ ELECTROFUSION	Modelo Hurner automática Tipo AC potencia 5400 w
MAQ TERMOTROFUSION	Kit Termofusora Gassmann 1400w Mm
APISONADORA	Apisonadora Vibropison Atlas Copco Modelo Lt 6004
TERMOHIGROMETRO	Modelo Patron 4087 Control Company 0.01 ^{ac} /0.01

Fuente: Elaboración propia

5.2. Identificación de los problemas de la empresa

Para la identificación de los problemas que tiene actualmente la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC se tuvo la participación de personal de supervisión y jefatura de las diversas áreas de las dos direcciones con la que cuenta la empresa refiriéndonos así a la dirección administrativa y la dirección de proyectos; se ha usado el método de tormenta de ideas donde se recopiló los problemas con mayor continuidad, de mayor impacto negativo tanto para el personal de la empresa como para el cliente y los más relevantes de cada dirección, luego ordenando los problemas de acuerdo con la afinidad y rama a la que pertenece la problemática según el método de las 6M es decir ubicándolos según su origen si son respecto a Mano de obra, Material, Maquina, Medio ambiente, Método y Medición resaltando aquellos problemas que son causa de otro generando una relación de estas como causa-raíz, para finalmente plasmarlos en el diagrama de Ishikawa.

- Participantes de tormenta de ideas - Dirección Administrativa:

Nombre: Christian Ramos Choque / Cargo: Coordinador Administrativo

Nombre: Estefany Campos Mattos / Cargo: Asistente de DTH

Nombre: Isaac Bernaola Rojas / Cargo: Almacenero

Problemas observados:

Mal almacenamiento, material dañado, insuficiencia de material, desmotivación de personal por exigencia de envío de material no existente, falta de comunicación con proveedores, desconocimiento de política, falta de difusión de políticas, desconocimiento de misión y visión, falta de difusión de misión y visión, desconocimiento del grado de fidelización de clientes, falta de seguimiento a clientes, desconocimiento de grado de satisfacción al cliente, falta de seguimiento a cifras de satisfacción, no tener un orden en la clasificación y reposo de los documentos, pérdida de clientes, baja competitividad.

- Participantes de tormenta de ideas - Dirección de Proyectos:

Nombre: José Pacheco Corrales / Cargo: Coordinador de Proyectos

Nombre: Jorge Mosquera Puentes / Cargo: Ing. Senior de Proyectos

Nombre: Lorena López Guerrero / Cargo: Coordinador Ssoma

Problemas mencionados:

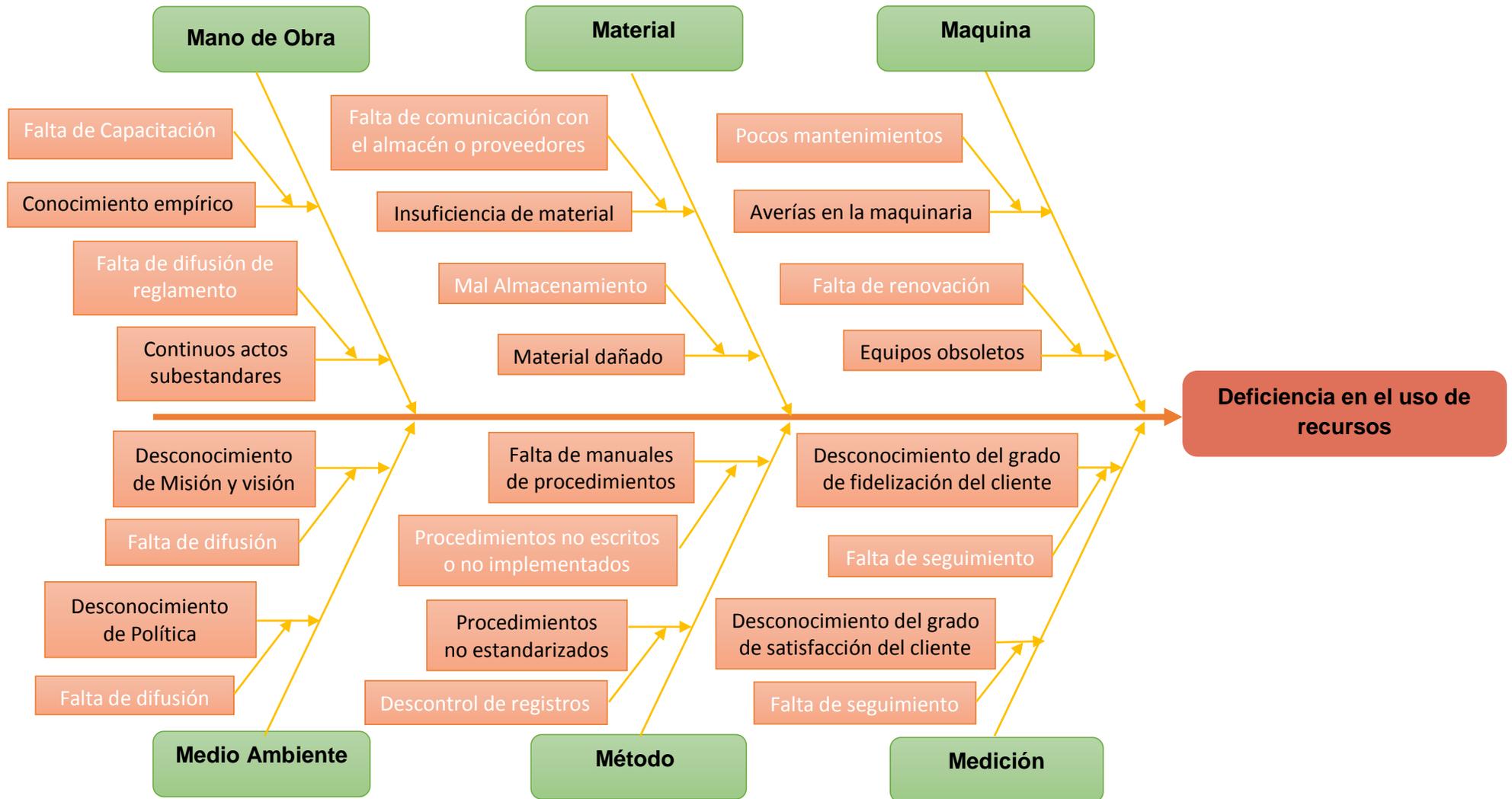
Falta de manuales de procedimientos, procedimientos no estandarizados, desconocimiento de funciones, falta de difusión de organigrama, falta de difusión de mapa de procesos, falta de registros y/o formatos, falta de material en almacenes, desmotivación de personal por demora de materiales, falta de orden en la clasificación y archivamiento de documentación, averías continuas en la maquinaria, maquinaria obsoleta, falta de programas de mantenimiento, pocos mantenimientos, falta de renovación, continuos actos subestándares, falta de difusión de reglamento, conocimiento empírico, falta de capacitación, pérdida de clientes, baja competitividad.

Cabe recalcar que ambas tormentas de ideas de cada Dirección coincidieron en resaltar la baja competitividad que tiene actualmente la empresa, así mismo la pérdida de clientes, la fidelización y seguimientos de estos y a sus expectativas que tienen del servicio; se dio tanto énfasis a estos problemas debido a que se comentó en ambas tormentas de ideas y también mencionado anteriormente en la descripción de la problemática una organización sin clientes no pudiera existir ya que los clientes son los que obtienen el servicio; las problemáticas restantes mencionadas son problemas importantes dentro de la organización y que puede ser corregidas mediante la implantación de procedimientos y programas.

A continuación se procede a expresar los problemas antes mencionados en el diagrama de Ishikawa de forma ordenada con la relación de causa-raíz y separados por su tipo de origen según el método de las 6M.

Figura N°13

Problemática de la empresa Gas Domiciliario del Perú – Diagrama Ishikawa



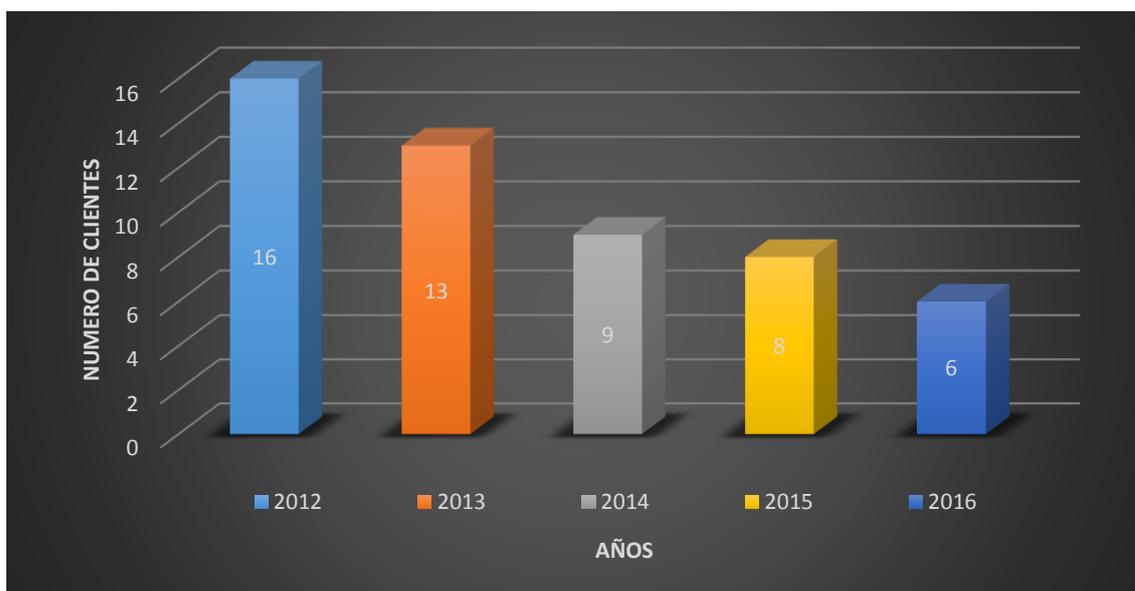
Fuente: Elaboración propia

Figura N° 13, En el grafico se representa los problemas mencionados en la tormenta de ideas en un diagrama de Ishikawa.

Dentro de los inconvenientes encontrados en la empresa GDP SAC, ya descritos a lo largo del documento y aún más explícitos en la descripción del problema se evidencia la falta de fidelización y seguimiento de los clientes, además del desconocimiento de las expectativas del servicio prestado, todo esto causando la problemática de pérdida de clientes.

La empresa pierde clientes todos los años y se estabiliza con algunos nuevos que llegan, sin embargo, todos los años son más los clientes que se pierden que los que se ganan, con unos procesos medibles las fallas del porque los clientes no requieren de nuevo de los servicios o por qué no vuelven a adquirirlos después de un tiempo prudente, saldrán a flote y serán más manejables y controlables, de esta manera estarán a la mano para tomar las acciones correctivas pertinentes.

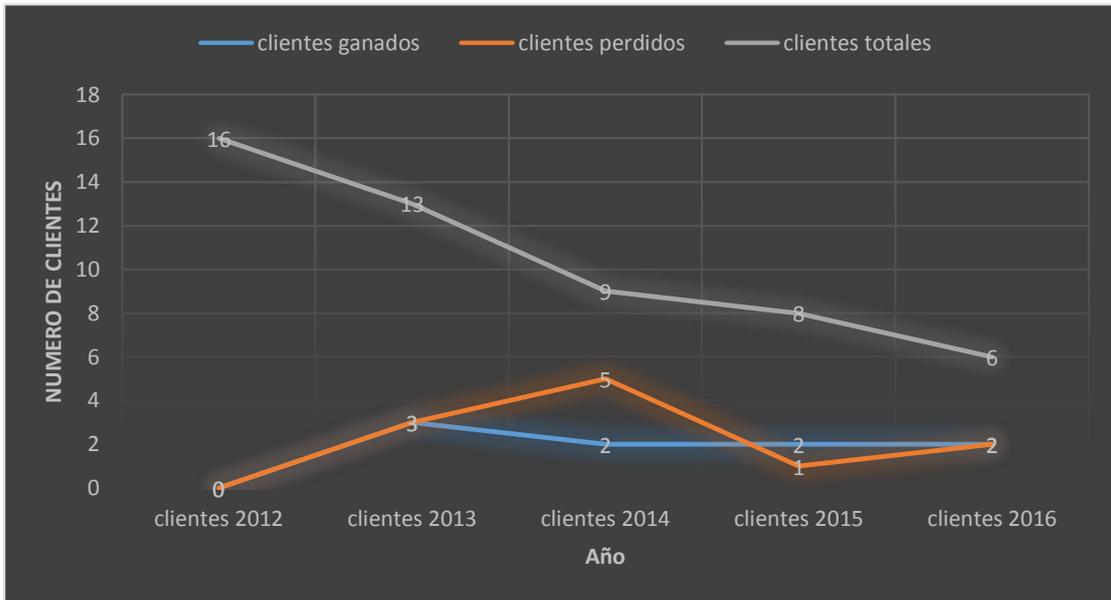
Gráfico N° 1 - Pérdida de clientes entre el 2012 al 2016.



Fuente: Información suministrada por Gas Domiciliario del Perú SAC

Basados en la información suministrada por Gas Domiciliario del Perú SAC - GDP SAC, en el año 2012 se contaba con 16 clientes que solicitaban distintos servicios a la empresa, sin embargo, para el año 2016 tan solo se sigue contando con 6 de los 16 clientes, que solicitan incluso menos servicios de los que se solicitaban anteriormente.

Gráfico N° 2 - Clientes que se perdieron Vs clientes que se ganaron.



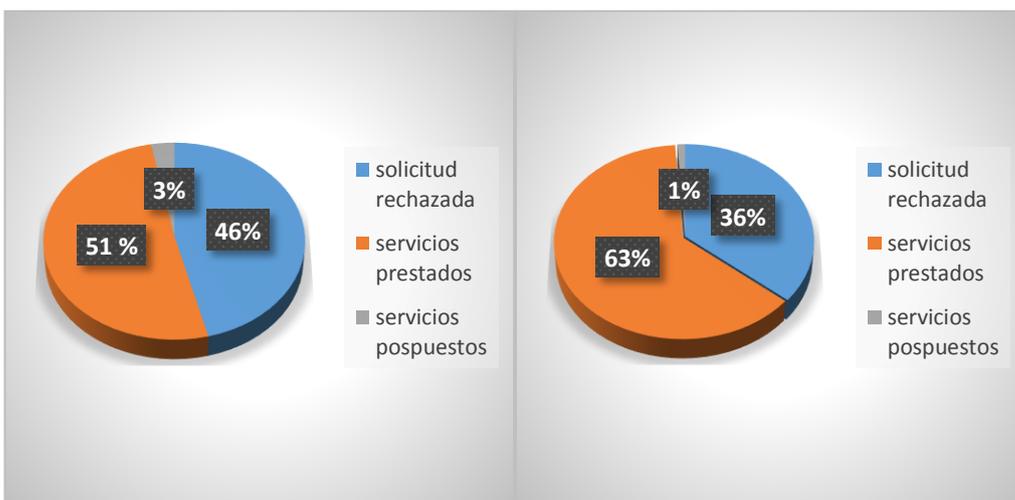
Fuente: Información suministrada por Gas Domiciliario del Perú SAC

Si bien durante el mismo periodo de tiempo también se ganaron algunos clientes mientras se perdían otros y teniendo un gran impulso en el año 2013, muchos de los clientes que se lograron vincular solo utilizaron el servicio una vez, no se lograron mantener y por ello en los años siguientes 2014, 2015 y 2016 se vuelve a presentar el mismo fenómeno en donde se pierden de nuevo los clientes, y se mantiene esta tendencia a lo largo del tiempo.

Gráfico N° 3 Solicitudes realizadas año 2015 y 2016.

Solicitudes 2015

Solicitudes 2016



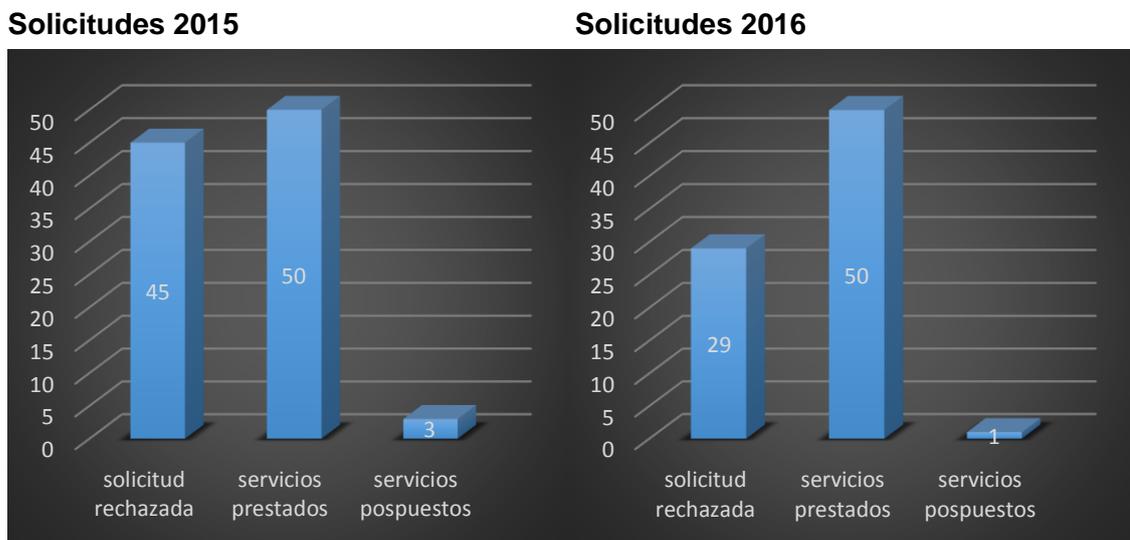
Fuente: Información suministrada por Gas Domiciliario del Perú SAC

La empresa para prestar sus servicios, envía a sus clientes la solicitud en donde incluye características propias del trabajo a realizar, según las indicaciones realizadas por el cliente en el pliego de peticiones, sin embargo para el año 2015 el 46% de las solicitudes realizadas son rechazadas por el cliente, con esto se puede dimensionar la cantidad de servicios que se dejan de prestar, porque la empresa no envía solicitudes pensando en los requerimientos del cliente y que es lo que este realmente necesita.

Adicionalmente el 3% de los servicios que se logran prestar sufren retrasos o inconvenientes en su correcta prestación, por lo que el 49% de las solicitudes realizadas están mal enfocadas a los clientes o no se les presta la atención necesaria y terminan siendo descartadas.

El año 2016 tiene el mismo comportamiento con el 36% de las solicitudes sin realizarse.

Gráfico N° 4. Clientes atendidos durante el año 2015 y 2016



Fuente: Información suministrada por Gas Domiciliario del Perú SAC

Durante el año 2015, el 45 de las 98 solicitudes enviadas al cliente son rechazadas, por inconformidades en servicios anteriores, falta de disponibilidad del tiempo que el cliente requiere, precios altos, falta de atención y lenta respuesta a los clientes; inconformidades expuestas por los clientes mismos.

5.3. Diagnóstico de la situación actual de la empresa

5.3.1. Planificación y metodología del diagnóstico

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa se elaborará un cuestionario (Anexo 3) revisando el cumplimiento que tiene la organización con cada uno de los requisitos; se realizara una entrevista al personal, la revisión de documentos y registros que se manejan en los procesos operativos, para obtener lo siguiente:

- Información acerca de las actividades que realiza la empresa, la infraestructura, procedimientos y prácticas de trabajo.
- Conocimiento sobre el sistema interno de información y la existencia de los documentos y registros.

Luego se recopilarán los resultados y de su análisis se sacarán las conclusiones para calificar el estado actual de implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015.

La metodología a usar se basa en la calificación del estado de las cosas, comportamientos, desempeños y/o conformidad en función a una Escala de Likert aplicando cinco opciones que van de menor a mayor, mostrando el criterio de calificación cualitativo - cuantitativo.

Tabla N°9

Criterio de calificación cualitativo - cuantitativo utilizado

Criterio de calificación	Valoración	
No diseñado: las actividades / métodos demuestran que no se tiene el requisito y/o no se ha bosquejado su implementación.	0	0%
Parcialmente diseñado: las actividades / métodos demuestran que se tiene el requisito definido, pero éste no es del todo conforme con el requisito de la Norma ISO 9001:2015.	1	25%
Diseñado: los métodos son conformes con el requisito de la Norma ISO 9001:2008, pero sin evidencias de aplicación.	2	50%
Parcialmente implementado: las actividades / métodos son conformes con el requisito de la Norma ISO 9001:2015, pero con pocas evidencias de aplicación, y/o de evidenciar no es continua.	3	75%
Completamente implementado: las actividades / métodos son conformes con el requisito de la Norma ISO 9001:2015, y se cuenta con evidencias de aplicación permanentes.	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Por cada capítulo de la norma (siete capítulos en total) se contabilizará el número de requisitos y se colocará la puntuación correspondiente. De esta forma, de tener un sistema de gestión completamente implementado el puntaje máximo sería de 100% de cumplimiento.

5.3.2. Análisis por especificaciones de la ISO 9001:2015

Se presentan a continuación los resultados de la evaluación de los capítulos de la Norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se presenta aquellos aspectos que están parcialmente presentes o ausentes totalmente.
- Se plasma esquemáticamente el grado de implementación del sistema con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con el uso de las siguientes divisiones:
 - **Requisitos** específicos de la Norma ISO 9001:2015.
 - **Implementación actual:** Se describe la implementación actual encontrada que favorece la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
 - Valorización del cumplimiento utilizando **Escala de Likert**, según la metodología establecida.

En la Tabla 00 se muestra los resultados del diagnóstico (Escala Likert):

Tabla N°10

Resultado del diagnóstico ISO 9001:2015

ITEM	REQUISITOS DEL SGC ISO 9001:2015	Puntaje total esperado (%)	Puntaje total cumplido (%)
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%	13%
5.	LIDERAZGO	100 %	40%
6.	PLANIFICACION PARA EL SGC	100 %	25%
7.	SOPORTE	100 %	36%
8.	OPERACIÓN	100 %	40%
9.	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	65%
10.	MEJORA	100%	33%
Puntaje Total Obtenido		100%	36%

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 5

Perfil de resultados



Fuente: Elaboración propia

En el Anexo 03 – Análisis por especificaciones de la ISO 9001:2015, se tiene el detalle de la evaluación de la empresa “Gas Domiciliario del Perú SAC” respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

5.3.3. Resultados del diagnóstico

Según el análisis realizado en el diagnóstico, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La empresa “GDP SAC” de un total de 100% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que se deben implementar se ha obtenido un 36% de cumplimiento, por lo cual se determina que se encuentra en una etapa básica de implementación.
- El tiempo estimado para la implementación y diseño del sistema de gestión de calidad es de 60 semanas, más esto dependerá de la disponibilidad y compromiso del personal para la participación en la definición del sistema y su implementación.
- Se necesitará tener un mayor control sobre las actividades operativas ejecutadas por terceros que son importantes para la calidad de los servicios.

- Se deberá definir criterios de aceptación para los parámetros e indicadores que gestionara al nivel del desempeño de todo el Sistema de Gestión de Calidad como la satisfacción de los clientes, la fidelización de clientes, el seguimiento y medición de procesos y productos, entre otros; esto con la finalidad de tomar mejores decisiones gerenciales que permita mejorar la organización.

Según el análisis cuantitativo realizado en el diagnóstico, se obtuvieron las siguientes recomendaciones:

- Aumentar el compromiso de la Alta Dirección de la organización y su iniciativa en la mejora e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Empezar la capacitación del personal clave dentro de la organización, sobre las herramientas de gestión que dan las normas de referencias; así mismo la capacitación básica de la interpretación de la Norma ISO 9001:2015. Esto es para alinear lo que actualmente se tiene y se hace dentro de la empresa sobre temas de calidad.
- Incentivar la disposición al cambio en el personal de la empresa mediante charlas de sensibilización. Así mismo aprovechar que el personal de los diversos procesos desarrollados en la dirección de proyectos tiene el conocimiento de los controles internos, por lo cual les permitirá evitar de forma proactiva posibles no conformidades de los servicios.
- Definir en el organigrama general las responsabilidades, funciones y autoridades de todos los puestos de la organización aprovechando la existencia de esta misma. Además, considerar las modificaciones al organigrama para su cumplimiento con el nuevo Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

5.4. Desarrollo del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015

Con el objetivo de desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, se realiza la recopilación de toda la información documentada necesaria para la organización, teniendo en cuenta los requisitos legales normativos y del cliente y requerida en la Norma ISO 9001:2015, todo esto materializado en un manual de calidad y un manual de procesos y procedimientos en los que se evidencia las especificaciones necesarias para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Se inició analizando cada uno de los numerales de la norma en la cual se basó todo el trabajo de documentación y se tuvo en cuenta los resultados obtenidos del control estadístico, se abordó cada ítem enfocándolo en el contexto y la realidad de la empresa tanto interna como externamente teniendo en cuenta los resultados obtenidos del diagnóstico, de esta forma se tuvieron en cuenta todos los factores que permitieron establecer una directriz en calidad. La estructura del manual de calidad se realizó junto con la organización y para ello se tuvo en cuenta necesidades y expectativas de los clientes y de la empresa misma, se establecieron política y objetivos de calidad como factores fundamentales para la empresa, así mismo se establecieron métodos de medición y control y se registraron riesgos asociados.

La finalidad de la documentación realizada para GDP SAC, es describir el Sistema de Gestión de la Calidad y guiar la ejecución de cada una de las actividades de directivos y trabajadores y de esta forma contribuir al cumplimiento de la calidad como factor fundamental para el crecimiento organizacional.

Cada uno de los documentos realizados para la empresa tiene una finalidad y una funcionalidad específica que permite que cada una de las áreas y en general todo el personal de Gas Domiciliario del Perú SAC - GDP SAC, tengan conocimientos precisos de las actividades a desarrollar, es una forma de estandarizar el proceso de manera que cada área de la organización trabaje sinérgicamente con la otra y todas hacia un mismo objetivo.

Desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015:

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

Para cumplir con los resultados del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa debe considerar aquellos factores que la pueden afectar tanto positiva como negativamente, para ello se tiene en cuenta el contexto interno y externo en el que está inmersa la organización, haciendo uso de la herramienta Matriz FODA.

4.1.1. Contexto Interno

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC, empresa dedicada al brindar servicios de tendido de redes de tubería de acero y polietileno para la distribución de gas natural desde hace 5 años, cuenta con el personal idóneo para la prestación de un amplio portafolio de servicios, ofreciéndolos no solo a nivel regional sino a nivel nacional. Las directivas están comprometidas con la organización, en cuanto a los ajustes de sus procesos, a pesar de la resistencia al cambio por parte de sus empleados. Sin embargo, la compañía es consciente de que no existe fidelización por parte de los clientes, no tienen conocimiento de la satisfacción de estos, no miden ni estandarizan sus procesos, para ello se deben tomar las decisiones necesarias para minimizar los factores negativos y fortalecer los factores positivos.

4.1.2. Contexto Externo

Debido a la fuerte competencia generada por la globalización, la pérdida de clientes por no estar certificada en calidad y por consiguiente la pérdida de participación en el mercado, hacen que la empresa tome las medidas necesarias para continuar en el mercado, satisfaciendo las necesidades del cliente y mejorando sus procesos. Además, la compañía debe estar preparada, capacitarse e ir evolucionando, de acuerdo a los grandes cambios tecnológicos, no solo para mejorar sus procesos sino para no caer en la obsolescencia.

Adicionalmente la compañía debe cumplir con las normas legales y decretos necesarios para el adecuado desarrollo de sus actividades.

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

La capacidad de funcionamiento de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., se basará en el estudio de cada una de las partes involucradas en el proceso, y en la capacidad de respuesta a los requisitos legales, normativos y del cliente. El Sistema de Gestión de Calidad se basará en la interacción entre la organización misma como figura principal del proceso en la prestación del servicio, los proveedores como actor que trabaja de manera mancomunada con la organización y el cliente como figura dinamizadora del proceso. Por consiguiente, los requisitos se determinan así:

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC, en el Sistema de Gestión de la Calidad prestara sus servicios entendiendo las prioridades del cliente, teniendo como objetivo principal las expectativas de cada una de las partes que integran la organización y el proceso. También puntualizara la relación con los proveedores, teniendo un trabajo en equipo unificando objetivos.

G.D.P. SAC, estudiará y analizara las expectativas de los clientes y generará resultados que le permitan fortalecer la dirección y operación organizacional, además generara un seguimiento que le permita mejorar continuamente.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC cubrirá la prestación de los servicios de: tendido de redes de tubería de acero y polietileno para la distribución de gas natural. Estos procesos comprenden desde la concepción del servicio hasta su entrega final, y los que aportan los recursos necesarios.

El SGC va dirigido a cada una de las personas que integran el grupo de trabajo, de tal forma que se establezcan los lineamientos de la ISO 9001:2015, para cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes.

El sistema de gestión de la calidad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC también excluirá los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2015:

8.3, Diseño y Desarrollo de productos y servicios de la Norma ISO 9001:2015, ya que el servicio adopta las especificaciones suministradas por el cliente.

8.5.1, g) Referido a la Validación y re-validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio de la Norma ISO 9001:2015, ya que el servicio prestado puede verificarse mediante actividades de seguimiento o medición previos al uso por parte del cliente.

4.4. Sistemas de Gestión de la Calidad y sus procesos

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., dando cumplimiento a los requisitos planteados en la Norma ISO 9001:2015 para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad a identificado los procesos necesarios con los cuales la organización satisface las necesidades del cliente; determinando la interacción de sus procesos, dando claridad de las actividades que deben ser realizadas y la secuencia de los mismos, mediante las respectivas caracterizaciones de cada uno.

Así mismo para cada proceso se establecieron las respectivas entradas con sus responsables y las salidas de estos, definiendo las partes interesadas del mismo; además para asegurar la eficacia y eficiencia en el desarrollo de estos procesos y un control de los mismos se han definido Indicadores de Gestión.

El resultado de estos indicadores permite hacer seguimiento y verificación periódica a estos procesos con el fin de cumplir lo establecido.

Los recursos necesarios para estos procesos fueron previamente definidos, con los cuales se asegura su disponibilidad en el momento de ser necesitados, igualmente se asignaron los responsables de cada etapa, se especificaron los posibles riesgos que podrían afectar el proceso y las oportunidades que se puedan presentar durante la ejecución de los mismos.

Figura N° 12 - Mapa de Procesos de la Empresa de la empresa Gas domiciliario del Perú SAC



Fuente: Empresa Gas Domiciliario del Perú SAC

La interacción de estos procesos se evidencia en forma clara en el Mapa de Procesos, donde se clasifican según sea de tipo estratégico, misionales o de operación, de soporte o de apoyo y de evaluación y control, los cuales se configuran siguiendo el ciclo de mejoramiento continuo o el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

5. LIDERAZGO

5.1. Compromiso de la dirección

5.1.1. Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de calidad

La Dirección de la compañía Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC, se compromete con el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, siendo el responsable de la eficacia del mismo, asegurando la disponibilidad de

los recursos necesarios, desempeñando el rol de líder para que se cumplan los resultados previstos, promoviendo la mejora, el enfoque a procesos y un pensamiento basado en riesgos.

La Dirección establece la política de la calidad y define los objetivos de la calidad, asegurándose de que estén acordes con el contexto y las estrategias de la organización.

5.1.2. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC, mantiene un compromiso con sus clientes actuales y futuros, por medio de la fijación de objetivos y estrategias que permitan cumplir con los requisitos establecidos por ellos, la organización evidencia liderazgo en la propuesta de la relación empresa – cliente y el fortalecimiento de la misma por medio del principio de calidad enfoque al cliente en donde busca conocer sus necesidades y expectativas.

Debido a lo anteriormente mencionado en el manual de calidad existe un numeral encargado de determinar todos los temas relacionados con el cliente y su satisfacción, el cual está documentado en el numeral 8.2. Que se menciona a continuación.

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2. Determinación de los requisitos relativos a los bienes y servicios

8.2.3. Revisión de los requisitos con los bienes y servicios

De esta misma manera el numeral 9.1.2 (satisfacción del cliente) se basa en la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa.

5.2. Política de Calidad

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

El compromiso de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., es prestar un servicio exclusivo y especializado adecuarse a los requerimientos y expectativas de los

clientes, asegurándose de satisfacerlos por medio de un servicio con estrategias de control y medición basada en el principio de realizar correctamente las actividades desde la primera vez, contando con un equipo de trabajo altamente calificado y con los equipos tecnológicos más idóneos para cada labor en específico.

La honestidad, liderazgo y desarrollo del talento humano serán elementos básicos que desde la dirección de la empresa se estarán aplicando, con el fin de liderar el sistema de gestión de la calidad por medio de la orientación y evaluación de procesos de la misma manera el personal participara activamente de la ejecución estructurada del servicio.

Nota: Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., en cabeza de la Gerencia aprueba y establece para todos los colaboradores de la organización la Política y Objetivos de Calidad bajo los cuales se realizarán las actividades; la evidencia se encuentra en el Anexo E.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

La política de calidad estará disponible en la página web de la compañía, así podrá estar al alcance tanto de los empleados como de los clientes y en general para las partes interesadas, así mismo será comunicada a toda la organización, mediante comités para los colaboradores actuales y para los que ingresan a ser parte de la compañía, se realizará durante la inducción.

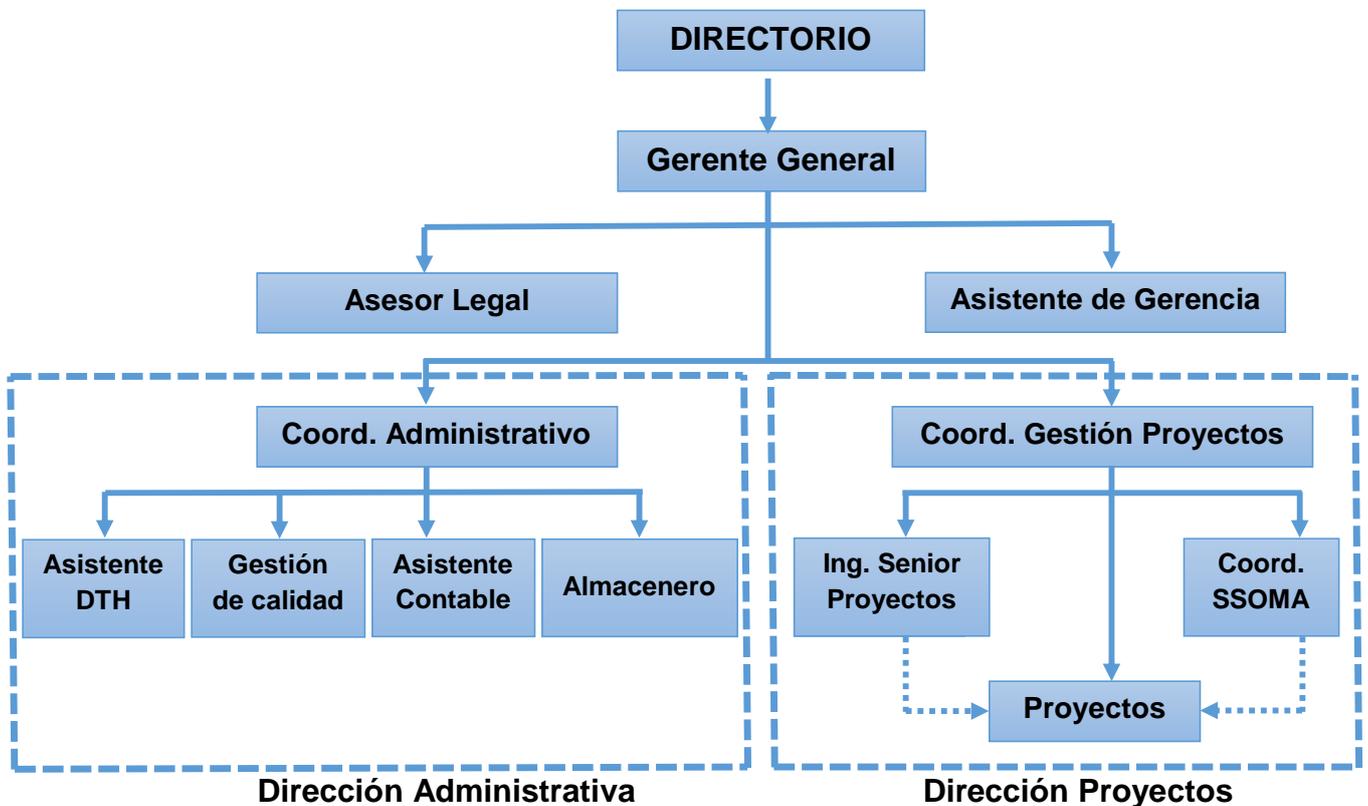
Es responsabilidad de la Dirección, junto con el responsable de la Gestión de Calidad comunicar la política de Calidad a toda la organización.

5.3. Roles, Responsabilidades, Autoridades en la Organización.

La alta dirección ha establecido como estrategia un organigrama con el fin de evidenciar la relación existente entre todos los colaboradores y su interrelación con los cargos dentro de la empresa, además en el manual de procesos y procedimientos (GC-MP-001) se realizara una descripción de los procesos de la compañía y sus actividades, relacionando los cargos responsables.

La estructura organizacional de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC, está encabezada por la Gerencia General, quien es la encargada de tomar decisiones estratégicas para la compañía. Para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la organización, la Gerencia General está acompañada por la Dirección Administrativa y la Dirección de Proyectos. Es importante destacar que anteriormente no se contaba con un área de Gestión de Calidad, sin embargo con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, la compañía abre el espacio para esta área y se encuentra en proceso del desarrollo de sus actividades que permitan el mejoramiento continuo.

Figura 11 - Organigrama de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC



Fuente: Empresa Gas Domiciliario del Perú SAC

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

La organización es consciente de que toda actividad supone un riesgo, por tanto, se evidencia la importancia de anticiparse a aquellos eventos potenciales que

puedan afectar el desarrollo de los procesos dentro de la compañía, impidiendo el cumplimiento de los objetivos. Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., se compromete a estudiar los procesos para detectar oportunamente los riesgos que pueden afectar a la compañía, generando estrategias que se anticipen a ellos y se conviertan en oportunidades.

Para mitigar y manejar los riesgos, se ha definido un procedimiento de Gestión del riesgo (GC-PR-002) que permita dar directrices para abordar estos riesgos. Adicionalmente, para los procesos actuales se ha realizado la siguiente Matriz del Riesgo, en cuatro etapas: primeramente identificándolos, analizándolos, valorándolos y finalmente tratándolos; siendo la estructura de esta matriz del formato gestión del riesgo (GC-FO-004).

Tabla N° 11 - Matriz de riesgos de Gas Domiciliario del Perú - GDP SAC

IDENTIFICACION DEL RIESGO				
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	DESCRIPCION	CAUSAS	EFEKTOS O CONSECUENCIAS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Definir las estrategias y lineamientos necesarios para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la compañía, además de disponer de los recursos necesarios para su logro a través de la planificación, organización y control que garanticen el cumplimiento y el buen desarrollo de los procesos administrativos dentro de la organización.	Formulación de planes estratégicos incoherentes con la realidad de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> ● No realización de evaluaciones a los planes. ● Tomar decisiones aisladas, sin tener en cuenta las directrices de la compañía. ● Metodología inadecuada para lo formulación de planes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dificultad para el cumplimiento de objetivos. ● Direccionamiento estratégico fuera del contexto actual. ● Pérdida de recursos al ejecutar planes equivocados.
		Incumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> ● Débil planeación y seguimiento. ● Falta de compromiso y liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pérdida de imagen.
		Escasa comunicación entre los niveles de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> ● Centralización de la información por parte de los altos mandos. ● Falta política de Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pérdida de clima Organizacional. ● Procesos ineficaces.
		Entrega del servicio inoportuno y de mala calidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de revisión de los productos. ● Mala organización. ● Inconvenientes en la entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pérdidas económicas. ● Pérdida de clientes.
		Riesgos ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de elementos adecuados para ejecutar las labores (sillas descansa pies, descansa manos para teclado y mouse). ● No ejecución de pausas activas. ● Falta de compromiso. ● Falta de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Molestias musculares, ● Aumento ausentismo por motivos de salud, fatiga y estrés laboral.
		No mantener en condiciones óptimas las instalaciones de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de recursos. ● Falta de interés y compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Accidentes laborales. ● Empleados y clientes insatisfechos.
		Aparición de sucesos naturales como temblores, terremotos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ● Indeterminadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pérdidas económicas ● Muertes

		Contaminación	<ul style="list-style-type: none"> ● Ubicación de la empresa. ● Flujo vehicular continuo. ● No presencia de zonas verdes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Enfermedad laboral.
GESTION DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Proveer el personal competente para dar cumplimiento a la misión, visión, objetivos y garantizar la calidad del servicio, asegurando las condiciones de bienestar, de seguridad industrial y salud ocupacional del personal que ingresa y trabajo en la organización.	Vinculación de personal no competente	<ul style="list-style-type: none"> ● Deficiente diseño del Perfil de cargos. ● Deficiente diseño del proceso de Selección 	<ul style="list-style-type: none"> ● Deficiente desempeño laboral ● Incumplimiento de objetivos y metas institucionales. ● Contratación de funcionarios sin las competencias, capacidades y habilidades para el desempeño de los cargos.
		Elaboración de la nómina con errores humanos y el no pago de la seguridad social	<ul style="list-style-type: none"> ● Error al momento de ingresar la información al sistema. ● Error en la validación de las novedades ● Inclusión de novedades sin el soporte respectivo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inconformidad de los colaboradores por la demora del pago y desprotección en tema de seguridad social. ● Sanciones y multas por el incumplimiento de la normatividad.
		Incumplimiento de los programas de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ● Limitaciones presupuestales ● Compromiso de la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal no capacitado ni actualizado. ● Procesos ineficaces.
		No desarrollar encuestas de satisfacción a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ● No existe interés por parte de la empresa por desarrollar dichas actividades ● Falta de recursos ● Falta de tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de conocimiento de la percepción del cliente ● No implementación de estrategias que mejoren y satisfagan las necesidades del cliente
		No realizar seguimiento al buzón de sugerencias, quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de recursos ● Falta de tiempo ● Falta de consciencia y de interés 	<ul style="list-style-type: none"> ● No determinación de las falencias de la empresa ● No implementación de acciones de mejora
		Riesgos ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de elementos adecuados para ejecutar las labores (sillas descansa pies, descansa manos para teclado y mouse). ● No ejecución de pausas activas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Molestias musculares ● Aumento ausentismo por motivos de salud, fatiga y estrés laboral
		No desarrollar actividades que velen por un ambiente y clima organizacional saludable	<ul style="list-style-type: none"> ● No existe interés por parte de la empresa por desarrollar dichas actividades ● Falta de recursos ● Falta de tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de motivación. ● Estrés laboral ● Ambiente laboral tenso.
		Desconocimiento de los colaboradores del Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de capacitación ● No elaboración del plan de emergencias. ● Falta de consciencia de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Actuación incorrecta de los trabajadores ante emergencias ● Afectaciones económicas y personales.
GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Presentar, administrar y mantener la información contable de forma oportuna, confiable y veraz, conforme a la normatividad vigentes, reflejando la situación actual de la compañía para la toma de decisiones	Inconsistencia en la información financiera	<ul style="list-style-type: none"> ● Perdida de la información por fallas en el Software ● Error en el registro de la información financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Información inoportuna e incompleta. ● Inexactitud en la información transmitida. ● Toma de decisiones erradas.
		Atraso en los informes contables y financieros	<ul style="list-style-type: none"> ● Desconocimiento de las normas vigentes. ● No registrar oportunamente la información 	<ul style="list-style-type: none"> ● Demandas o sanciones por el incumplimiento de normatividades. ● Retardar el pago de obligaciones legales.
		Incumplimiento a los compromisos de pago	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de planeación ● Ineficiente gestión de los recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mala imagen institucional ● Incumplimiento de términos
		No cumplimiento del margen de rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Disminución de las ventas ● Pérdida de clientes ● Exceso de oferta para poca demanda 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pérdidas económicas ● Disminución en la utilidad neta
		Riesgos ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de elementos adecuados para ejecutar las labores (sillas descansa pies, 	<ul style="list-style-type: none"> ● Molestias musculares

			descansa manos para teclado y mouse). ●No ejecución de pausas activas.	●Aumento ausentismo por motivos de salud, fatiga y estrés laboral
		Horarios extendidos	●Falta de personal ●Temporada alta en la empresa	●Fatiga ●Estrés laboral y enfermedades laborales ●Trabajadores con falta de compromiso
		Aparición de sucesos naturales como erupción volcánica, inundaciones, temblores, terremotos etc.	●Indeterminadas	●Perdidas económicas ●Muertes
		No llevar a cabo la clasificación y separación de los residuos sólidos no peligrosos	●Falta de recursos ●Falta de tiempo ●Falta de consciencia y de interés	●No aprovechamiento de los recursos ●Afectación al medio ambiente
GESTION ADMINISTRACION DEL SGC		Incumplimiento de los plazos establecidos en el plan de mejoramiento	● Dilatación de la ejecución de las actividades que tienen términos de cumplimiento ● Falta de planeación	●Incumplimiento de la normatividad
		Escasa evaluación y seguimiento a los programas y planes	● Dificultad para el diseño de indicadores ● No se considera importante el hacer seguimiento y evaluación	● Perdida de imagen. ● Perdida de recursos. ● Incumplimiento de objetivos, planes y programas.

GESTION ADMINISTRACION DEL SGC	Lograr la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la satisfacción del cliente, mediante auditorias que proporcionen directrices para el cumplimiento de los requisitos establecidos.	Error en la ejecución de auditorias	● Falta de capacitación de los auditores ● Incumplimiento de los principios de auditoria (Imparcialidad, integralidad, independencia entre otras)	● Procesos ineficientes ● Información errónea ● Toma de decisiones equivocadas
		Riesgos ergonómicos	●Falta de elementos adecuados para ejecutar las labores (sillas descansa pies, descansa manos para teclado y mouse). ●No ejecución de pausas activas. ●Falta de compromiso. ●Falta de comunicación	●Molestias musculares, ●Aumento ausentismo por motivos de salud, fatiga y estrés laboral.
		Horarios extendidos	●Falta de personal ●Temporada alta en la empresa	●Fatiga ●Estrés laboral y enfermedades laborales ●Trabajadores con falta de compromiso
		No llevar a cabo la clasificación y separación de los residuos sólidos no peligrosos	●Falta de recursos ●Falta de tiempo ● Falta de consciencia y de interés	●No aprovechamiento de los recursos ●Afectación al medio ambiente
		No mantener en condiciones óptimas las instalaciones de la empresa	●Falta de recursos. ●Falta de interés y compromiso.	●Accidentes laborales. ●Empleados y clientes insatisfechos.
GESTION DE PROYECTOS	Planear y ejecutar procesos de formación en las áreas de mantenimiento, confiabilidad, ingeniería, diseño y construcción en diferentes proyectos, garantizando los recursos necesarios para ello, así mismo crear, buscar y diseñar soluciones confiables de acuerdo a las necesidades	Incumplimiento del cronograma de los procesos establecidos	● Falta de planeación ● No disponibilidad de recursos (Infraestructura, Cartillas, equipos y herramientas)	● Insatisfacción del cliente ● Perdida de imagen
		Renuncia de Ingenieros con un perfil muy específico	●Generalmente por aceptación de otras opciones laborales más favorables.	● Suspensión de la prestación de un servicio específico o de un proceso de formación, entre tanto se cubra la vacante.

del cliente para todos los problemas que se presenten durante el proyecto; sus máquinas, equipos y en general de todos sus activos físicos.			● Pérdida de oportunidad y de imagen
	Despacho y entrega de servicios inoportuno y de mala calidad	● Falta de revisión de los servicios ● Mala organización ● Inconvenientes en la entrega	● Pérdidas económicas ● Pérdida de clientes
	No ejecutar el programa de salud y seguridad en el trabajo	● Falta de recursos ● Falta de compromiso con la empresa y sus colaboradores ● Falta de conocimiento e interés	● Enfermedades laborales frecuentes ● Accidentes en el trabajo más frecuentes ● Sanciones Económicas
	Generación de carga laboral a los Empleados	● Falta de empleados ● Desconocimiento de las funciones del cargo ● Exceso de trabajo	● Enfermedades laborales ● Trabajadores inconformes
	Horarios extendidos	● Falta de personal ● Temporada alta en la empresa	● Fatiga ● Estrés laboral y enfermedades laborales ● Trabajadores con falta de compromiso
	Riesgos ergonómicos	● Falta de elementos adecuados para ejecutar las labores (sillas descansa pies, descansa manos para teclado y mouse. ● No ejecución de pausas activas ● Falta de recursos ● Falta de compromiso ● Falta de comunicación	● Molestias musculares, ● Aumento ausentismo por motivos de salud, fatiga y estrés laboral
	Contaminación	● Ubicación de la zona de proyecto. ● Flujo vehicular continuo ● No presencia de zonas verdes.	● Enfermedad laboral.
	No llevar a cabo la clasificación y separación de los residuos sólidos no peligrosos	● Falta de recursos ● Falta de tiempo ● Falta de consciencia y de interés	● No aprovechamiento de los recursos ● Afectación al medio ambiente

PROCESO	DESCRIPCION	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO				
		PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	RIESGO PURO	TIPO DE CONTROL	PERIODICIDAD CONTROL	VALORACION CONTROL	RIESGO RESIDUAL	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Formulación de plan estratégico incoherentes con la realidad de la compañía	2. Media	3. Alto	6	ALTO	Preventivo: Revisión de los planes de acuerdo a las necesidades de la empresa	Periódico	2	4	MEDIO
	Incumplimiento de metas	3. Alta	3. Alto	9	ALTO	Preventivo: Revisión de la Dirección.	Ocasional	1	8	ALTO
	Escasa comunicación entre los niveles de la organización	3. Alta	1. Bajo	3	MEDIO	Inexistente	Nunca	0	3	BAJO
	Entrega del servicio inoportuno y de mala calidad	1. Baja	3. Alto	3	MEDIO	Preventivo: Revisión de los cumplimientos de procesos del servicio.	Permanente	3	0	BAJO
	Riesgos ergonómicos	2. Media	1. Bajo	2	BAJO	Correctivo: adquisición de elementos adecuados	Periódico	2	0	BAJO
	No mantener en condiciones óptimas las instalaciones de la empresa	2. Media	1. Bajo	2	BAJO	Correctivo: Compromiso de la dirección.	Ocasional	1	1	BAJO

	Aparición de sucesos naturales como temblores, terremotos, etc.	1. Bajo	3. Alta	3	MEDIO	Inexistente	Nunca	0	3	BAJO
	Contaminación	1. Bajo	1. Bajo	1	BAJO	Correctivo: reciclar, plantar árboles.	Ocasional	1	0	BAJO
GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Vinculación de personal no competente	1. Bajo	3. Alta	3	MEDIO	Preventivo: Verificación de formación y experiencia del personal a contratar	Permanente	3	0	BAJO
	Elaboración de la nómina con errores humanos y el no pago de la seguridad social	1. Bajo	3. Alta	3	MEDIO	Preventivo: Verificación uno a uno	Periódico	2	1	BAJO
	Incumplimiento de los programas de capacitación	2. Media	1. Bajo	4	MEDIO	Inexistente	Nunca	0	4	MEDIO
	No desarrollar encuestas de satisfacción a los clientes	2. Media	3. Alta	6	ALTO	Correctivo: Revisión de funciones y auditorias	Permanente	3	3	BAJO
	No realizar seguimiento al buzón de sugerencias, quejas y reclamos	2. Media	3. Alta	6	ALTO	Correctivo: Revisión de funciones y auditorias	Permanente	3	3	BAJO
	Riesgos ergonómicos	2. Media	1. Bajo	2	BAJO	Correctivo: adquisición de elementos adecuados	Periódico	2	0	BAJO
	No desarrollar actividades que velen por un ambiente y clima organizacional saludable	2. Media	1. Bajo	2	BAJO	Correctivo: Revisión de funciones y auditorias	Periódico	2	0	BAJO
	No difundir el Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias ambientales	3. Alta	2. Media	6	ALTO	Correctivo: Revisión de funciones y auditorias	Periódico	2	4	MEDIO
	Inconsistencia en la información financiera	1. Baja	3. Alto	3	MEDIO	Preventivo: Verificación manual	Periódico	2	1	BAJO
GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Atraso en el informe contable y financiero	2. Media	3. Alto	6	ALTO	Preventivo: Revisión de la información financiera	Ocasional	1	5	MEDIO
	Incumplimiento a los compromisos de pago	2. Media	2. Medio	4	MEDIO	Inexistente	Nunca	0	4	MEDIO
	Riesgos ergonómicos	2. Media	1. Bajo	2	BAJO	Correctivo: adquisición de elementos adecuados	Periódico	2	0	BAJO
	Horario extendido	3. Alta	2. Media	6	ALTO	Inexistente	Nunca	0	6	ALTO
	Aparición de sucesos naturales, inundaciones, temblores, etc.	1. Bajo	3. Alta	3	MEDIO	Inexistente	Nunca	0	3	BAJO
	No llevar a cabo la clasificación y separación de los residuos sólidos no peligrosos	3. Alta	1. Bajo	3	MEDIO	Correctivo: compromiso y conciencia ambiental	Ocasional	1	2	BAJO

GESTION ADMINISTRATIVA DEL SGC	Incumplimiento de los plazos establecidos en el plan de mejoramiento	2. Media	1. Bajo	2	BAJO	Preventivo: Designación de responsables para el seguimiento control	Ocasional	1	1	BAJO
	Escasa evaluación y seguimiento a los programas y planes	3. Alta	2. Medio	6	ALTO	Preventivo: Realizar seguimiento a los planes	Periódico	2	4	MEDIO
	Error en la ejecución de auditorias	2. Media	2. Medio	4	MEDIO	Inexistente	Nunca	0	4	MEDIO
	Riesgos ergonómicos	2. Media	1. Bajo	2	BAJO	Correctivo: adquisición de elementos adecuados	Periódico	2	0	BAJO
	Horario extendido	3. Alta	2. Media	6	ALTO	Inexistente	Nunca	0	6	ALTO
	No llevar a cabo la clasificación y separación de los residuos sólidos no peligrosos	3. Alta	1. Bajo	3	MEDIO	Correctivo: compromiso y conciencia ambiental	Ocasional	1	2	BAJO
	No mantener en condiciones óptimas las instalaciones de la empresa	2. Media	1. Bajo	2	BAJO	Correctivo: Compromiso del área.	Ocasional	1	1	BAJO
GESTION DE PROYECTOS	Incumplimiento del cronograma de los procesos establecidos	2. Media	3. Alta	6	ALTO	Preventivo: Seguimiento a las actividades propuestas	Ocasional	1	5	MEDIO
	Renuncia de Ingenieros con un perfil muy específico	2. Media	3. Alta	6	ALTO	Inexistente	Nunca	0	6	ALTO
	Despacho y entrega de servicios inoportuno y de mala calidad	1. Baja	3. Alto	3	MEDIO	Preventivo: Revisión de los cumplimientos de procesos del servicio.	Permanente	3	0	BAJO
	No ejecutar el programa de salud y seguridad en el trabajo	2. Media	3. Alto	6	ALTO	Correctivo: Compromiso del área. Revisión de funciones.	Permanente	3	3	MEDIO
	Horario extendido	3. Alta	2. Media	6	ALTO	Inexistente	Nunca	0	6	ALTO
	Riesgos ergonómicos	3. Alta	2. Media	6	ALTO	Correctivo: pausa de descanso.	Permanente	3	3	MEDIO
	Contaminación	3. Alta	2. Media	6	ALTO	Correctivo: difundir plan ambiental, crear conciencia ambiental, reciclar.	Permanente	3	3	MEDIO
	No llevar a cabo la clasificación y separación de los residuos sólidos no peligrosos	3. Alta	1. Baja	3	MEDIO	Correctivo: difusión de gestión de residuos solidos	Permanente	3	0	BAJO

		TRATAMIENTO DEL RIESGO			
PROCESO	DESCRIPCION	CLASE DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO	ACCION A EMPRENDER	RESPONSABLE DE LA ACCION
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Formulación de plan estratégico incoherentes con la realidad de la compañía	1. Estratégico	2. Reducirlo	Preventiva: - Establecer una metodología para realizar seguimiento a los planes estratégicos	Gerente General
	Incumplimiento de metas	1. Estratégico	2. Reducirlo	Preventiva: - Cuadro de mando integral que permite evaluar de forma permanente y consistente las actividades realizadas para el cumplimiento de los programas establecidos. - Infundir la cultura de la autogestión, Autocontrol y autoevaluación como herramientas vitales para el cumplimiento de metas y objetivos, mediante el sentido de pertenencia y la participación activa.	Gerente General y Responsables de las áreas
	Escasa comunicación entre los niveles de la organización	1. Estratégico	1. Evitarlo	Correctiva: Descentralización de la información por parte de los Directivos	Gerente General
	Entrega del servicio inoportuno y de mala calidad	5. Cumplimiento	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Preventiva: Revisión de los cumplimientos de los procesos del servicio. Inspección del servicio durante su ejecución.	Responsables de las áreas
	Riesgos ergonómicos	3. Operativo	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Correctiva: Adquisición de elementos de oficina adecuados, así mismo herramientas de fácil adaptación ergonómica. Preventiva: Establecer medidas organizativas Realizar pausas en el trabajo para cambiar de postura.	Responsables de las áreas
	No mantener en condiciones óptimas las instalaciones de la empresa	3. Operativo	2. Reducirlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección, incentivar el orden y limpieza constante.	Responsables de las áreas
	Aparición de sucesos naturales como temblores, terremotos, etc.	3. Operativo	4. Asumir	Preventiva: Conocimiento de respuesta ante desastres naturales. Cursos de respuesta a emergencias. Establecer planes de emergencias.	Responsables de las áreas
	Contaminación	3. Operativo	2. Reducirlo 4. Asumir	Correctiva: Establecer y difundir plan ambiental. Incentivar el reciclaje. Difusión de acopio adecuado de residuos sólidos.	Responsables de las áreas
GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Vinculación de personal no competente	3. Operativo	2. Reducirlo	Preventivo: Realizar pruebas de conocimiento a los candidatos.	Responsables de las áreas
	Elaboración de la nómina con errores humanos y el no pago de la seguridad social	3. Operativo	1. Evitarlo	Preventivo: Capacitar y concientizar al encargado para evitar errores humanos.	Responsables de las áreas
	Incumplimiento de los programas de capacitación	5. Cumplimiento	2. Reducirlo	Correctivo: Mayor compromiso de la Dirección	Responsables de las áreas
	No desarrollar encuestas de satisfacción a los clientes	5. Cumplimiento	1. Evitarlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección	Responsables de las áreas
	No realizar seguimiento al buzón de sugerencias, quejas y reclamos	5. Cumplimiento	1. Evitarlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección	Responsables de las áreas
	Riesgos ergonómicos	3. Operativo	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Correctiva: Adquisición de elementos de oficina adecuados de fácil adaptación ergonómica. Preventiva: Establecer medidas organizativas Realizar pausas en el trabajo para cambiar de postura.	Responsables de las áreas
	No desarrollar actividades que velen por un ambiente y clima organizacional saludable	5. Cumplimiento	1. Evitarlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección	Responsables de las áreas
	No difusión del Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias ambientales	5. Cumplimiento	1. Evitarlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección	Responsables de las áreas

GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Inconsistencia en la información financiera	3. Operativo	2. Reducirlo	Correctiva: - Uso de Software más confiable. - Establecer una metodología de seguimiento comparativo de la información financiera reportada contra la existente en el sistema.	Responsables de las áreas
	Atraso en el informe contable y financiero	3. Operativo	2. Reducirlo	Correctiva: Desarrollar una metodología para ingresar la información financiera. Preventiva: Capacitación en normatividad vigente	Responsables de las áreas
	Incumplimiento a los compromisos de pago	4. Financiero	1. Evitarlo	Correctiva: Cronograma sobre compromisos de pago	Responsables de las áreas
	Riesgos ergonómicos	3. Operativo	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Correctiva: Adquisición de elementos de oficina adecuados de fácil adaptación ergonómica. Preventiva: Establecer medidas organizativas Realizar pausas en el trabajo para cambiar de postura.	Responsables de las áreas
	Horario extendido	3. Operativo	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Preventiva: Definir claramente las prioridades. Limitar el tiempo que dedicado a las tareas. Evitar contratiempos. Tercerizar o delegar. Aplica velocidad. Distribuir personal de forma óptima según habilidad.	Responsables de las áreas
	Aparición de sucesos naturales como erupción volcánica, inundaciones, temblores, terremotos etc.	3. Operativo	4. Asumir	Preventiva: Conocimiento de respuesta ante desastres naturales. Cursos de respuesta a emergencias. Establecer planes de emergencias.	Responsables de las áreas
	No llevar a cabo la clasificación y separación de los residuos sólidos no peligrosos	3. Operativo	2. Reducirlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección y colaboradores laborales. Difundir norma técnica peruana de separación de residuos sólidos mediante charlas mensuales. Colocar y habilitar tachos para ser usados para el acopio de residuos sólidos con sus respectivos colores y señalización. Preventiva: Capacitar a personal en clasificación de residuos sólidos en inducción al ingresar a la empresa.	Responsables de las áreas
GESTION ADMINISTRATIVA DEL SGC	Incumplimiento de los plazos establecidos en el plan de mejoramiento	5. Cumplimiento	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Preventivo: * Reporte oportuno del seguimiento a los planes de mejoramiento * Matriz con fechas de reporte de los avances de los planes de mejoramiento.	Responsables de las áreas
	Escasa evaluación y seguimiento a los programas y planes	1. Estratégico	2. Reducirlo	Correctivo: Mayor compromiso de la Dirección	Responsables de las áreas
	Error en la ejecución de auditorías	1. Estratégico	1. Evitarlo	Correctivo: Realizar capacitaciones sobre auditorías	Responsables de las áreas
	Riesgos ergonómicos	3. Operativo	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Correctiva: Adquisición de elementos de oficina adecuados, así mismo herramientas de fácil adaptación ergonómica. Preventiva: Establecer medidas organizativas Realizar pausas en el trabajo para cambiar de postura.	Responsables de las áreas
	Horario extendido	3. Operativo	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Preventiva: Definir claramente las prioridades. Limitar el tiempo que dedicado a las tareas. Evitar contratiempos. Tercerizar o delegar. Aplica velocidad. Distribuir personal de forma óptima según habilidad.	Responsables de las áreas
	No llevar a cabo la clasificación y separación de los residuos sólidos no peligrosos	3. Operativo	2. Reducirlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección y colaboradores laborales. Difundir norma técnica peruana de separación de residuos sólidos mediante charlas mensuales. Colocar y habilitar tachos para ser usados para el acopio de residuos sólidos con sus respectivos colores y señalización. Preventiva: Capacitar a personal nuevo en clasificación de residuos sólidos en inducción.	Responsables de las áreas
	No mantener en condiciones óptimas las instalaciones de la empresa	3. Operativo	2. Reducirlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección, incentivar el orden y limpieza constante.	Responsables de las áreas

GESTION DE PROYECTOS	Incumplimiento del cronograma de los procesos establecidos	5. Cumplimiento	2. Reducirlo	Preventiva: Establecer una metodología para llevar a cabo las actividades propuestas	Responsables de las áreas
	Renuncia de Ingenieros con un perfil muy específico	3. Operativo	2. Reducirlo	Preventiva: Realizar un plan de incentivos y motivación.	Responsables de las áreas
	Despacho y entrega de servicios inoportuno y de mala calidad	5. Cumplimiento	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Preventiva: Revisión de los cumplimientos de los procesos del servicio. Inspección del servicio durante su ejecución.	Responsables de las áreas
	No ejecutar el programa de salud y seguridad en el trabajo	5. Cumplimiento	1. Evitarlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección	Responsables de las áreas
	Horario extendido	3. Operativo	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Preventiva: Definir claramente las prioridades. Limitar el tiempo que dedicado a las tareas. Evitar contratiempos. Tercerizar o delegar. Aplica velocidad. Distribuir personal de forma óptima según habilidad.	Responsables de las áreas
	Riesgos ergonómicos	3. Operativo	1. Evitarlo 2. Reducirlo	Correctiva: Adquisición de elementos de oficina adecuados, así mismo herramientas de fácil adaptación ergonómica. Preventiva: Establecer medidas organizativas Realizar pausas en el trabajo para cambiar de postura.	Responsables de las áreas
	Contaminación	3. Operativo	2. Reducirlo 4. Asumir	Correctiva: Establecer y difundir plan ambiental. Incentivar el reciclaje. Difusión de acopio adecuado de residuos sólidos.	Responsables de las áreas
	No llevar a cabo la clasificación y separación de los residuos sólidos no peligrosos	3. Operativo	2. Reducirlo	Correctiva: Mayor compromiso de la Dirección y colaboradores laborales. Difundir norma técnica peruana de separación de residuos sólidos mediante charlas mensuales. Colocar y habilitar tachos para ser usados para el acopio de residuos sólidos con sus respectivos colores y señalización. Preventiva: Capacitar a personal nuevo en clasificación de residuos sólidos en inducción de ingreso.	Responsables de las áreas

Fuente: Elaboración propia

6.2. Objetivos de Calidad y la planificación para lograrlos.

Gas Domiciliario del Perú SAC ha definido los siguientes Objetivos de Calidad, determinando las actividades para alcanzarlos, los recursos necesarios, el responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados para cumplir con los requisitos del servicio en los diferentes niveles dentro de la organización, los cuales se muestran en la Tabla N° 12.

Tabla N° 12 – Objetivos de la Calidad

N° de Objetivo	Objetivo	Indicador	Formula	Meta	Frecuencia del monitoreo del indicador	PROGRAMA DE GESTIÓN		
						Acción o Actividad	Responsables	Recursos
1	Generar un alto nivel en el grado de satisfacción del cliente	Índice de percepción del servicio del cliente (IPSC)	N° de reclamos por proyecto	< = 5	Final de cada proyecto	<p>Analizar el por qué no se obtuvo la buena pro en los concursos perdidos.</p> <p>Identificación de puntos críticos donde se puede mejorar en la Ejecución del servicio.</p> <p>Asignación de controles, responsabilidades y seguimiento a controles de mejora del servicio.</p> <p>Planes de capacitación en función a las quejas recibidas.</p> <p>Evaluar participación en nuevos proyectos con empresas de cualquier sector económico, acuerdo a la experiencia, tecnología, personal que tienes la empresa.</p> <p>Reunir a los responsables de licitaciones, proyectos, supervisión con el objetivo de discutir la posibilidad de concursar en este tipo de proyectos.</p> <p>Entrega de licitaciones de este tipo para la aprobación de gerencia.</p>	Gerente General	No requiere
		Índice de cumplimiento de plazos contractuales (ICPC)	% AVANCE = (Actividades cumplidas en el cronograma real) / (Actividades planeadas en el cronograma contractual) * 100	= 100%	Final de cada proyecto	Planificación de las actividades (su programación).	Dirección Proyectos	Equipos de oficina y cómputo. Servicios de telecomunicaciones.
						Asegurar financiamiento del proyecto (30 días antes del inicio de cada proyecto).	Gerente General	Equipos de oficina y cómputo. Servicios de telecomunicaciones.
					Abastecimiento pendiente de personal y equipo.	Coordinador Gestión Proyectos. Coordinador Administrativo. Ing. Residente. Administrador de obra.	Equipos de oficina y cómputo. Servicios de transporte.	

		Índice de cumplimiento de asignación de recursos ofertados (ICAR)	$\% \text{ Utilización} = \frac{\text{Costo real}}{\text{Costo programado}} * 100$	= 100%	Final de cada proyecto	Revisión de presupuesto y cronograma de asignación de recursos para cumplimiento de requisitos del proyecto, según contrato. Asignación en la caja chica para envío de informes, traslados con la finalidad de asegurar la entrega de los informes en el plazo previsto, envío de información al cliente, asistencia a reuniones, etc.	Gerente General	No requiere
		Índice de Observaciones levantadas durante la ejecución de proyecto (IOEP)	$\% \text{ OBSERVACIONES DETECTADAS} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Observaciones levantadas}}{\text{Total de observaciones}} * 100$	> = 85%	Mensual	Revisión de cumplimiento los términos de referencia para cada entregable según lo establecido en los procedimientos internos.	Coordinador Gestion Proyectos.	No requiere
2	Fortalecer la cultura de calidad	Índice de personal capacitado en calidad (IPCA)	$\text{N}^\circ \text{ CAPACITACION} = \frac{\text{Cantidad de personal capacitado en calidad}}{\text{Cantidad de personal total en el mes}}$	> = 90%	Mensual	Elaboración de planes de capacitaciones	Coordinador de Calidad	No requiere (Capacitación interna)
3	Promover la mejora continua en el sistema de gestión de calidad	Índice de acciones correctivas/preventivas completadas (IACO)	$\% \text{ ACCIONES TOMADAS} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones completadas}}{\text{N}^\circ \text{ total de acciones formuladas}} * 100$	= 100%	Semestral	Elaboración de programas de auditorías e inspecciones. Realizar seguimiento a las acciones indicadas desde la implementación hasta el cierre.	Coordinador de calidad	No requiere
		Índice de acciones correctivas/preventivas implementadas fuera de plazo (IAFP)	$\% \text{ ACCIONES FUERA DE PLAZO} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones tomadas fuera de plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de acciones formuladas}} * 100$	= 0%	Semestral			No requiere

Fuente: Elaboración propia

6.3. Planificación de cambios.

La organización, realizará los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, en el momento en que se requiera, con el fin de mitigar el impacto que dichos cambios puedan tener en la organización, estos serán tratados según el procedimiento “Cambios al Sistema de Gestión de Calidad” (GC-PR-005) y se realizara un proceso de mejora continua para que esta planificación que se lleva a cabo por parte de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., sea en pro de acciones preventivas, correctivas o/y mejora que fortalezcan la integridad del Sistema de Gestión.

7. SOPORTE

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., se compromete a determinar, proporcionar y reponer los recursos necesarios para mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en la compañía.

7.1.2 Personas

Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, la compañía por medio del proceso de Gestión de Talento Humano (GTH-PC-006), busca proveer al personal idóneo para el desarrollo de los procesos de la organización, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de calidad y al mejoramiento continuo.

7.1.3 Infraestructura

La empresa Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC cuenta con la infraestructura necesaria para el desempeño de sus actividades en la sede principal y en las obras. Dentro de la infraestructura se considerarán:

- Espacios de trabajo e instalaciones asociadas (instalaciones operativas, administrativas, almacenes, talleres, etc.).

- Equipamiento (equipos de operación, equipos de medición, hardware de sistemas de comunicación, software, etc.).
- Servicios de apoyo (mantenimiento, soporte informático, etc.).

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Para garantizar la eficacia los procesos en la organización, es conveniente crear un ambiente de trabajo tranquilo, libre de conflictos que permita la concentración de los colaboradores evitando errores humanos. Así mismo, mediante el proceso de Gestión de Talento Humano (GTH-PC-006), se desarrollará un plan motivacional que permita el mejoramiento del clima laboral dentro de la organización.

La compañía adicionalmente se compromete a asegurar las condiciones idóneas de iluminación, ventilación e higiene en sus instalaciones, para crear un ambiente adecuado de trabajo para sus colaboradores, y buena imagen para sus clientes.

GDP SAC cuenta con un Procedimiento Gestión del Riesgo (GC-PR-002).

Para garantizar el bienestar y la salud de sus empleados.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Los equipos de medición, deben estar en correcto estado de calibración o verificación para asegurar la correcta medida en los trabajos realizados, para ello se llevará la trazabilidad del mantenimiento realizado según el Formato “Trazabilidad de las mediciones de los Recursos de Seguimiento” (GC-FO-012).

7.1.6 Conocimientos de la organización

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., determina los conocimientos con los cuales realizan el desarrollo de sus procesos con las caracterizaciones correspondientes en donde especifica las labores de cada uno de los integrantes de la organización. Igualmente, dentro de los procesos de formación especializada se brinda información escrita considerados como propiedad intelectual que dentro del concepto de servicio se brinda a los clientes como parte

del mismo, sin embargo, funciona como conocimientos adquiridos por parte de la alta dirección y que puede ser revisados por cualquiera de los colaboradores de la empresa estrictamente para las labores que se refieren a la compañía.

La organización, crea conocimiento por medio del formato “Lecciones aprendidas y/u experiencias” (GC-FO-013) creando un compilado de experiencias y lecciones aprendidas, el cual será diligenciado cuando el colaborador considere necesario.

7.2 Competencia

Los colaboradores de la organización que realicen actividades que afecten la conformidad del servicio y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad son competentes en cuanto a educación, formación y experiencia. La organización verifica esta competencia antes de realizar la contratación, mediante la entrevista y la hoja de vida, además se compromete a proporcionar capacitaciones para el personal de la compañía.

Es necesario disponer de Ingenieros y técnicos competentes para alcanzar la mayor fiabilidad de los servicios prestados. Los técnicos deben recibir una formación continua respecto a los nuevos e innovadores equipos y tecnologías.

GDP SAC, cuenta con el manual de procesos y procedimientos (GC-MP-001), en el cual se evidencia la descripción de cada uno de los procedimientos de la empresa, con la competencia requerida para su buen desempeño.

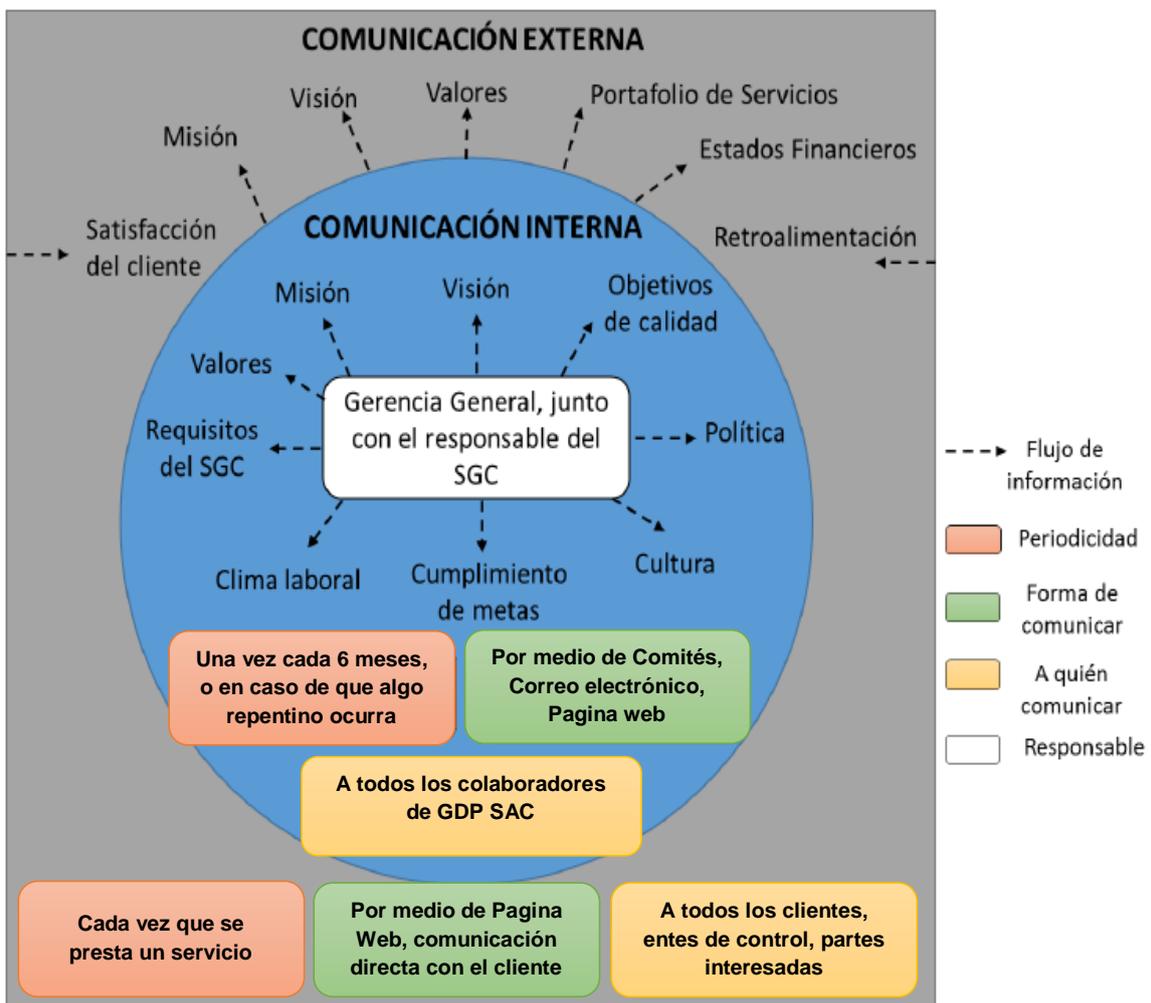
7.3 Toma de conciencia

La organización incentiva a los colaboradores actuales y los que ingresan a ser parte del equipo de trabajo, a que sus actividades para el desarrollo de sus funciones contribuyan hacia el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad. Así mismo los colaboradores deben ser conscientes de lo importante que puede ser su gestión para la eficacia del Sistema de Gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora, así como las implicaciones del incumplimiento de algún requisito.

7.4 Comunicación

La comunicación interna y externa de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., pertinente al Sistema de Gestión de Calidad, contiene cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar y el responsable, como se evidencia en la Figura N°14. Se requiere que esta comunicación sea precisa y oportuna, para evitar ambigüedades.

Figura N°14 – Esquema de comunicación en Gas Domiciliario del Perú SAC



Fuente: Elaboración propia

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., se ha definido de acuerdo con la ayuda y soporte que prestan, de la siguiente forma:

a. Manual de Gestión de Calidad:

Describe la forma en que la compañía aborda y cumple con los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015, es decir, que en este manual se reflejan las disposiciones que la compañía asume frente a la Gestión de la Calidad.

El manual de calidad, se difunde entre todas las gerencias de la organización para su uso interno, de tal forma que todos los colaboradores tengan acceso a este y puedan conocer las responsabilidades y las funciones que les corresponde; el responsable de la Gestión de Calidad es el encargado de la distribución del Manual por todas las gerencias.

b. Procedimientos documentados:

Los procedimientos, dan soporte al Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo establecer parámetros y directrices para el cumplimiento de algunos requisitos de la norma. Estos procedimientos, están ubicados en cada una de las áreas de la empresa de acuerdo con las responsabilidades definidas en cada uno de ellos.

c. Registros:

Los registros, son requeridos para demostrar y confirmar la conformidad con el SGC y con los requisitos de la norma de referencia.

7.5.2 Creación y actualización

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., crea y actualiza la información documentada de acuerdo al procedimiento “Elaboración y control de la información documentada” (GC-PR-001), en el que se definen las pautas necesarias para realizar el formato e identificación de la información

documentada, donde se expresa el título, la fecha de creación, la versión, entre otros.

7.5.3 Control de la información documentada

Con el fin de que la información documentada esté disponible cuando sea necesaria y este protegido adecuadamente, Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., ha establecido el procedimiento “Elaboración y control de la información documentada” (GC-PR-001), donde se dan pautas para revisar, aprobar y editar la información documentada, además de establecer el Formato “Listado Maestro de Información documentada” (GC-FO-011) para controlar estos documentos.

La información documentada vigente y oficial se encontrará a disposición de los colaboradores en el módulo de acceso a documentos de la carpeta compartida, los permisos de acceso a la misma, se otorgan de acuerdo a la función desempeñada o a la necesidad del servicio.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

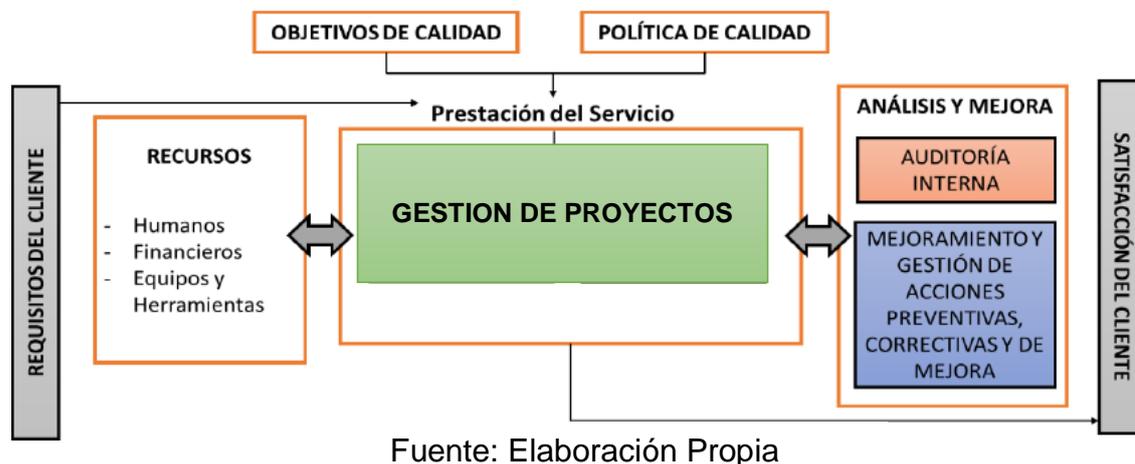
En Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., todos los procesos se interrelacionan entre sí, como se evidencia en el Mapa de Procesos (Numeral 4.4), sin embargo, se definió el proceso que asegura la provisión de los servicios acorde a los requisitos del cliente, como se evidencia en la Figura N°15.

Los objetivos y la política de calidad, así como los recursos son definidos y establecidos por parte de la Gerencia de la organización como se evidencia en la caracterización GG-PC-001. Para la prestación de cada una de las líneas de servicios, se han descrito estos procesos a través de las caracterizaciones GP-PC-002, donde se describen las entradas, los recursos usados para la prestación del servicio, las actividades que se desarrollan y las salidas de estas actividades.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos y mejorar continuamente, se ha establecido el proceso “Gestión de Calidad” (GC-PC-007) y los procedimientos

“Auditoría Interna” (GC-PR-003) y “Mejoramiento y Gestión de acciones preventivas, correctivas y de mejora” (GC-PR-004).

Figura N°15 – Planificación y control de la provisión del servicio



8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

Las disposiciones y actividades relacionadas con la comunicación con el cliente, se especifican y documentan en los procesos de Gestión de proyectos (GP-PC-002) y Gestión de Direccionamiento estratégico (GG-PC-001), que son aquellos donde se produce la interface con el cliente. Para brindar una adecuada atención al cliente, esta comunicación debe ser precisa, oportuna y permanente para dar información sobre el servicio y obtener retroalimentación de los clientes en cuanto a quejas, reclamos y sugerencias.

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., cuenta con Encuestas de satisfacción al cliente de expectativa (GC-FO-015) y percepción (GC-FO-016); así como atención personalizada por medio de correo electrónico y telefónicamente, donde se brindará la información solicitada, se resolverán inquietudes y se dará solución a inconvenientes presentados.

Adicionalmente se cuenta con el Procedimiento “Mejoramiento y Gestión de acciones preventivas, correctivas y de mejora” (GC-PR- 004) que permitan recibir

información sobre las inconformidades y sugerencias de los clientes para tomar acciones de mejora.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., determina los requisitos necesarios para que la prestación del servicio este acorde a los requisitos de los clientes, a la normatividad legal vigente aplicable y a los lineamientos de las Gerencias de la organización que son considerados necesarios.

Para determinar los requisitos del cliente es necesario conocer lo siguiente:

- Qué espera el cliente de la organización.
- Qué recibe el cliente de la organización.
- Cómo valora el cliente lo que recibe de la organización.
- Cuáles son las expectativas del cliente sobre la organización.
- Cuál es el valor que le asigna el cliente al servicio ofrecido.

A partir de esta información, la organización G.D.P. SAC considerará en todos sus proyectos los requisitos del cliente a cumplir para asegurar su satisfacción. Estos requisitos del cliente se muestran en el Anexo C.

Para lograr la satisfacción del cliente, la organización “G.D.P. SAC” se asegurará del cumplimiento de:

- El contrato y especificaciones técnicas donde se describen las características del servicio que ha sido definido considerando las necesidades del cliente.
- La evaluación de la satisfacción del cliente.

Los requisitos legales implicados en el “Tendido de redes de tubería de polietileno y acero para distribución de gas natural” se muestran en el Anexo D.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Antes de comprometerse a la prestación de un servicio, Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., revisa y comprueba que los requisitos son claramente entendidos y que se dispone de la capacidad para cumplirlos, satisfaciendo al cliente.

Adicionalmente, el responsable Comercial y/o la Gerencia deberán asegurarse de resolver las diferencias existentes entre los requisitos que figuran en la solicitud del servicio o la petición del cliente, hasta comprobar que el acuerdo es satisfactorio para ambas partes.

Cuando el requisito del servicio cambia, se notificará a todas las áreas o funciones afectadas, así mismo todas las solicitudes o peticiones del servicio revisados y aceptados finalmente, son registradas y archivadas en físico o web.

8.3 Diseño y desarrollo para los productos

El Sistema de Gestión de Calidad de la organización “GDP S.AC.” se excluirá del requisito 8.3, Diseño y Desarrollo de la Norma ISO 9001, ya que el servicio adopta las especificaciones suministradas por el cliente.

8.4 Control de los bienes y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC realiza la compra de sus productos basado en las especificaciones y necesidades de los clientes.

8.4.2 Tipo de alcance de control de producción externa

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC realiza el proceso de compras en función de la capacidad y competencia de los mejores proveedores, de igual manera se sigue un procedimiento documentado GC-PR-008 para garantizar que el producto adquirido satisfaga los requisitos de compra especificados.

Los procedimientos demuestran claramente los criterios establecidos para la selección de los proveedores ejerciendo su respectivo control teniendo en cuenta los requisitos a cumplirse tal como lo describe el procedimiento.

Los criterios de selección, evaluación y reevaluación son documentados en el procedimiento. Los registros de la evaluación y de cualquier acción necesaria se almacenan como registros de calidad.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La información referente a la compra de productos o servicios necesarios por la empresa se realiza a través de la gerencia quien está directamente encargada de identificar la mejor opción además de informar también cuales son los proveedores seleccionados en el proceso.

En la lista de proveedores previamente seleccionados inicia el proceso de compras, posteriormente a esto se pide una cotización de la compra ya sea de manera verbal o escrita.

En este momento se procede a realizar la orden de compra, esta debe ser diligenciada por el gerente, y debe tener consignada dentro de su información todas aquellas especificaciones técnicas que describan de la manera más clara el producto o servicio, además de establecer las cantidades, valor unitario, valor total, tiempo de entrega y forma de pago, que serán constatadas luego en una inspección con los detalles anteriormente mencionados y la verificación del estado del producto y sus características como se muestra en el respectivo formato "Verificación del producto comprado", esta debe estar autorizada y firmada por el mismo gerente general. GC-FO-021.

8.5 Producción y Provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y previsión del servicio

La organización dispone de Información documentada necesaria para la prestación del servicio, especificando en ella actividades a desempeñar y resultados a alcanzar, evidenciados en las caracterizaciones GP-PC-002; Las actividades de seguimiento y medición son implementadas periódicamente, creado acciones de mejora que permitan mitigar o prevenir errores que se puedan presentar durante la prestación del servicio. La información de la provisión del servicio estará a disposición de quien lo requiera, cuando sea necesario.

8.5.2 Identificación y la trazabilidad

Mediante la solicitud del servicio realizada por el cliente, se identifica la prestación del servicio mediante un consecutivo que se llevará en una base de datos en el módulo de acceso a documentos de la carpeta compartida, esto permite realizar seguimiento en cada una de las etapas de los procesos que intervienen.

La trazabilidad del servicio, se mantendrá desde las entradas a los procesos, durante la prestación del servicio, hasta la obtención de las salidas de los procesos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes

En Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., es compromiso de todos los colaboradores que realizan la prestación de Servicios Técnicos en las empresas o plantas de los clientes a proteger y salvaguardar los materiales, componentes, herramientas, equipos, instalaciones, así como su propiedad intelectual que fueron suministrados para su uso o incorporación dentro del servicio.

Cuando la propiedad incluyendo documentación del cliente se pierda o sufra algún daño o deterioro, se informará al cliente del evento y se dejará por escrito la novedad en el Formato "Propiedad del cliente" (GC-FO-014).

8.5.4 Preservación

La organización, guardará, custodiará y manejará la información necesaria para la prestación del servicio para asegurarse de la conformidad de los requisitos. Los documentos que son propiedad del cliente y que se encuentren en la organización para el desarrollo del servicio, se mantendrán en custodia y serán tratados como confidenciales.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., se compromete a realizar las actividades posteriores a la prestación del servicio, referidas en condiciones de

la garantía u obligaciones contractuales, evitando consecuencias negativas en la operatividad del cliente.

8.6 Entrega de productos y servicios - Liberación de los servicios

Las actividades para liberar los servicios son las de revisión, verificación y validación, para asegurarse que se cumplen los requisitos del servicio. Se realizará el registro en el formato “Liberación del servicio” (GC-FO-018), donde se evidenciará la conformidad con los criterios de aceptación.

8.7 Control de los elementos resultantes de salida de procesos, los productos y los servicios no conformes

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., considera que no es una no conformidad la incidencia del equipo o maquinaria que requiere mantenimiento. Se considerará no conformidad aquellos servicios realizados fuera del plazo estimado y/o aquellos servicios que requieren intervenciones adicionales. Se debe dejar el registro de acuerdo al Formato “Plan de mejoramiento” (GC-FO-010).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Todas las actividades realizadas como parte de un proceso en Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., deben someterse a medición y seguimiento de manera que pueda entenderse su desempeño y mantener controlado dicho proceso. A la prestación de los servicios tanto técnicos como de formación especializada igualmente se le realizara medición y seguimiento con el fin de analizar la satisfacción del cliente y la conformidad con el servicio; en busca de oportunidades de mejora la compañía realizara acciones de identificación de riesgos. Los métodos y periodicidad de medición serán establecidos y especificados en las caracterizaciones de cada proceso y en los formatos correspondientes según sea el caso.

9.1.2 Satisfacción del Cliente

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., como parte de la evaluación del desempeño realiza control, medición y seguimiento a las expectativas y percepciones de los clientes con el fin de poder determinar en primer lugar los requisitos del cliente y en una segunda instancia la conformidad del servicio. El modelo utilizado para este fin es el modelo de las deficiencias explicado y especificado en el procedimiento de “Medición de la satisfacción del Cliente” (GC-PR-006).

9.1.3 Análisis y evaluación

Los resultados del seguimiento, medición y control son analizados en la organización por medio de técnicas estadísticas que permiten obtener conclusiones del desempeño del SGC y en específico de los servicios prestados, los resultados de dichas mediciones se registraran conforme a las disposiciones del procedimiento “Medición de la satisfacción del Cliente” (GC-PR-006).

9.2 Auditoría Interna

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., realizara Auditorías internas de Calidad, con el objeto de determinar el cumplimiento satisfactorio y eficaz de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, además de verificar que el Sistema se mantiene de forma eficaz. Las auditorías internas de la compañía se realizarán cumpliendo el Programa Anual de Auditorias (GC-FO-005), en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia.

Al finalizar la auditoria se realiza el informe de Auditoria en el Formato (GC-FO-008), de acuerdo a los parámetros y directrices del procedimiento “Auditorías Internas” (GC-PR-003). La dirección recibirá siempre copia de este informe. El líder de la Gerencia que está siendo auditada debe asegurarse de que se lleven a cabo cuanto antes las acciones necesarias para subsanar las no conformidades puestas de manifiesto por la Auditoria.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La Dirección de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., será la responsable de revisar el Sistema de Gestión de Calidad como mínimo dos (2) veces al año, para cerciorarse que su efectividad e idoneidad se mantiene. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el Sistema, o en caso de ser necesario en la política y objetivos de calidad.

9.3.2 Entradas de la revisión por la Dirección

El responsable de la Gestión de Calidad, será el encargado de asegurarse que la información documentada referente al Sistema de Gestión de Calidad este actualizada y disponible para cuando se realice la revisión, así la situación actual sirve como punto de partida para la toma de acciones de mejora.

Para desarrollar la revisión por parte de la Dirección, el responsable de la Gestión de calidad contara con los datos e información proporcionadas por todos los responsables de cada Gerencia de la organización.

Durante la revisión de la Dirección se analizarán el estado de las acciones de las revisiones previas, cambios internos y externos pertinentes, las No conformidades, las acciones correctivas, el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad, la satisfacción del cliente, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de las auditorías y todos aquellos documentos que puedan aportar información válida para analizar el estado del Sistema de Gestión de Calidad.

9.3.3 Salidas de la revisión por la Dirección

Los resultados, conclusiones y recomendaciones procedentes de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad se incluirán en un Informe, este incluirá todas las decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora, cambios necesarios y las necesidades de recursos.

Este informe es la base para revisar la política, establecer nuevos objetivos de calidad y conseguir la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. El responsable de la Gestión de Calidad, mantendrá registro y archivo de todos los informes de la revisión por la Dirección.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente. La organización es consciente de la importancia de la retroalimentación del Sistema para mejorar continuamente en todos los procesos.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., establece el Procedimiento “Mejoramiento y Gestión de acciones preventivas correctivas y/o de mejora” (GC-PR-004) para cerciorarse de que se tomen todas acciones necesarias para eliminar y mitigar las causas que producen las no conformidades.

Por medio de este procedimiento se dictan los parámetros generales para investigar las causas de las no conformidades, indicar las acciones tomadas, realizar seguimiento a estas y revisar su eficacia.

10.3 Mejora continua

Se establecen las acciones orientadas a la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el análisis de los resultados de las auditorías y de la revisión por la Dirección. En G.D.P. SAC, la mejora continua se realizará prioritariamente hacia aquellos procesos o actividades que resultan más importantes para conseguir la satisfacción del cliente.

Es responsabilidad de la Dirección incentivar, motivar, infundir y aplicar la filosofía del mejoramiento continuo a través de todos los niveles de la organización.

ANEXO B

Registro del Listado Maestro de documentos

		LISTADO MAESTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA										
Código	GC-FO-011	Versión	1	Fecha	28/07/2017	Página	1 DE 1					
<p>Descripción Listado Maestro de Información documentada: Mediante este formato, la información documentada se puede localizar, actualizar, revisar y determinar su versión actual. Este formato será actualizado por el Responsable de la gestión documental.</p>												
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	FECHA DE CREACION	ACCIÓN				RESPONSABLE	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN		OBSERVACION
				Creación	Modificación	Nueva versión	Supresión			Físico	Magnético	
GC-MC-001	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	1	JUL-2016	X				Responsable de Gestión de Calidad	Archivo publicación	Inde.	Inde.	
GC-MP-001	Manual de Procesos y Procedimiento	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Archivo publicación	Inde.	Inde.	
GC-PR-001	Procedimiento Elaboración y control de la información	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.	
GC-PR-002	Procedimiento Gestión del Riesgo	1	JUL-2016	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.	
GC-PR-003	Procedimiento Auditoría Interna	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.	
GC-PR-004	Procedimiento Mejoramiento y Gestión de acciones preventivas, correctivas y de mejora	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.	
GC-PR-005	Procedimiento de cambios al Sistema de Gestión de Calidad	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.	
GC-PR-006	Procedimiento de Medición de la satisfacción del Cliente	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.	
GC-PR-007	Procedimiento selección, capacitación evaluación y desvinculación de personal	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.	
GC-PR-008	Procedimiento compra, selección y evaluación de proveedores	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.	

GC-FO-001	Formato Control de Cambios	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-002	Formato Destrucción de Documentos Obsoletos	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-003	Formato Solicitud Documental	1	JUL-2016	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-004	Formato Gestión del Riesgo	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-005	Formato Programa anual de auditorias	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-006	Formato Plan de Auditorias	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-007	Lista de Chequeo para la verificación de auditorias	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-008	Formato Informe de auditoria	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-009	Formato Registro de acciones preventivas, correctivas y de mejora	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-010	Formato Plan de Mejoramiento	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-011	Formato Listado Maestro de Información documentada	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-012	Formato Trazabilidad de las mediciones de los recursos de seguimiento	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-013	Formato Lecciones aprendidas y/u experiencias	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-014	Formato propiedad del cliente	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-015	Formato Encuesta de expectativas del Servicio	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-016	Formato Encuesta de percepción del Servicio	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.
GC-FO-017	Formato Cambios en el desarrollo del Servicio	1	28/07/2017	X				Responsable de Gestión de Calidad	Manual del SGC	Inde.	Inde.

ANEXO C

TABLA N° 13 - REQUISITOS DEL CLIENTE

TIPO DE REQUISITO	REQUISITOS DEL SERVICIO	PROCESO DONDE SE TERMINA	REVISION DE LOS REQUISITOS		
			MECANISMO DE REVISION	REGISTRO DE RESULTADOS	RESPONSABLE
ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE	Cumplimiento de Bases				
	Proceso de Participación				
	Recopilación de requisitos.	COMERCIAL	Invitación del cliente (Adquisición de Bases) - Verificación de correos electrónicos o cartas para recepción de la Invitación.	Correo con Invitación. Carta con Invitación.	. Gerente General.
			Privado: Convocatoria (Compra de Bases) - Adquisición de las Bases dentro de los plazos de participación. Estado: OSCE (Compra de Bases) - Adquisición de las Bases dentro de los plazos de participación.	Bases (Físico / Correo).	. Coordinado administrativo.
			Consultas de clientes nuevos por un servicio específico.	Especificación y prestación del Servicio	. Gerente General.
	Revisión de requisitos.	PROYECTOS	En una Invitación, se hace una evaluación interna y del proyecto. Esta es anterior a que la organización se comprometa a proporcionar el servicio, pero posterior a recibir las bases. En una Convocatoria, se hace una evaluación interna y del proyecto. Esta es anterior a comprar las bases y a que la organización se comprometa a proporcionar el servicio. Verificación de existencia de varios postores (oferantes). Comprobación si el precio y locación del proyecto es adecuado. Cronograma General de Licitación.	Correos Electrónicos. Informe de Visita de Obra. Acta de Reunión.	. Gerente General. . Dirección Proyectos. . Dirección administrativa. . Asesor Legal.
	Formulación de consulta y/u observaciones de las Bases.	PROYECTOS	Verificación de consultas y/u observaciones con el llenado del Formato de consultas enviado con las Bases.	Bases (Físico / Correo)/ Documento de consultas.	. Gerente General. . Coordinador Gestión proyectos. . Ingeniero Senior proyectos.
	Absolución de consulta y/u observaciones de las Bases.	PROYECTOS	Adquisición de documentos con respuestas a las dudas de todos los participantes.	Correos Electrónicos / CD's / Links.	. Gerente General. . Coordinador Gestión Proyectos.
			Verificación de documentos con contenido de absolución de consultas.	Correos Electrónicos / Documento de absolución de Consultas.	. Ingeniero Senior Proyectos.
	Desarrollo de Oferta				
Propuesta Técnica.	PROYECTOS	Verificación de aspectos técnicos.	Revisión de Bases y Expedientes. Correos Electrónicos.	. Gerente General. . Dirección Proyectos. . Dirección administrativa. . Asesor Legal.	
Propuesta Económica.	GERENCIA	Verificación de aspectos económicos.	Revisión de Bases y Expedientes. Correos Electrónicos.	. Gerente General.	

	Armado de Licitación.	PROYECTOS	Verificación del correcto armado del Expediente Técnico y Económico.	Expedientes. Índice y Distribución de responsabilidades. Declaración Jurada.	. Coordinador Gestión proyectos. . Ingeniero Senior proyectos. . Coordinador administrativo. . Asesor Legal.
Adjudicación					
	Adjudicación.	PROYECTOS	Revisión de la propuesta adjudicada.	Carta de Adjudicación.	. Gerente General. . Coordinador Gestión proyectos. . Ingeniero Senior proyectos.
	Reunión del Contrato.	PROYECTOS	Revisión previa del Contrato.	Contrato revisado (Electrónico: Control de Cambios o Correo / Físico).	. Gerente General. . Coordinador Gestión proyectos. . Ingeniero Senior proyectos.
	Orden de inicio.	PROYECTOS	Revisión de la Orden de Inicio del Cliente.	Orden de Inicio del Cliente.	. Gerente General. . Coordinador Gestión proyectos. . Ingeniero Senior proyectos.
Cumplimiento de Personal, Equipos y Materiales					
	Competencia del personal según requerimiento del Contrato.	PROYECTOS	Selección de profesionales / técnicos con el perfil de puesto requerido según especificaciones de la Base (en caso lo solicite el cliente).	CV documentado según perfil fijado en la Bases.	. Gerente General.
	Suministro de equipos operativos según requerimiento del Contrato.	PROYECTOS	Solicitud y revisión de Certificados de Calibración. Elaboración, revisión y seguimiento de Planes de Mantenimiento de los equipos en la obra.	Certificados de Calibración. Planes de Mantenimiento.	. Coordinador Gestión proyectos. . Ingeniero Senior proyectos.
	Materiales según requerimiento del Contrato.	PROYECTOS	Revisión de la Planificación de materiales a requerirse en la Obra.	Partidas del Proyecto. Listado de Materiales.	. Gerente General. . Coordinador Gestión proyectos. . Ingeniero Senior proyectos.
Cumplimiento de Contrato (especificaciones, plazos de entrega y presupuesto)					
	Cumplimiento contractual de ejecución del Proyecto.	PROYECTOS	Supervisiones permanentes con actualizaciones de los cronogramas.	Cronograma de avance Informes semanales / mensuales. Curva S. Certificado de Conformidad de Obra.	. Coordinador Gestión Proyectos
NO ESPECIFICADO POR EL CLIENTE, PERO NECESARIO PARA EL SERVICIO	Seriedad. Respaldo. Confianza.	COMERCIAL	Aplicación de consultas al cliente.	Certificado de Conformidad de Obra.	. Gerente General.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO D

TABLA N° 14 - REQUISITOS LEGALES

TIPO DE REQUISITO	REQUISITOS DEL SERVICIO	PROCESO DONDE SE TERMINA	REVISION DE LOS REQUISITOS		
			MECANISMO DE REVISION	REGISTRO DE RESULTADOS	RESPONSABLE
LEGAL Y PROCEDIMIENTO REGLAMENTARIO	Requisitos Legales y Reglamentarios aplicables al servicio				
	Constancia de Inscripción al OSCE.	LEGAL	Lectura de las normativas aplicables y comunicación de requisitos. Revisión integral del contenido de los formatos y renovación cuando se requiera.	Registro de Proveedores de OSCE.	. Coordinador administrativo. . Asesor Legal.
	Código Civil.	LEGAL	Lectura de las normativas aplicables y comunicación de requisitos. Revisión integral del contenido de los formatos y renovación cuando se requiera.	Correos Electrónicos. Registro de revisión de contratos.	. Asesor Legal.
	Código Tributario.				
	Decisión N° 397 de la Comunidad Andina de Naciones.				
	Decisión N° 545 de la Comunidad Andina de Naciones.				
	Ley de Contrataciones del Estado (OSCE). (Decreto Legislativo N° 1017).				
	Ley de Formación y Promoción Laboral (Decreto Legislativo N° 728).				
	Ley General de Aduanas (Decreto Legislativo N° 809).				
	Ley para la Contratación de Trabajadores Extranjeros (Decreto Legislativo N° 689).				
	. Reglamento de la Ley de Contratación de Trabajadores Extranjeros (Decreto Supremo N° 014-92-TR).				
	Ley N° 7744 - Ley de Extranjería (Decreto Legislativo N° 703).				
	Ley N° 26887 - Ley General de Sociedades.				
	Ley N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.				
	Ley N° 27693 - Ley que crea la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú.				
	. Decreto Legislativo N° 1106 - Decreto Legislativo de Lucha Eficaz contra el Lavado de Activos y otros Delitos relacionados a la Minería Ilegal y Crimen Organizado.				
	Ley N° 27809 - Ley General del Sistema Concursal.				
	Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.				
	Ley N° 29245 - Ley que Regula los Servicios de Tercerización.				
	. Reglamento de la Ley que Regula los Servicios de Tercerización (Decreto Supremo N° 006-2008-TR).				
	Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.				
	. Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto Supremo N° 005-2012-TR).				
	Norma Técnica de Edificación Norma G.050 Seguridad Durante la Construcción.				
	Plan Contable General Empresarial.				
	Reglamento de la Ley de Nacionalidad.				
	Reglamento Nacional de Edificaciones.				
	Reglamento Nacional de Tránsito.				
	Reglamento Nacional de Vehículos.				
	TUO Decreto Legislativo N° 728 - Ley de Productividad y Competitividad Laboral				

	<p>Ley N° 26221 - Ley Orgánica de Hidrocarburos</p> <p>Resolución Ministerial N° 195-2010-MEM-DM - Establecen montos mínimos de pólizas de seguro de responsabilidad civil extracontractual aplicables a personas que desarrollan actividades en el subsector hidrocarburos</p> <p>Decreto Supremo N° 029-2010-EM - Establecen disposiciones para simplificar procedimientos administrativos en el subsector hidrocarburos</p> <p>Decreto Supremo N° 027-2010-EM - Dictan norma para asegurar transparencia en la información relativa a la exportación de Gas Natural</p> <p>Decreto Supremo N° 032-2002-EM - Glosario, Siglas y Abreviaturas del Subsector Hidrocarburos</p> <p>Resolución de Consejo Directivo N° 240-2010-OS/CD - Procedimiento de Evaluación y Aprobación de los Instrumentos de Gestión de Seguridad para las Actividades de Hidrocarburos</p> <p>Ley N° 29325 - ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental</p> <p>Ley N° 29852 - ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social</p> <p>DECRETO SUPREMO N° 043-2007-EM - Aprueban el Reglamento de Seguridad para las Actividades de y modifican diversas disposiciones.</p> <p>Ley N° 28611 - Ley General del Ambiente</p> <p>Ley N° 27314 - Ley General de Residuos Sólidos</p> <p>Promesa del Consorcio (de ser el caso).</p>				
	<p>Normas técnicas nacionales e internacionales.</p>	LEGAL	<p>Lectura de las normativas aplicables y comunicación de requisitos.</p> <p>Revisión integral del contenido de los formatos y renovación cuando se requiera.</p>	Acuerdo consorcial	. Asesor Legal.
DETERMINADOS POR LA ORGANIZACIÓN	No Aplica	PROYECTOS	Solicitud y revisión de Certificados a las entidades externas.	<p>Certificados de Calidad de fierros.</p> <p>Certificados de Calidad de concreto.</p> <p>Certificados de Calidad de materiales de puesta a tierra.</p> <p>Certificados de Calidad de calibración de equipos.</p>	Ingeniero Senior proyectos.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO E

POLITICA DE CALIDAD GAS DOMICILIARIO DEL PERU - GDP SAC

Lima, Julio 2017

Señores

Colaboradores de GAS DOMICILIARIO DEL PERU - GDP SAC

Reciban un cordial saludo,

Yo LUIS ALBERTO PALMA PATIÑO como Representante de GAS DOMICILIARIO DEL PERU - GDP SAC, comunico que la política de calidad que se aplicará para la organización en el cumplimiento del desarrollo del Sistema de Gestión de calidad es:

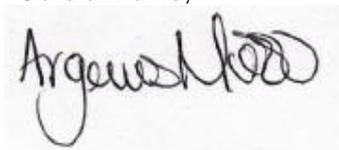
El compromiso de GAS DOMICILIARIO DEL PERU - GDP SAC., es prestar un servicio exclusivo y especializado adecuarse a los requerimientos y expectativas de los clientes, asegurándose de satisfacerlos por medio de un servicio con estrategias de control y medición basada en el principio de realizar correctamente las actividades desde la primera vez, contando con un equipo de trabajo altamente calificado y con los equipos tecnológicos más idóneos para cada labor en específico.

La honestidad, liderazgo y desarrollo del talento humano serán elementos básicos que desde la dirección de la empresa se estarán aplicando, con el fin de liderar el sistema de gestión de la calidad por medio de la orientación y evaluación de procesos de la misma manera el personal participara activamente de la ejecución estructurada del servicio.

Los objetivos que la organización persigue en cuanto a calidad se refiere son:

- Fortalecer el sistema de atención al cliente de la organización realizando control oportuno de las insatisfacciones que el cliente tenga.
- Garantizar un servicio con las mejores y más actuales técnicas de control predictivo, así mismo brindar cursos adecuados con el personal capacitado para hacerlo y a partir de ello realizar un enfoque de mejoramiento continuo.
- Fortalecer el desarrollo organizacional con criterios claros de cada una de las expectativas del cliente acerca del servicio prestado.
- Fortalecer la eficiencia de los procesos con el apoyo del personal, trabajando en una organización sin resistencia al cambio y que este inmersa en la actualidad del negocio.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad.

Cordialmente,



LUIS ALBERTO PALMA PATIÑO
Gerente General
GAS DOMICILIARIO DEL PERU - GDP SAC
lalberto.palma@gdp.sac.com

			SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
			MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
Código	GC-MP-001	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	1 DE 14

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GAS DOMICILIARIO DEL PERÚ – G.D.P. SAC.

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	3
4. Términos y definiciones.....	3
5. Procesos de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.	3
5.1 Caracterización de los procesos.....	5
6. Procedimientos.....	19

MANUAL DEL PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Gas Domiciliario del Perú – G.D.P SAC.

1. Introducción

La finalidad del presente manual es describir los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos definidos por Gas Domiciliario del Perú - D.G.P SAC., para el cumplimiento eficiente y eficaz de su misión, visión, política y objetivos. Este manual es una herramienta necesaria para el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio.

Para el desarrollo del presente manual, fue necesario el compromiso de las dependencias para su construcción, y dependerá de ellos su revisión permanente y actualización, asegurando su validez y fiabilidad.

Adicionalmente, este manual permitirá al personal de la compañía tener un conocimiento claro y preciso de las actividades que deben desarrollar y la forma de realizarlas, con el fin de mejorar la productividad en cada una de las Gerencias que componen la estructura de la organización.

2. Objetivo

Describir en forma ordenada, secuencial y detallada por medio de un manual los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad, especificando las directrices y parámetros por medio de los procedimientos que lo conforman.

			SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
			MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS					
Código	GC-MP-001	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	3 DE 14	

3. Alcance

Este documento se encuentra dirigido a todos los colaboradores del ámbito de actuación de Gas Domiciliario del Perú - D.G.P SAC y pretende definir los procesos y procedimientos que deben ser aplicados en todos los niveles de la organización.

4. Términos y definiciones

Caracterización de un Proceso: Es aquel documento, en el que se expresan las características generales de un Proceso.

Entradas: Aquellos elementos tangibles e intangibles con los cuales se realiza el proceso.

Manual de procesos y procedimientos: Documento que tiene por objeto definir y unificar los procesos, actividades y procedimientos de una compañía.

Proceso: Conjunto de actividades ordenadas o secuenciales cuyo objetivo es cumplir con una meta establecida, transformando entradas en salidas.

Procedimiento: Parámetros o especificaciones para desarrollar una actividad un proceso. Estos procedimientos deben dar respuesta como mínimo a: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

Salidas: Aquellos elementos tangibles e intangibles que son resultados de la ejecución de un proceso.

5. Procesos de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

La organización ha definido siete (5) procesos que integran su gestión, como se evidencia en el Mapa de Procesos en el Ítem 4.4 del Manual de calidad, los cuales se clasifican en:

- a. **Procesos estratégicos:** Son aquellos procesos, que determinan la estrategia de la organización, mediante el establecimiento de políticas y objetivos que permiten armonizar los procesos operativos con los de apoyo.

			SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
			MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS						
Código	GC-MP-001	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	4 DE 14		

En la organización estos procesos son el de Direccionamiento Estratégico y la Gestión de Calidad.

b. Procesos de operación o misionales: Son aquellos procesos que aseguran directamente la prestación del servicio, a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad. Este proceso en Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., es Gestión de Proyectos.

c. Procesos de apoyo o soporte: Son los procesos que aportan los recursos necesarios para los procesos operativos como lo son: Gestión de Talento Humano y Gestión financiera y contable.

5.1 Caracterización de los procesos

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						
		Proceso de Direccionamiento Estratégico						
Código	GG-PC-001	Versión	1	Fecha	28/07/2017	Página	1 DE 1	
NOMBRE DEL PROCESO	Direccionamiento Estratégico			RESPONSABLE	Gerente General			
TIPO DE PROCESO	<input checked="" type="radio"/> Estratégicos <input type="radio"/> De operación o Misionales <input type="radio"/> Apoyo o soporte							
OBJETIVO	Definir las estrategias y lineamientos necesarios para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la compañía, así mismo desarrollar estrategias que permitan buscar nuevos mercados, identificando clientes potenciales.							
ALCANCE	Este proceso inicia desde la planificación estratégica, hasta su seguimiento, identificación de necesidades del cliente y su evaluación que sirve para definir acciones de mejora.							
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS				REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE				
Normatividad vigente aplicable de acuerdo a las actividades ejecutadas por Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.				4.4 SGC y sus procesos 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 6.2 Objetivos de calidad y planificación 8.1 Planificación y control operacional 10.3 Mejora continua				
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	> Software de contabilidad > Recursos Económicos > Talento humano			DOCUMENTOS RELACIONADOS	<u>Ver Listado Maestro de Documentos</u>			
RIESGOS DEL PROCESO				PUNTOS DE CONTROL				
<u>Ver Mapa de Riesgos</u>				> Auditorías internas > Seguimientos de control interno > Revisión por la dirección > Revisoría fiscal > Evaluación de la gestión > Plan de comunicaciones				

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
		PLANEAR	HACER		
Cliente externo	Requisitos de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> > Definir y actualizar objetivos y metas. > Definir y asignar autoridades y responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> > Gestionar la ejecución de los planes, programas y proyectos. > Revisar, evaluar, ajustar, socializar y difundir los objetivos y metas > Realizar la evaluación de la planta de personal ajustando autoridades y responsabilidades. 	Políticas de la compañía	Todos los procesos
Cliente externo	Necesidades y tendencias del entorno	<ul style="list-style-type: none"> > Proponer y ajustar planes, programas y proyectos. > Definir medios y canales de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> > Desarrollar la revisión al SGC > Comunicar medios y canales de comunicación 	Niveles de autoridad y responsabilidad definidos	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico	Directrices, lineamientos y decisiones	<ul style="list-style-type: none"> > Planificar el SGC. > Diseñar métodos para la evaluación de la gestión de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> > Aplicación de mecanismos para evaluar la gestión de la compañía. > Vender los servicios de la organización. 	Planes, programas y proyectos	Todos los procesos
Entidades de control	Requerimientos legales de entes de control	<ul style="list-style-type: none"> > Estrategias de posicionamiento de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> > Ejecutar estrategias de mercadeo. 	Acciones correctivas, preventivas, de mejora, planes de mejoramiento	Todos los procesos
Cámara de comercio	Listado de empresas	<ul style="list-style-type: none"> > Definir los recursos necesarios. > Crear portafolio de servicios. > Elaborar plan de Mercadeo. > Búsqueda de posibles clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> > Efectuar seguimiento a la aplicación de políticas, planes, programas y proyectos. > Verificar estado de la SGC > Verificar cumplimiento de autoridades y responsabilidad (funciones) del personal. > Efectuar seguimiento a los planes > Evaluar resultados de estrategias 	Resultados de la evaluación de la gestión de la compañía	Direccionamiento estratégico
		ACTUAR	VERIFICAR	Informe de Mercadeo	Gestión estratégica
		<ul style="list-style-type: none"> > Tomar acciones preventivas, correctivas y/o de mejora. > Elaborar planes de mejoramiento. > Redefinir estrategias, política y objetivos. > Tomar decisiones administrativas. 			

INDICADORES

NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Eficiencia de la ejecución de planes, proyectos, programas	Determinar el cumplimiento de las actividades programadas.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Actividades ejecutadas.}}{\text{N}^\circ \text{ Actividades programadas.}}$	Porcentaje	Semestral	Gerencia general	80%
Eficacia del SGC	Establecer el cumplimiento de los objetivos de calidad	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Objetivos cumplidos.}}{\text{N}^\circ \text{ Objetivos planeados.}}$	Porcentaje	Semestral	Gerencia general	100%

CONTROL DE CAMBIOS

N°	FECHA	CAMBIO/ MODIFICACIÓN	REVISÓ	APROBÓ
1	28/07/2017	Creación de la Caracterización del Proceso	Responsable de la Gestión de Calidad	Gerente General
2				

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO							
		Proceso de Administración del SGC							
Código	GC-PC-005	Versión	1	Fecha	28/07/2017	Página	1 DE 1		
NOMBRE DEL PROCESO	Administración del Sistema de Gestión de Calidad			RESPONSABLE			Dirección Gestión de Calidad		
TIPO DE PROCESO	<input checked="" type="radio"/> Estratégicos <input type="radio"/> De operación o Misionales <input type="radio"/> Apoyo o soporte								
OBJETIVO	Lograr la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la satisfacción del cliente, mediante auditorías que proporcionen directrices para el cumplimiento de los requisitos establecidos.								
ALCANCE	Este proceso inicia desde el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, hasta su implementación y mejora continua.								
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS					REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE				
Normatividad vigente aplicable de acuerdo a las actividades ejecutadas por Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.					4.4 SGC y sus procesos 5.1 Liderazgo y compromiso 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoria interna 9.3 Revisión por la dirección 10.3 Mejora continua				
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO			> Profesional especializado > Software y Hardware			DOCUMENTOS RELACIONADOS		<u>Ver Listado Maestro de Documentos</u>	
RIESGOS DEL PROCESO					PUNTOS DE CONTROL				
<u>Ver Mapa de Riesgos</u>					> Seguimiento al desarrollo a las actividades del proceso. > Seguimiento de control interno > Revisión por la dirección > Evaluación de la gestión				

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE	
		PLANEAR	HACER			
Direccionamiento estratégico	Plan estratégico (Misión, visión, objetivos, políticas)	> Programar auditorías	> Ejecutar las auditorías. > Administrar los documentos de la organización. > Definir, promover y ejecutar actividades para el cumplimiento de los requisitos del SGC y la calidad del servicio. > Elaboración y divulgación de la documentación.	Plan de auditorías	Todos los procesos, entes de control y auditores externos	
Entes certificadores	Requisitos del SGC			Conclusiones de la auditoría		
Todos los procesos	Planes, programas, procesos, procedimientos	ACTUAR > Manejo de no conformidades > Tomar acciones preventivas y correctivas. > Elaborar planes de mejoramiento.	VERIFICAR > Verificar el cumplimiento del programa de auditorías. > Resultados de las mediciones (Procesos, satisfacción del cliente)	Documentación actualizada		
	Solicitudes de crear o de modificar documentos			Lineamientos para el cumplimiento de los requisitos del SGC y la calidad del servicio.		
INDICADORES						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Cumplimiento de indicadores	Verificar el nivel de cumplimiento de los indicadores del SGC	$(N^{\circ} \text{ de indicadores que cumplen la meta} / \text{Total de indicadores}) \times 100$	Porcentaje	Anual	Responsable de la Gestión de Calidad	90%
Satisfacción de los participantes al curso de formación	Determinar el nivel de satisfacción de los participantes para tomar acciones de mejora	$\frac{\sum \text{Calificaciones de encuesta}}{\text{Total de encuestas realizadas}}$	Calificación	Por curso	Responsable de la Gestión de Calidad	4.5
Satisfacción de los servicios Técnicos	Determinar el nivel de satisfacción de los clientes para tomar acciones de mejora	$\frac{\sum \text{Calificaciones de encuesta}}{\text{Total de encuestas realizadas}}$	Calificación	Por curso	Responsable de la Gestión de Calidad	4.5
CONTROL DE CAMBIOS						
N°	FECHA	CAMBIO/ MODIFICACIÓN		REVISÓ	APROBÓ	
1	28/07/2017	Creación de la Caracterización del Proceso		Responsable de la Gestión de Calidad	Gerente General	
2						

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO							
		Proceso de Proyectos							
Código	GP-PC-002	Versión	1	Fecha	28/07/2017	Página	1 DE 1		
NOMBRE DEL PROCESO	Direccionamiento de Proyectos			RESPONSABLE	Dirección Gestión de Proyectos				
TIPO DE PROCESO	<input type="radio"/> Estratégicos <input checked="" type="radio"/> De operación o Misionales <input type="radio"/> Apoyo o soporte								
OBJETIVO	Crear, buscar y diseñar soluciones confiables de acuerdo a las necesidades del cliente para todos los problemas que se presenten durante la ejecución del proyecto; sus máquinas, equipos, estructuras y en general de todos sus activos físicos; así mismo Planear y ejecutar procesos de formación en las áreas de mantenimiento, confiabilidad, ingeniería, diseño y construcción.								
ALCANCE	Este proceso inicia desde la elaboración del diseño de ingeniería cubriendo las necesidades del cliente hasta la prestación del servicio.								
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS					REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE				
Normatividad vigente aplicable de acuerdo a las actividades ejecutadas por Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.					4.4 SGC y sus procesos 7.2 Competencia 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio				
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO			> Profesional especializado > Equipos y herramientas especializados > Software y Hardware > Cartillas. Videobeam		DOCUMENTOS RELACIONADOS		<u>Ver Listado Maestro de Documentos</u>		
RIESGOS DEL PROCESO					PUNTOS DE CONTROL				
<u>Ver Mapa de Riesgos</u>					> Evaluación de la gestión. > Seguimiento a la eficacia y efectividad de los servicios prestados y formación. > Seguimiento al desarrollo a las actividades del proceso.				

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						
		Proceso de Gestión Financiera						
Código	GF-PC-003	Versión	1	Fecha	28/07/2017	Página	1 DE 1	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Financiera			RESPONSABLE	Dirección Administrativa			
TIPO DE PROCESO	<input type="radio"/> Estratégicos <input type="radio"/> De operación o Misionales <input checked="" type="radio"/> Apoyo o soporte							
OBJETIVO	Presentar, administrar y mantener la información contable de forma oportuna, confiable y veraz, conforme a la normatividad vigentes, reflejando la situación actual de la compañía para la toma de decisiones.							
ALCANCE	Este proceso inicia desde la planificación, el registro, la ejecución y presentación de informes contables, hasta el pago de las cuentas conforme a la normatividad vigente.							
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS				REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE				
Normatividad vigente aplicable de acuerdo a las actividades ejecutadas por Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.				4.4 SGC y sus procesos 7.1 Recursos 7.5 Información documentada				
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO		> Software de contabilidad > Equipos de computo		DOCUMENTOS RELACIONADOS		> Facturas de venta > Novedades de nomina > Ver Listado Maestro de <u> </u> <u> </u> Documentos		
RIESGOS DEL PROCESO				PUNTOS DE CONTROL				
<u> </u> Ver Mapa de Riesgos				> Revisión de los documentos contables elaborados. > Mantener información actualizada. > Custodia y almacenamiento de registros en medio magnéticos y físicos. > Análisis y evaluación de la ejecución del presupuesto. > Control de la información recibida.				

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
		PLANEAR	HACER		
Direccionamiento estratégico	Criterios para la elaboración del presupuesto	> Elaborar el presupuesto > Programar pagos > Planear la presentación de Informes Financieros	> Administrar recursos > Elaborar estados e informes financieros > Ejecutar y controlar el presupuesto > Pagar, cobrar, facturar > Realizar trámite para pago de nómina	Presupuesto elaborado	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades para suministro de recursos			Recursos económicos	Todos los procesos
Entes de regulación, control y vigilancia	Normatividad Vigente			Pagos realizados	Colaboradores Obligaciones financieras Cuentas por pagar
Todos los procesos	Información sobre servicios prestados			Informes y estados financieros	Direccionamiento estratégico Entidades de vigilancia y control
Secretaria General	Reporte de novedades de inclusión, retiro y asignación salarial del personal	ACTUAR > Tomar acciones preventivas, correctivas y/o de mejora > Elaborar planes de mejoramiento.	VERIFICAR > Verificar, revisar y evaluar la ejecución del presupuesto. > Revisión y verificación de los pagos. > Seguimiento a la presentación de informes y estados financieros en las fechas establecidas		

INDICADORES						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Eficacia de la ejecución del presupuesto	Determinar la eficacia presupuestal en un periodo	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto planeado}} \times 100$	Porcentaje	Trimestral	Dirección Administrativa	100%
Cumplimiento en las cuentas por pagar	Determinar el cumplimiento de las cuentas por pagar	$\frac{\text{Cuentas por pagar vencidas}}{\text{Total Cuentas por pagar}} \times 100$	Porcentaje	Mensual	Dirección Administrativa	80%
Cumplimiento en el tiempo de pago de nómina	Comprobar que los pagos de nómina se realizan el día especificado.	$\frac{\text{Días de atraso}}{30} \times 100$	Porcentaje	Mensual	Dirección Administrativa	100%
Ejecución de los informes y estados financieros	Verificar el cumplimiento en la elaboración de informes y estados financieros	(Total informes presentados / Informes financieros establecidos en el periodo) x 100	Porcentaje	Semestral	Dirección Administrativa	100%

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	FECHA	CAMBIO/ MODIFICACIÓN	REVISÓ	APROBÓ
1	28/07/2017	Creación de la Caracterización del Proceso	Responsable de la Gestión de Calidad	Gerente General
2				

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						
		Proceso de Gestión de Talento Humano						
Código	GTH-PC-004	Versión	1	Fecha	28/07/2017	Página	1 DE 1	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Talento Humano			RESPONSABLE	Dirección Administrativa			
TIPO DE PROCESO	<input type="radio"/> Estratégicos <input type="radio"/> De operación o Misionales <input checked="" type="radio"/> Apoyo o soporte							
OBJETIVO	Proveer el personal competente para dar cumplimiento a la misión, visión, objetivos y garantizar la calidad del servicio, asegurando las condiciones de bienestar, de seguridad industrial y salud ocupacional del personal que ingresa y trabaja en la organización y fidelizando clientes potenciales actuales.							
ALCANCE	Este proceso inicia desde la identificación de las necesidades de talento humano y finaliza en la desvinculación del personal, así mismo desde la identificación de las necesidades de los clientes, hasta la evaluación permanente de su satisfacción para la toma de acciones de mejora.							
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS				REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE				
Normatividad vigente aplicable de acuerdo a las actividades ejecutadas por Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.				4.4 SGC y sus procesos 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 10.3 Mejora continua				
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	> Talento humano competente > Software y Hardware			DOCUMENTOS RELACIONADOS	<u>Ver Listado Maestro de Documentos</u>			
RIESGOS DEL PROCESO				PUNTOS DE CONTROL				
<u>Ver Mapa de Riesgos</u>				> Seguimiento al desarrollo a las actividades del proceso. > Seguimiento a los planes y programas > Seguimiento a indicadores				

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
		PLANEAR	HACER		
Todos los procesos	Necesidades de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> > Definir planta de cargos. > Definir perfiles de los cargos. > Diseñar programas de seguridad y salud ocupacional > Establecer plan de capacitación. > Elaborar solicitud de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> > Seleccionar personal y realizar afiliaciones > Desarrollar actividades de capacitación > Ejecutar programas de salud y seguridad ocupacional > Entregar dotación del cargo > Atender peticiones, quejas y reclamos de los clientes 	Personal competente	Todos los procesos
Interesados	Hojas de vida			Condiciones de seguridad industrial y salud ocupacional	
Todos los procesos	Necesidades de capacitación, de seguridad industrial y salud ocupacional			Programas de capacitación	
Cliente Externo	Necesidades y expectativas Peticiones, quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> > Redefinir planta de cargos > Ajustar perfil del cargo > Tomar acciones preventivas y correctivas. > Elaborar planes de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> > Realizar evaluación de competencias. > Cumplimiento de los planes y programas. > Efectividad de la capacitación. > Evaluar la satisfacción del cliente. 	Dotación y elementos de protección	Colaboradores
				Información sobre el nivel de satisfacción de los clientes	Todos los procesos

INDICADORES						
NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Cumplimiento del programa de capacitación	Determinar el cumplimiento de las actividades programadas.	$(\text{No de capacitaciones realizadas} / \text{No de capacitaciones programadas}) \times 100$	Porcentaje	Trimestral	Dirección Administrativa	70%
Índice de satisfacción del cliente	Determinar el índice de satisfacción de los clientes por medio de las quejas y reclamos	$(\text{N}^\circ \text{ de quejas y reclamos} / \text{N}^\circ \text{ de servicios prestados}) \times 100$	Porcentaje	Bimensual	Dirección Administrativa	20%

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	FECHA	CAMBIO/ MODIFICACIÓN	REVISÓ	APROBÓ
1	28/07/2017	Creación de la Caracterización del Proceso	Responsable de la Gestión de Calidad	Gerente General
2				

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
		PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
Código	GC-PR-001	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	1 DE 11	

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para la elaboración y control de la información documentada de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, y definir un procedimiento y metodología para su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución, disponibilidad, eliminación, manejo e identificación de la información documentada obsoleta para mantener la uniformidad, el orden y el control de estos en la compañía.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la información documentada interna de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, incluyendo en los casos que apliquen, información documentada de origen externo que sean necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de Calidad.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Codificación de documentos: Identificación numérica o alfanumérica asignada a la información documentada, que permite clasificarlos de acuerdo a la clase del documento y al área proveniente.

Documento obsoleto: Se entenderá por documento obsoleto, aquel documento que ha sido cambiado o eliminado, y por consiguiente pierde su vigencia.

Formato: Documento empleado para registrar información específica y necesaria para la realización de un proceso o actividad.

Información documentada: Según la norma ISO 9001 versión 2015, la información documentada incluye todo lo referente a Documentos, Manual de Calidad, Procedimientos documentados y registros.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

El presente documento busca establecer los parámetros generales y actividades a realizar para la elaboración y control de la información documentada de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC**. El control de la información documentada busca asegurar que los mismos se puedan localizar, se identifiquen los cambios, sean revisados y actualizados cuando sea necesario, sean aprobados por el personal autorizado y que sus versiones vigentes se encuentren disponibles, procurando que la información documentada obsoleta se retire rápidamente de todos los puntos de emisión y de uso.

Corresponde al líder del proceso asegurar el buen trámite de las solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos. Quien elabora el documento no podrá revisar y/o aprobar el mismo.

La información documentada entra en vigencia una vez sean aprobados, adoptados y socializados. La información documentada vigente y oficial se encontrará a disposición de los colaboradores de la empresa en el módulo de acceso a documentos de la carpeta compartida. Los permisos de acceso a la misma, se otorgaran de acuerdo a la función desempeñada o la necesidad del servicio.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Identificación de la necesidad documental:</p> <p>Debe solicitarse la creación de un nuevo documento, por medio del diligenciamiento del Formato "Solicitud documental" (GC-FO-003)</p>	Todos los trabajadores
2	<p>Análisis de la solicitud:</p> <p>La solicitud se debe remitir al líder del proceso, quien dará su aval o no y la trasladara al administrador de la documentación para que de manera conjunta evalúen la pertinencia del requerimiento de acuerdo al cumplimiento de los requisitos del SGC. Si no es avalado en ninguna de las dos instancias, incluye la respectiva justificación y termina el procedimiento.</p>	Líder del proceso y administrador de la documentación

3	<p>Autorización de creación, modificación o eliminación:</p> <p>A través de carta o correo electrónico se comunica la decisión de autorización de creación, modificación o eliminación del documento con las observaciones pertinentes.</p>	Líder del proceso
4	<p>Elaboración del documento:</p> <p>El responsable de la elaboración o modificación del documento, lo ejecutara según corresponda.</p>	Funcionario responsable de la creación o cambio
5	<p>Revisión:</p> <p>La gerencia del departamento interesado, debe revisar si el documento está acorde con las directrices establecidas. Si no cumple se devuelve a la actividad 4 a quien lo elaboro para que realice los ajustes correspondientes.</p>	Gerente del departamento interesado
6	<p>Aprobación:</p> <p>El Gerente, en calidad de líder del SGC realiza la aprobación final del documento o lo objeta por incumplimiento de requisitos (fin del proceso)</p>	Gerente
7	<p>Generación de código:</p> <p>Se revisa que el documento cumpla con los aspectos formales establecidos; se asigna el código, numero de revisión y fecha de acuerdo con las directrices establecidas.</p>	Administrador de la documentación
8	<p>Publicación y divulgación:</p> <p>Comunicar al responsable del proceso que realizo la solicitud, la publicación del documento. Identificar el personal relacionado con el documento e informar vía correo electrónico, la creación, los cambios o modificaciones en el mismo para asegurar su entendimiento e informar la ruta de acceso donde se puede consultar.</p>	Administrador de la documentación y líder del proceso
9	<p>Disponibilidad:</p> <p>Se eliminan los documentos obsoletos de los puntos de acceso y se asegura la disponibilidad efectiva del documento nuevo o revisado para su consulta.</p>	Administrador de la documentación y líder del proceso

DIAGRAMA DE FLUJO



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
		PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
Código	GC-PR-001	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	5 DE 11

Formato de la información documentada

Todos los procedimientos, manuales, instructivos, circulares informativas y cualquier tipo de información documentada que se genere durante el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, llevará un formato con la siguiente estructura:

		2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
		3 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
Código	4	Versión	5	Fecha	6	Página	7

1. Logotipos de la organización
2. Nombre del Manual al que se hace referencia
3. Nombre de la información documentada (Procedimiento, registro o formato)
4. Codificación del documento de acuerdo a los criterios establecidos
5. La versión indica el número de veces que se ha modificado
6. Se especifica el mes y el año en que fue expedida la última versión
7. Se debe indicar el número de página correspondiente

Criterios para la codificación de la información documentada

El código de identificación de la información documentada corresponde a una combinación de datos que evidencian su procedencia, área, tipo de documento y revisión actual.

Se ha establecido una codificación que permita ser usada y entendida con facilidad, de la siguiente forma:

Área	Código
Gestión General	GG
Gestión de Proyectos	GP
Gestión Financiera	GF
Gestión Talento Humano	GTH
Gestión de Calidad	GC

Para el tipo de documento se han definido los siguientes códigos:

Tipo de documento	Código
Manual de calidad	MC
Manual de procesos y procedimientos	MP
Procedimiento	PR
Formato	FO
Programa	PG
Proceso	PC
Instructivo	IN
Plan	PL
Documentos externos	DE

Ejemplo:

La codificación del procedimiento de elaboración y control de información documentada, sería de la siguiente forma:

Área	-	Tipo de documento	-	001
GC	-	PR	-	Este número corresponde a la numeración consecutiva de documentos

Adiciones, modificaciones o supresiones de la información documentada:

En caso de que sea necesario realizar cambios en algún documento, se debe hacer el debido registro en el Formato "Control de cambios" (GC-FO-01). Adicionalmente en el documento en el que se realiza el cambio, se debe registrar los últimos tres cambios, con la fecha y la descripción detallada de los cambios efectuados al documento. Adicionalmente, debe ir con la firma y el cargo de quien revisó y aprobó.

La tabla de Control de cambios debe ser como el siguiente modelo:

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1				
2				
3				

Control de la Información documentada:

Es necesario, que la información documentada, este disponible y sea idónea para su uso. Además se debe identificar, almacenar, proteger y establecer el tiempo de retención, para ello se ha definido el Formato “Listado Maestro de Información documentada”. (GC-FO-011).

Archivo y conservación:

Es responsabilidad de cada área, archivar y conservar en condiciones adecuadas los documentos. Los documentos deben estar disponibles cuando sean necesarios, no deben estar tachados ni con manchas. Se conservaran en fólderes, debidamente rotulados de acuerdo al contenido.

Documentos obsoletos:

Una vez se identifique la información documentada que se encuentre obsoleta e inoperantes o que no está acorde con los requerimientos actuales, se procederá a su destrucción con todas sus copias, para ello se diligenciará el Formato “Destrucción de documentos obsoletos” (GC-FO-002).

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	12/08/17	Creación del “Procedimiento de elaboración y control de información documentada” para la aplicación y cumplimiento de todos los colaboradores de la organización.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
			PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL RIESGO				
Código	GC-PR-002	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	1 DE 8

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL RIESGO

Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Establecer los parámetros y directrices generales para abordar los riesgos y oportunidades que se pueden presentar durante la ejecución de los procesos facilitando el cumplimiento de los objetivos de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos y áreas de la **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, incluye la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Causas: Son los medios, las circunstancias y agentes generadores del riesgo.

Impacto: “Resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente.

Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”

Gestión del Riesgo: Aplicación de metodologías y principios para tratar cualquier clase de riesgo.

Probabilidad: “Oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”.

Riesgo: Posibilidad de que ocurra algún evento extraordinario, que pueda afectar los objetivos de la organización o el desempeño de un proceso.

Riesgo Residual: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar control sobre el riesgo inicial.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

El presente documento busca establecer la metodología para abordar los riesgos presentes en **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC**. La gestión del riesgo, busca minimizar, reducir y eliminar factores que podrían afectar el cabal cumplimiento de los objetivos. Adicionalmente, busca contribuir a crear una cultura de autocontrol y autoevaluación en la organización que permita que se identifiquen, analicen, evalúen y se traten los riesgos.

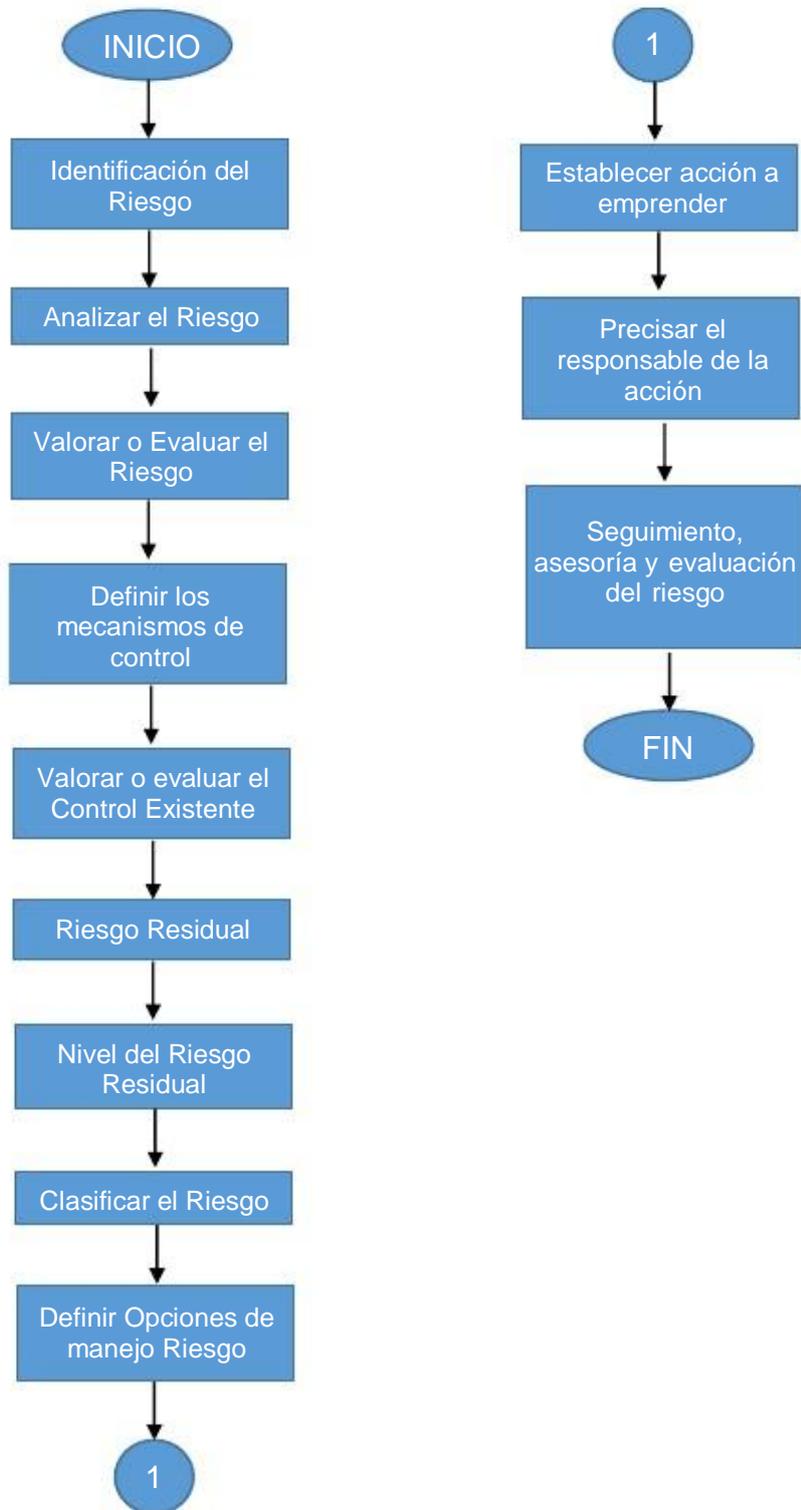
Corresponde al líder del proceso y los participantes de él, identificar los riesgos y ayudar junto con la alta Dirección a desarrollar y ejecutar acciones para asumir, evitar, reducir o compartir el riesgo. La Gestión del Riesgo, se lleva a cabo mediante el Formato "Gestión del Riesgo" (GC-FO-004), de igual forma se creó por medio de la herramienta Excel, el mismo formato para la Gestión del Riesgo, con la novedad de que esta formulado.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL RIESGO		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Identificación del Riesgo:</p> <p>Para cada proceso se identifican las condiciones que pueden originar oportunidades o afectar negativamente el cumplimiento o desempeño de su objetivo.</p> <p>La identificación del riesgo incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del riesgo: Características o formas de manifestación de aquella situación que afecta el desempeño del proceso. - Causa del riesgo: Aspecto o condición que ocasiona u original el riesgo (Sirven de apoyo para las acciones a emprender) - Efectos o consecuencias: Manifestaciones negativas si se materializa el riesgo. 	Todos los colaboradores
2	<p>Analizar el Riesgo:</p> <p>Se analiza el riesgo estableciendo la probabilidad de ocurrencia (Frecuencia) e impacto (Magnitud del efecto del riesgo).</p>	Responsable del proceso
3	<p>Valoración del Riesgo:</p> <p>De acuerdo a la probabilidad y el impacto, validar la zona en que se encuentra el riesgo.</p>	Responsable del proceso

4	<p>Definir los mecanismos de control:</p> <p>Determinar los mecanismos actuales de control, identificando que estos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preventivos: Elimina causa para evitar riesgo. - Correctivos: Reestablece actividad afectada. - Inexistentes <p>Se debe tener en cuenta la periodicidad del control existente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permanente - Eventual - Ocasional 	Responsable del proceso
5	<p>Valoración del control existente:</p> <p>Se establece una calificación de la eficacia de ese control.</p>	Responsable del proceso
6	<p>Riesgo residual:</p> <p>Valoración del riesgo – Valoración del control</p>	Responsable del proceso
7	<p>Nivel del riesgo residual:</p> <p>Misma valoración del riesgo, de la actividad número 3.</p>	Responsable del proceso
8	<p>Clasificar el riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Riesgo Estratégico: Forma de administrar la organización, incluye misión, visión, objetivos estratégicos, políticas y decisiones de la alta dirección. ✓ Riesgo de Imagen: Percepción y confianza por parte de los clientes hacia la compañía. ✓ Riesgo Operativo: Funcionamiento, estructura y articulación de las áreas. ✓ Riesgo Financiero: Manejo de bienes y recursos económicos, incluye presupuesto, ejecución, rendición de informes. ✓ Riesgo de Cumplimiento: Capacidad de atender requisitos legales, contractuales, éticos y demás compromisos. 	Responsable del proceso
9	<p>Definir opciones de manejo del riesgo:</p> <p>Se definen la forma como se tratará el riesgo de acuerdo con las opciones: Evitar, reducir, transferir o compartir o asumir el riesgo.</p>	Responsable del proceso
10	<p>Establecer acción a emprender:</p> <p>Establecer actividades precisas y efectivas dirigidas al control del riesgo, según la calificación y valoración. Estas acciones deben ser viables.</p>	Responsable del proceso
11	<p>Precisar el responsable de la acción:</p> <p>Cargo del funcionario líder del proceso.</p>	Responsable del proceso
12	<p>Seguimiento, asesoría y evaluación de los riesgos.</p>	Responsable del proceso

DIAGRAMA DE FLUJO



CRITERIOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Determinación de la probabilidad:

La probabilidad de ocurrencia del riesgo, se debe medir a partir de las especificaciones de la siguiente tabla de probabilidad.

TABLA DE PROBABILIDAD		
VALOR	PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	BAJA	Evento poco probable, pero puede ocurrir una vez al año.
2	MEDIA	De mediana probabilidad de ocurrencia, ocurre entre 2 y 4 veces al año.
3	ALTA	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias, ocurre entre 5 y 10 veces al año.

Determinación del impacto:

El impacto del riesgo, se deberá medir a partir de las siguientes especificaciones:

TABLA DEL IMPACTO				
VALOR	IMPACTO	DESCRIPCIÓN		
		Términos económicos	Términos operacionales	Términos de mercado
1	BAJA	Pérdidas hasta S/1.000	Se interrumpe la operación hasta una hora	Si se pierde hasta el 0.5% del mercado
2	MEDIA	Pérdidas hasta S/1.001 y S/3.000	Se interrumpe la operación entre 2 y 5 horas	Si se pierde entre el 0.6% y 5% del mercado
3	ALTA	Pérdidas hasta S/3.001 y S/5.000	Se interrumpe la operación de 6 horas en adelante	Si se pierde entre el 6% y 14% del mercado

Valoración del riesgo:

La siguiente matriz, presenta la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad).

VALORACIÓN DEL RIESGO				
PROBABILIDAD	Valor	ZONA DE RIESGO		
Alta	3	3	6	9
		<u>Zona de riesgo moderado</u> Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir	<u>Zona de riesgo importante</u> Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir	<u>Zona de riesgo inaceptable</u> Evitar el riesgo, reducir el riesgo
Media	2	2	4	6
		<u>Zona de riesgo tolerable</u> Asumir y prevenir el riesgo	<u>Zona de riesgo moderado</u> Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir	<u>Zona de riesgo importante</u> Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir
Baja	1	1	2	3
		<u>Zona de riesgo aceptable</u> Asumir el riesgo	<u>Zona de riesgo tolerable</u> Asumir y prevenir el riesgo	<u>Zona de riesgo moderado</u> Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir
	Valor	1	2	3
	IMPACTO	Bajo	Medio	Alto

Valoración del control existente:

La siguiente tabla compara dos factores: el control existente y la periodicidad, generando así una calificación.

Valoración del control existente			
Control Existente/ Periodicidad	Permanente	Periódico	Ocasional
Preventivo	3	2	1
Correctivo	3	2	1
Inexistente	0	0	0

Opciones de manejo del riesgo:

Dentro de las opciones para manejar el riesgo se encuentra: evitarlo, asumirlo, reducirlo, transferirlo o compartirlo, sus características se evidencian en la siguiente tabla.

OPCIONES DE MANEJO DE RIESGO	
1. Evitarlo	Tomar medidas para prevenir su materialización u ocurrencia
2. Reducirlo	Desarrollar acciones encaminadas a disminuir tanto la probabilidad de ocurrencia (prevención), como el impacto (protección).
3. Compartirlo o Transferirlo	Reduce el efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras entidades (contratos de seguros, de riesgos compartidos. En los procesos internos, si se tienen acciones comunes y conjuntas
4. Asumirlo	Después de reducir o transferir el riesgo, puede quedar un riesgo residual que se mantiene y hay que poner atención. Elaborar planes de contingencia para su manejo.

Acciones a emprender:

Dentro del tratamiento del Riesgo, se deben establecer las acciones a emprender, que pueden ser preventivas o correctivas.

ACCIONES A EMPRENDER	
1. Preventiva	Actividades establecidas para evitar que ocurra un evento que afecte el normal desarrollo de un proceso o de la institución
2. Correctiva	Actividades previstas para reestablecer una situación que fue afectada por un evento o circunstancia

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	12/08/17	Creación del Procedimiento "Gestión del Riesgo" para la aplicación y cumplimiento de todos los colaboradores de la organización.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
			PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA				
Código	GC-PR-003	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	1 DE 9

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Definir los criterios y parámetros generales para la planeación, desarrollo y seguimiento de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, con el objetivo de detectar desviaciones que permitan proponer acciones de mejora.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para la realización de Auditorías internas en todos los procesos de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.** Inicia desde la elaboración del programa de auditorías y termina con la presentación de los resultados al responsable del área o proceso auditado.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Auditoría: Proceso para realizar seguimiento y medición del desempeño y cumplimiento.

Criterios de auditoría: “Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos” que permiten ser comparados con la situación real.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría.

Plan de auditorías: “Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría”

Programa de auditorías: “Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un proceso específico”

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
			PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA				
Código	GC-PR-003	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	2 DE 9

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

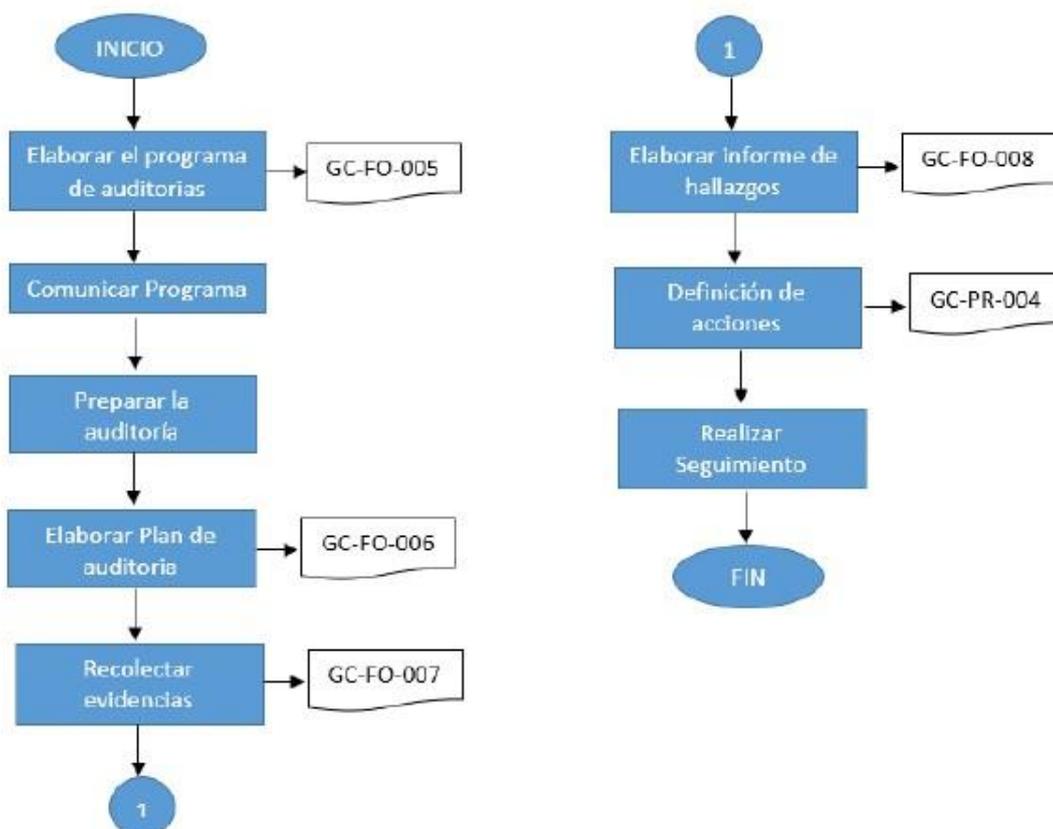
La realización de Auditorías Internas tiene el fin de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y verificar que en todos los procesos se cumplen los requisitos establecidos en el Manual de calidad, procedimientos y demás documentos relacionados. Mediante el desarrollo de las auditorías, se pretende anticiparse oportunamente a posibles desviaciones y se tomen las acciones preventivas, antes de que se vea afectado el servicio al cliente.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Elaborar el programa de auditorías:</p> <p>Se elabora el programa de auditorías por medio del Formato “Programa anual de auditorías internas” (GC-FO-005), a partir del análisis de los procesos, considerando su importancia y el resultado de auditorías previas.</p>	Responsable de la Gestión de Calidad
2	<p>Comunicar programa de auditorías:</p> <p>Se realiza una reunión o a través de correo electrónico entre las partes interesadas (auditado y auditor) para comunicar el programa.</p>	Responsable de la Gestión de Calidad
3	<p>Preparación de la auditoria:</p> <p>El auditor debe conocer el proceso a auditar y estudiar la información necesaria para realizar la auditoria (Norma ISO 9001:2015, Documentos generales del SGC, Procedimientos, formatos)</p>	Auditor
4	<p>Diligenciar el plan de auditorías:</p> <p>Se diligencia el plan de auditorías de acuerdo al formato (GC-FO-006) para revisión y aprobación por parte del responsable del proceso.</p>	Auditor
5	<p>Recolección de evidencias:</p> <p>Ejecutar la auditoria de acuerdo a lo programado mediante el Formato “Lista de chequeo para la verificación de auditorías” (GC-FO-007), verificando la información documentada.</p>	Auditor

6	<p>Elaboración del informe de hallazgos:</p> <p>Se registra todas las evidencias, hallazgos y no conformidades en el Formato “Informe de auditoría” (GC-FO-008), describiendo las observaciones que se tengan en forma objetiva clara y precisa. Una vez finalizado el informe, se hace entrega a los auditados para que lo analicen y se resuelven las diferencias.</p>	Auditor
7	<p>Definición de acciones:</p> <p>Se define con base en el informe de las auditorías las acciones a emprender para resolver las no conformidades y aspectos por mejorar, de acuerdo a lo establecido con el Procedimiento “Mejoramiento y Gestión de acciones preventivas, correctivas y de mejora” (GC-PR-004)</p>	Gerente del departamento interesado
8	<p>Realizar Seguimiento:</p> <p>Se realiza seguimiento a las acciones tomadas, para verificar que se lleven a cabo y están siendo eficaces al eliminar la no conformidad.</p>	Responsable del proceso

DIAGRAMA DE FLUJO



CRITERIOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Principios de Auditoría

Los siguientes principios de auditoria permiten definir el perfil o las características que el auditor de cumplir:

- ✓ Integralidad: Profesionalismo, ética.
- ✓ Confidencialidad: Los hallazgos encontrados no pueden ser divulgados.
- ✓ Presentación ecuánime: Los hallazgos e informes de la auditoria deben ser objetivos, precisos y verdaderos.
- ✓ Cuidado Profesional: Sustentar, evaluar, planear.
- ✓ Independencia: No tener intereses (relación) con el área auditada.
- ✓ Enfoque basado en la evidencia: Comprobar todas las conclusiones de la auditoria.

Programa de Auditorías:

Es un conjunto de auditorías (de primera, segunda y tercera parte) que se programan para un año. El responsable de la Gestión de Calidad, será el encargado de realizar esta programación el primer mes de cada año.

La frecuencia para realizar la auditoria se establece considerando:

- ✓ Resultados de auditorías anteriores.
- ✓ Indicadores
- ✓ Importancia del proceso
- ✓ Riesgos de los procesos

Descripción del llenado del Formato del Programa de auditorías (GC-FO-005)

N°	Elemento	Descripción
1	Fecha	Indica la fecha en que se elabora el Programa de Auditoría
2	Periodo	Indica el periodo que abarca la auditoría
3	N°	Orden cronológico que asigna el número de auditoria
4	Tipo de Auditoría	<p>Clasificación de la auditoría:</p> <p>Interna: Evaluar el desempeño con personas de la misma organización.</p> <p>De segunda parte: Demostrar el desempeño frente a un requisito que afecta un tercero.</p>

		De tercera parte: Auditoría llevada a cabo por el organismo de certificación.
5	Alcance	Definición de las áreas a auditar dentro del SGC, puede ser a todo el Sistema o establecer las áreas.
6	Responsable	Nombre del Responsable del área a auditar.
7	Auditor Líder	Nombre del auditor
8	Frecuencia	Indica la Frecuencia con que se realiza
9	Mes	Indica el mes en que realiza

Plan de auditorías

El plan de auditorías se elabora por cada auditoría que esta designada en el Programa de auditoras.

Descripción del llenado del Formato del Programa de auditorías (GC-FO-006)

N°	Elemento	Descripción
1	N° Auditoría	Consecutivo cronológico de la auditoría interna
2	Fecha	Fecha en que se celebra la auditoría
3	Objetivo	Objetivo de la auditoría
4	Alcance	Alcance de la auditoría
5	Auditor asignado	Nombre del auditor asignado
6	Proceso/Actividades	Actividades a auditar
7	Criterios	Requisitos de la norma ISO 9001:2015 a auditar, así como los procedimientos establecidos para su cumplimiento.
8	Temas	Planes, procedimientos y proyectos a auditar

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	25/07/17	Creación del Procedimiento de "Auditoría Interna" para la aplicación y cumplimiento de todos los colaboradores de la organización.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

Formato del Programa de Auditorías

 <small>GAS DOMICILIARIO DEL PERÚ</small>		PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS						 <small>GAS DOMICILIARIO DEL PERÚ</small>	
Código	GC-FO-005	Versión	1	Fecha	25/07/2017	Página	1 DE 1		

Descripción del Programa Anual de Auditorías:

El responsable de la Gestión de Calidad, será el encargado de realizar esta programación durante el primer mes de cada año.
 En la columna "**Alcance**" se establece el área o el proceso a auditar, el "**Responsable**" hace referencia al responsable del área auditar, y la **Frecuencia** con que se realiza teniendo en cuenta el resultado de las últimas auditorías, importancia de la actividad, indicadores, Riesgos de los procesos.

FECHA _____

PERIODO _____

N°	Tipo de auditoría	Alcance	Responsable Auditor Líder	Frecuencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

Formato Plan de Auditorías

		PLAN DE AUDITORÍAS					
		Código	GC-FO-006	Versión	1	Fecha	

Descripción del Plan de Auditoría
 Por medio de este formato, se describen las actividades y los detalles acordados de una auditoría. Sera diligenciado por el auditor asignado.

N° AUDITORÍA		FECHA	
OBJETIVO			
ALCANCE			
AUDITOR DESIGNADO			

Proceso/Actividad	Lugar/Fecha	HORA		Recursos	Criterios	Documentos de referencia	Observaciones
		Inicio	Fin				

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO PARA EL MEJORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA				
			Código	GC-PR-004	Versión	1	

PROCEDIMIENTO PARA EL MEJORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Definir la metodología para que en **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, se determinen y gestionen las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para alcanzar los resultados esperados en el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para la y gestionen las acciones correctivas, preventivas y de mejora en todos los procesos de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.** Inicia desde la identificación de la no conformidad y termina con la verificación y eficacia de la acción tomada.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción correctiva: “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.” Este tipo de acciones son tomadas para prevenir que algo suceda.

Acción de mejora: Son aquellas acciones tomadas “para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos” y optimizar el desempeño.

Acción preventiva: “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable” Este tipo de acciones son tomadas para prevenir que un evento se presente o se vuelva a presentar.

No conformidad: “Incumplimiento de un requisito”

Plan de mejoramiento: Plan de acción en el que se identifican las acciones para corregir el incumplimiento de un requisito.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La implantación de acciones preventivas, correctivas y de mejora constituye un factor determinante para lograr la mejora continua y lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

Es responsabilidad de los líderes del proceso y el representante de la Gestión de Calidad, asegurar la aplicación de este procedimiento, definición, implementación y seguimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Las acciones preventivas y correctivas no deben ser formuladas, sin identificar y definir con anterioridad las causas que las originaron.

Formulación de acciones

Las acciones formuladas, deben responder a las siguientes características:

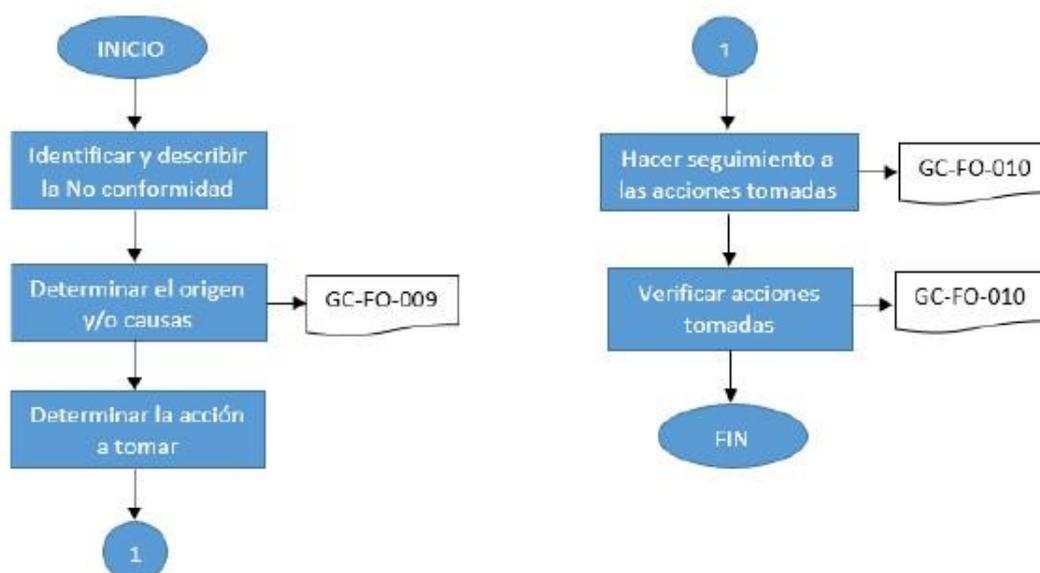
Contextualizada	Deberá estar acorde con el momento y la situación en que se presentó la no conformidad.
Coherente	Debe estar asociado a la no conformidad o a la situación potencial.
Fundamentada	No deben dar lugar a la duda sobre la idoneidad y pertenencia de las acciones.
Viable- factible	Que se puedan alcanzar durante el plazo establecido.
Innovadora	Adoptar nuevas acciones a no conformidades viejos.
Clara	No debe dar lugar a ambigüedades y debe ser entendible para todos.
Medible	De tal manera que su resultado sea observable.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO PARA EL MEJORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar y describir la No conformidad: Identificar de acuerdo a las fuentes de información la no conformidad, describiéndola e informar al responsable del proceso afectado.	Todos los procesos

2	<p>Determinar el origen y/o causas: Para el análisis de las causas, se debe usar las técnicas para identificación de causas en la gestión de acciones correctivas y preventivas. Estas causas de deben diligenciar en el formato “Registro de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora” (GC-FO-009).</p>	Responsable de la Gestión de Calidad
3	<p>Determinar la acción a tomar: Se determinas las acciones necesarias para evitar o eliminar una no conformidad de acuerdo a las causas determinadas. Si se trata de una acción de mejora, se determinan los resultados que se esperan alcanzar. Se deberán definir los responsables y los plazos para llevar acabo la acción.</p>	Responsable de la Gestión de Calidad
4	<p>Hacer seguimiento a las acciones tomadas: Verificar que las acciones tomadas son eficaces y hayan eliminado las causas o se hayan cumplido los objetivos propuestos en caso de tratarse de una acción de mejora. Registrar su estado y las observaciones en el formato “Plan de mejoramiento” (GC-FO-010). Este seguimiento será realizado por el responsable del proceso exceptuando si la fuente de información proviene del resultado de una auditoria interna, el responsable será el encargado de la auditoria.</p>	Responsable del proceso
5	<p>Verificar la acción tomada: El encargado de verificar la eficacia de las acciones tomadas será el Responsable de la Gestión de Calidad.</p>	Responsable de la Gestión de Calidad

DIAGRAMA DE FLUJO



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO PARA EL MEJORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA					
		Código	GC-PR-004	Versión	1		Fecha

CRITERIOS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Técnicas para para la identificación de causas:

o Diagrama causa efecto:

También conocido como el diagrama de Ishikawa o por su estructura conocido como espina de pescado. Es una técnica grafica que permite identificar la relación entre un problema o efecto, sus causas y subcausas.

o Tormenta de ideas:

También llamado Brainstorming, es una técnica de grupo, en el que los integrantes proponen ideas sobre un determinado tema, para luego escoger una o varias que permitan tomar una decisión sobre la situación planteada.

o Los 5 porqué:

Consiste realizar en una serie de preguntas para conocer las causas que generan un problema en particular. Por medio de este método se descubre información vital en forma organizada para poder llegar a las verdaderas causas,

o Análisis de la causa raíz:

Es una herramienta que busca identificar las causas para la resolución de problemas. Generalmente la causa raíz se usa para describir las causas en donde se podría implementar una intervención para evitar resultados no deseados.

Formato de registro de acciones preventivas, correctivas y de mejora

1. **Fecha:** Día, mes y año en que se diligencia este formato.
2. **Tipo de acción:** Hace referencia al motivo por el cual se diligencia este formato y se realiza el procedimiento de gestión de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
3. **Fuente de información:** Indica de qué tipo de análisis proviene la no conformidad.
4. **Descripción de la situación real o potencial:** Se debe evidenciar la No conformidad o la situación que dio origen al tipo de acción que se ha detallado.
5. **Análisis e identificación de las causas:** Se describe la procedencia de la No conformidad. Para ello se debe hacer uso de: “Guía para el análisis de causas en la gestión de acciones preventivas o correctivas” (xxx).
6. **Acciones preventivas, correctivas y de mejora:** Detalla la actividad que va a realizarse según el tipo de acción, el responsable de llevar a cabo esta acción y la fecha en que inicia y culmina la actividad.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO PARA EL MEJORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA					
		Código	GC-PR-004	Versión	1		

Formato Plan de mejoramiento

Este formato, adicionalmente al formato de “Registro de acciones preventivas, correctivas y de mejora”.... Contiene:

- 1. Indicador:** Se deben determinar indicadores que permitan reflejar el cumplimiento de las acciones establecidas.
- 2. Metas cuantificables:** Es el valor del indicador que se desea alcanzar.
- 3. Recursos:** que se requieren para la ejecución de la acción.
- 4. Cronograma de ejecución:** Indicar fecha de inicio y de finalización.
- 5. Resultados del indicador:** Determine el resultado del indicador a la fecha del corte de seguimiento.
- 6. Grado de avance:** Indicar en valores porcentuales, el progreso de la ejecución de la meta establecida frente al avance de las acciones.
- 7. Seguimiento del proceso:** Sera diligenciado por los responsables del proceso, donde se registra el resultado del seguimiento efectuado a las acciones implementadas.
- 8. Verificación de acciones:** Se describe en forma clara y precisa la eficacia de las acciones implementadas. El Representante de la gestión de calidad es el encargado de esta verificación.
- 9. Estado del hallazgo:** Determinar el estado del hallazgo de acuerdo a la verificación efectuada: Se registra la letra A cuando esté abierto y C si se encuentra cerrado. Ninguna acción podrá quedar sin resolución (acción abierta).
- 10. Auditor:** quien realiza la verificación de las acciones.

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	25/07/17	Creación del Procedimiento de “Mejoramiento y Gestión de acciones preventivas, correctivas y de mejora” para la aplicación y cumplimiento de todos los colaboradores de la organización.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

		PLAN DE MEJORAMIENTO														
Código	GC-FO-010	Versión	1	Fecha	30/07/2017	Página	1 DE 1									
Descripción del Plan de mejoramiento: Mediante este formato, se identifican las acciones para corregir el incumplimiento de un requisito. La columna "Seguimiento" es diligenciada por el responsable del proceso, mientras que la columna "verificación" está a cargo del Representante de Gestión de Calidad.																
PROCESO (S)				RESPONSABLE O RESPONSABLES												
N°	Fecha del hallazgo, no conformidad, oportunidad de mejora	Tipo de acción	Fuente de información	Descripción del hallazgo, no conformidad, oportunidad de mejora	Análisis de causas	Acciones	Indicador	Responsable de ejecución	Recursos	Cronograma de ejecución	Resultado del indicador	Grado de avance	Seguimiento del proceso de acciones	Verificación	Estado del hallazgo	Auditor

Formato de registro de acciones preventivas, correctivas y de mejora

		REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y/O MEJORA					
		Código	GC-FO-009	Versión	1		

Descripción del Registro de acciones preventivas, correctivas y de mejora
 Por medio de este formato se registran las no conformidades, sus causas y las acciones tomadas.

FECHA		TIPO DE ACCIÓN	<input type="checkbox"/> Correctiva	<input type="checkbox"/> Preventiva	<input type="checkbox"/> De mejora
--------------	--	-----------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

FUENTE DE INFORMACIÓN	<input type="checkbox"/> Auditoría Interna	<input type="checkbox"/> Quejas, reclamos y sugerencias	<input type="checkbox"/> Revisión por la Dirección	<input type="checkbox"/> Otra fuente ¿Cuál?
	<input type="checkbox"/> Mapa de Riesgos	<input type="checkbox"/> Indicadores de Gestión del Proceso	<input type="checkbox"/> Encuesta de satisfacción	_____

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN REAL O POTENCIAL (Tener en cuenta el Qué, Cuándo, Dónde, Cuántos y el incumplimiento)

ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS

N°	CAUSA (1mer ¿Por qué?)	SUBCAUSA (2do ¿Por qué?)	ULTRACAUSA (3cer ¿Por qué?)	CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS	
				<input type="checkbox"/>	Falta de medición o control
				<input type="checkbox"/>	Incumplimiento de un método o procedimiento
				<input type="checkbox"/>	Método Inexistente
				<input type="checkbox"/>	Planeación inadecuada
				<input type="checkbox"/>	Falta de Recursos
				<input type="checkbox"/>	Falta de entrenamiento
				<input type="checkbox"/>	Dificultad en el clima org.
				<input type="checkbox"/>	Otra _____

ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA DE FIN

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
			PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				
Código	GC-PR-005	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	1 DE 3

PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Gas Domiciliario Del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Establecer los parámetros para realizar cambios o modificaciones que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de controlar las consecuencias potenciales de dichos cambios y mantener la integridad del SGC.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de **Gas Domiciliario Del Perú - G.D.P. SAC.**

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Necesidades del cliente: Requisitos establecidos por el cliente para el correcto suministro de producto o servicio.

Procedimiento: Parámetros o especificaciones para desarrollar una actividad un proceso. Estos procedimientos deben dar respuesta como mínimo a: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

El presente documento busca establecer los parámetros y actividades a realizar en caso de presentarse un cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad, los cambios que se deben considerar en este procedimiento son: Cambios del direccionamiento estratégico, cambios de infraestructura, cambios de tecnología, cambios de procesos, cambios en las necesidades del cliente o cambios en el marco legal. El control de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad busca asegurar que el direccionamiento estratégico cumpla objetivos y metas planteadas desde el inicio del SGC.

La Gerencia General será la responsable de la planificación de los cambios en la organización y será quien comunique al área de Gestión de la Calidad de dichos cambios con el fin de mitigar el impacto y de que la empresa siga cumpliendo con los requisitos establecidos. En caso de que alguno de los cambios en el SGC implique realizar cambios en la información documentada se seguirán los requerimientos del procedimiento de elaboración y control de información documentada.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Identificación del cambio:</p> <p>Identificar los cambios del sistema de gestión de calidad.</p>	Gerencia general y Gestión de calidad
2	<p>Solicitud del cambio:</p> <p>El cambio debe ser planificado y avalado por la gerencia general en donde se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del cambio: Se debe especificar si son factores internos o externos. - Impacto y mitigación al SGC: Se debe realizar una descripción del impacto que el cambio genera al SGC y la forma de mitigarlo. - Acciones: Se debe establecer las acciones a tomar (Cambios de responsabilidades o asignación de una nueva, cambios en la información documentada, asignación de recursos y propósito del cambio). 	Gerencia general y Gestión de calidad
3	<p>Implementación y seguimiento:</p> <p>A través de carta o correo electrónico se comunica la decisión a las partes interesadas y se coordina la ejecución del cambio.</p>	Gerencia General
4	<p>Informe:</p> <p>El cambio deberá ser reportado en el formato de “Registro de acciones preventivas, correctivas y/o mejora” “GC-FO-009”</p>	Gestión de calidad

DIAGRAMA DE FLUJO



CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	08/08/17	Creación del "Procedimiento de cambios al sistema de gestión de calidad" para la aplicación y cumplimiento de todos los colaboradores de la organización.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
		PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
Código	GC-PR-006	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	1 DE 9

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Establecer el modelo bajo el cual **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC** mide la satisfacción del cliente y realiza análisis de los resultados de dicha medición, determinando de esta forma los parámetros generales bajo los cuales se evalúa la conformidad del servicio y se pueden obtener hallazgos de acciones preventivas, correctivas o de mejora.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para la medición y análisis del modelo de las deficiencias aplicado para especificar la satisfacción de los clientes de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC**. Inicia desde el cálculo del tamaño de muestra para el desarrollo de la encuesta y termina con el análisis de los resultados del modelo de las deficiencias.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Satisfacción del cliente: Nivel de conformidad del cliente con el producto adquirido o servicio contratado.

Expectativa: Es el juicio a priori sobre una situación, el deseo de conseguir una cosa.

Percepción: Es el juicio o la impresión derivada de los sentidos, como se entiende la realidad de una situación.

Tamaño de muestra: Es el número de elementos representativos extraídos de una población que permitan tener confiabilidad a la hora de aplicar cualquier instrumento de medición.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La medición de la satisfacción del cliente tiene el fin de guiar a la organización al determinar las especificaciones de calidad del servicio por medio de la diferencia que se genera de las expectativas de los consumidores y las percepciones de los clientes.

El modelo consiste en la medición de cada una de las brechas propuestas por medio de encuestas de expectativa y percepción, se comienza por realizar un chequeo interno en donde se pueda determinar los diferentes puntos de vista entre clientes, directivos y

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
		PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
Código	GC-PR-006	Versión	1	Fecha	JUL-2017	Página	2 DE 9

empleados y se finaliza con la medición de expectativa y percepción de los clientes mismos. Las encuestas se realizaron con base en la teoría del modelo “SERVQUAL” para la medición de expectativa y percepción. La escala servqual según los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry permite estudiar y medir la diferencia del servicio antes de prestarlo y una vez prestado y con ellos realizar las acciones de mejora continua pertinentes para la empresa.

Modelo de las deficiencias

El modelo busca entender la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes y por mejora continua ir cerrando esta brecha; de manera que el servicio que **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC** presta sea absolutamente satisfactorio para el cliente, igualmente de esta manera se podrá generar una medición del servicio, creando históricos, datos puntuales y reales de la satisfacción del cliente.

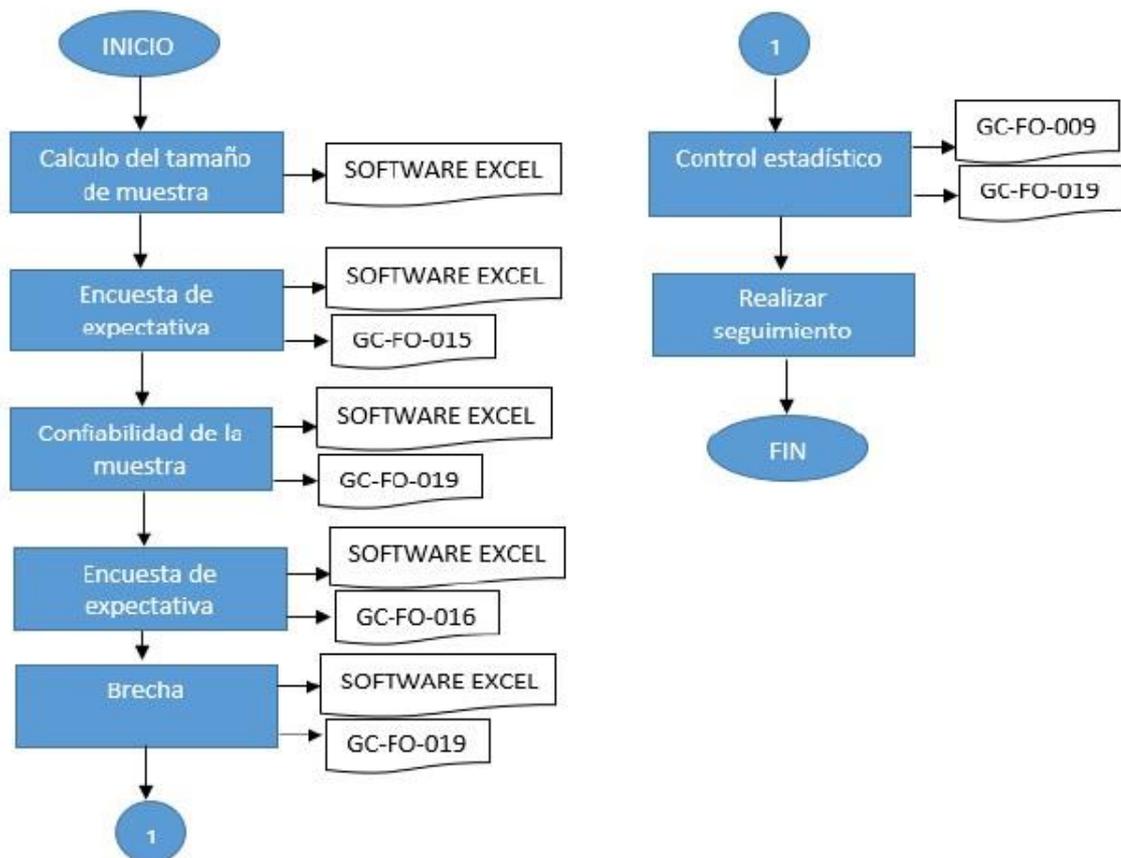
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Calculo del tamaño de muestra: Se realiza el tamaño de muestra de los posibles y potenciales clientes, en donde se consideran como la población todas aquellas empresas que Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC considere requerirán de los servicios de la compañía y la muestra se obtendrá tras el cálculo en el archivo “Medición de la satisfacción del cliente” en la pestaña tamaño de muestra del software Excel disponible en la carpeta compartida.</p>	Responsable de la Gestión de Calidad
2	<p>Encuesta de Expectativa: Se aplicará la encuesta de expectativas a los representantes de las empresas seleccionadas según el tamaño de muestra resultante, para este fin se utilizará el formato “Encuesta de expectativas del servicio” (GC-FO-015). Las encuestas tendrán validez anual y tendrán que ser repetidas tomando de nuevo el tamaño de muestra a las empresas que para el año en curso respectivo considere la organización sea necesario. Los resultados de la encuesta tendrán que ser registrados en el archivo “Medición de la satisfacción del cliente” en la pestaña resultados de expectativa del software Excel disponible en la carpeta compartida.</p>	Responsable de la Gestión de Calidad

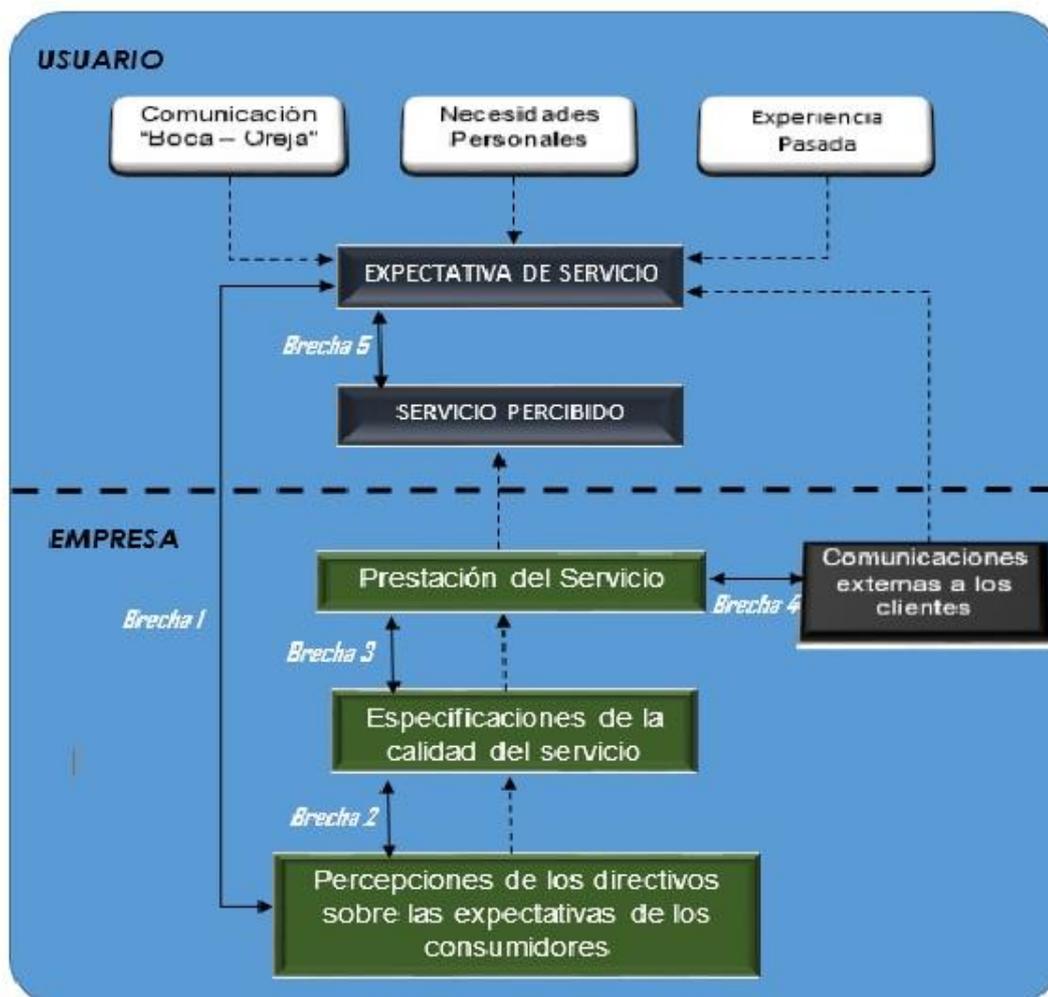
3	<p>Confiabilidad de muestra: Teniendo en cuenta que la calidad del servicio es absolutamente subjetiva y que depende de lo que el cliente determine sea los requisitos que quiere del servicio, todas las encuestas realizadas deben ser sometidas a la prueba de confiabilidad y validar sus resultados.</p> <p>La confiabilidad de la encuesta se podrá evidenciar en el archivo “Medición de la satisfacción del cliente” en la pestaña confiabilidad de expectativa para las encuestas de expectativa y en la pestaña de confiabilidad de percepciones para el caso de encuestas de percepción del software Excel disponible en la carpeta compartida. La confiabilidad se tomará para el tamaño de muestra completo en el caso de las expectativas y se realizar en grupos de a 10 para el caso de las percepciones como lo sugiere el modelo, en caso de completarse las 10 encuestas se abrirá otra pestaña que cumpla con las mismas características y se describirá con el mismo nombre de confiabilidad de percepción y el numero consecutivo de la pestaña, los resultados serán registrados en el formato “Resultados del modelo de medición” (GC-FO-019).</p>	Responsable de la Gestión de Calidad
4	<p>Encuesta de Percepción: Se aplicará la encuesta de percepción a los representantes de las empresas clientes para este fin se utilizará el formato “Encuesta de percepción del servicio” (GC-FO-016). Las encuestas tendrán validez hasta que la empresa cliente decida o requiera de nuevo de un servicio; hasta este momento la encuesta tendrá que ser repetida.</p> <p>Los resultados de la encuesta tendrán que ser registrados en el archivo “Medición de la satisfacción del cliente” en la pestaña resultados de percepción del software Excel disponible en la carpeta compartida en grupos de a 10 encuestas como lo indica el modelo, en caso de completarse las 10 encuestas se abrirá otra pestaña que cumpla con las mismas características y se describirá con el mismo nombre de resultados de percepción y el numero consecutivo de la pestaña.</p>	Responsable de la Gestión de Calidad
5	<p>Brecha: En el archivo “Medición de la satisfacción del cliente” en la pestaña brecha del software Excel disponible en la carpeta compartida se confrontarán los resultados de expectativa y percepción según la empresa y servicio prestado, las brechas resultantes de la medición del servicio deberán ser registradas en el formato “Resultados del modelo de medición” (GC-FO-019).</p>	Responsable de la Gestión de Calidad

6	<p>Control estadístico: En el archivo “Medición de la satisfacción del cliente” en la pestaña control estadístico del software Excel disponible en la carpeta compartida, se podrá visualizar los resultados en cuanto a relación de variables, resultado que debe ser registrado en el formato “Resultados del modelo de medición” (GC-FO-019) y resultados en cuanto a priorización de insatisfacciones de control de dimensiones en donde a las causas vitales se deben controlar dando seguimiento al procedimiento para el mejoramiento y la gestión de acciones preventivas, correctivas y de mejora, registrándolas en el formato de “Registro de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora” (GC-FO-009)</p>	Responsable de la Gestión de Calidad y Gerencia General
7	<p>Realizar Seguimiento: Se realiza seguimiento a las acciones tomadas, para verificar que se lleven a cabo.</p>	Responsable de la Gestión de Calidad y Gerencia General

DIAGRAMA DE FLUJO



CRITERIOS DEL MODELO DE MEDICION DE LAS DEFICIENCIAS



Puntos de medición

Los siguientes puntos son las brechas que el modelo propone ser medidas con el fin de medir la situación interna y externa de la organización conforme la satisfacción del cliente:

- ✓ Expectativa del servicio y percepciones de los directivos sobre las expectativas de los consumidores.
- ✓ Percepciones de los directivos sobre las expectativas de los consumidores y las especificaciones de calidad del servicio.
- ✓ Especificaciones de calidad del servicio y prestación del servicio.
- ✓ Prestación del servicio y comunicaciones externas de los clientes.
- ✓ Servicio percibido por el cliente y expectativa del servicio.

Descripción del llenado del Formato Resultados del modelo de medición (GC-FO-019)

N°	Elemento	Descripción
1	Cliente	Indica el cliente que se está evaluado
2	Promedio expectativa	Indica el cálculo del promedio de los 22 ítems de la encuesta de expectativas del cliente x
3	Promedio percepción	Indica el cálculo del promedio de los 22 ítems de la encuesta de percepción del cliente x
4	Brecha	Indica la brecha promedio entre expectativa y percepción del cliente x
5	Coeficiente de Pearson	Indica el coeficiente de correlación entre expectativa y percepción del cliente x
6	Confiabilidad	Indica el coeficiente de confiabilidad de expectativas y percepciones, para las expectativas se tendrá solo uno que es del tamaño de muestra total y de percepción se realizara cada 10 encuestas realizadas.

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	25/07/17	Creación del Procedimiento de "Medición de la satisfacción del cliente" para la aplicación y cumplimiento de todos los colaboradores de la organización.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

Formato Resultado del modelo de medición

		RESULTADO DEL MODELO DE MEDICION					
Código	GC-FO-019	Versión	1	Fecha	25/07/2017	Página	1 DE 1

Descripción del Resultado del modelo de medición
 Por medio de este formato se describen los detalles del modelo de medición de las deficiencias por medio de la confiabilidad del instrumento, la brecha causada por expectativa y percepción y el coeficiente de correlación de variables.

CLIENTE	SERVICIO PRESTADO	PROMEDIO		BRECHA	COEFICIENTE DE PEARSON
		EXPECTATIVA	PERCEPCION		

CONFIABILIDAD	EXPECTATIVA	MUESTRA			
	PERCEPCION		MUESTRA 1		MUESTRA 4
			MUESTRA 2		MUESTRA 5
			MUESTRA 3		MUESTRA 6

Formato Encuesta de percepción

		ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO							
Código	GC-FO-016	Versión	1	Fecha	06/08/2017	Página	1 DE 1		
Introducción	La siguiente encuesta hace parte del modelo de medición de la calidad del Sistema de Gestión de calidad de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC. Es usada con fines estrictamente organizacionales, está dirigida a los clientes de la empresa y tiene como objeto conocer la forma en que percibieron el servicio prestado.								
Datos del cliente									
Cliente							Fecha		
Servicio contratado									
Responda las siguientes preguntas marcando la respuesta que considera oportuna, teniendo en cuenta la forma en que se prestó el servicio por parte de Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.									
ITEM EVALUADO		EXCELENTE	SATISFACTORIO	BIEN	NORMAL	REGULAR	MAL	PESIMO	
ELEMENTOS TANGIBLES									
1	¿Los equipos utilizados en la prestación del servicio fueron? (modernos y especializados)								
2	¿El estado de equipos y medios materiales utilizados fue?								
3	¿Considera que la presentación personal de quien o quienes atendieron el servicio fue?								
4	El material de apoyo del servicio (folletos o comunicados) en aspectos visuales atractivos es								
FIABILIDAD DEL SERVICIO									
5	¿Se cumplieron acuerdos, tiempos y fechas de manera?								
6	¿La Confianza de que el servicio se prestó de la mejor forma posible, lo sintió de manera?								
7	¿La Confianza en que el asesoramiento prestado o la información son correctos, lo sintió de?								
8	¿Se prestó un servicio sin errores ni contratiempos? ¿Cómo lo calificaría?								
9	¿Sintió Confianza en el personal que realizó el servicio? ¿Cómo lo calificaría?								
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
10	¿La capacidad de la empresa para resolver cualquier tipo de inconveniente durante la prestación?								
11	¿La comunicación con la empresa antes, durante y después de la prestación del servicio le pareció?								
12	¿La organización atendió su solicitud como cliente de manera?								
13	¿La agilidad o rapidez con la que se desarrolló el servicio la considera?								
ATENCIÓN PERSONALIZADA									
14	¿El trato por parte de la organización lo considera?								
15	¿El Interés mostrado por las personas que lo atendieron lo considera?								
16	¿La atención directa e individualizada que presta la organización la considera?								
17	¿La Facilidad y confianza que presta la organización en transacciones y pagos de servicios, la califica?								
COMPETENCIA PROFESIONAL									
18	¿Las competencias de las personas que prestan el servicio las considera?								
19	¿La puntualidad de las personas que prestaron el servicio fue?								
20	¿La capacidad de respuesta ante dudas o consultas que le surgieron fueron atendidos de manera?								
21	¿El personal que atendió el servicio, entendió y pudo satisfacer sus necesidades específicas como cliente?								
22	¿Considera que el asesoramiento e Información suministrada facilitó las opciones que más le?								

		ENCUESTA DE EXPECTATIVAS DEL SERVICIO						
Código	GC-FO-015	Versión	1	Fecha	06/08/2017	Página	1 DE 1	
Introducción	<p>La siguiente encuesta tiene como objeto conocer y entender la importancia que tiene para usted la prestación de servicios predictivos y lo que esperaría de un servicio como este.</p> <p>La información que suministre en esta encuesta tendrá fines estrictamente organizacionales y apoyara el Sistema de Gestión de Calidad propuesto en la organización.</p>							
Datos del encuestado								
Nombre						Fecha		
<p>Responda las siguientes preguntas marcando la respuesta que considera oportuna, teniendo en cuenta lo que usted espera de un servicio predictivo</p>								
ITEM EVALUADO		EXCELENTE	SATISFACTORIO	BIEN	NORMAL	REGULAR	MAL	PESIMO
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Qué grado de importancia cree que debe ocupar el uso de equipos modernos y especializados en la?							
2	¿El estado de equipos y medios materiales utilizados debe ser?							
3	¿Considera que la presentación personal de quien atiende el servicio es importante? ¿Debe ser?							
4	¿Qué importancia daría a materiales de apoyo del servicio (folletos o comunicados)? visualmente							
FIABILIDAD DEL SERVICIO								
5	¿Esperaría que el cumplimiento de acuerdos, tiempos y fechas fuera?							
6	¿Qué importancia tiene la confianza de que el servicio se presta de la mejor manera posible?							
7	¿Qué importancia tiene la confianza de que la información o el asesoramiento prestado sean?							
8	¿Considera que el servicio desde la primera tarea debe ser?							
9	¿Considera que la Confianza en el personal que realiza el servicio es importante?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	¿En caso de que se haya producido algún inconveniente en la prestación del servicio?							
11	¿La Facilidad para comunicarse con la organización debe ser?							
12	¿Qué grado de importancia debe tener la capacidad de la organización para atender una solicitud?							
13	¿Que se realice el servicio lo más rápidamente posible lo considera?							
ATENCIÓN PERSONALIZADA								
14	¿El Trato amable por parte de la organización lo considera?							
15	¿El Interés mostrado por las personas que lo atendieron debe ser?							
16	¿La atención directa e individualizada antes, durante y después del servicio la considera?							
17	¿La Facilidad y confianza en transacciones y pagos de servicios debe ser?							
COMPETENCIA PROFESIONAL								
18	¿Las competencias de las personas que prestan el servicio deben ser?							
19	¿Qué grado de importancia atribuye a la puntualidad de las personas que prestan el servicio?							
20	¿Qué importancia tiene la capacidad de respuesta ante dudas o consultas que se puedan generar?							
21	¿Qué el personal entienda y satisfaga sus necesidades específicas lo considera?							
22	¿La Información y asesoramiento, facilitando las opciones que más le convienen lo considera?							

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
			PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL				
Código	GC-PR-007	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	1 DE 7

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Establecer la metodología para seleccionar, capacitar, evaluar y desvincular el recurso humano (colaboradores) de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**

ALCANCE

Este procedimiento aplica para el ingreso de los colaboradores a **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, inicia con la convocatoria y selección del colaborador y finaliza con la respectiva evaluación del desempeño.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Capacitación: Desarrollo de actividades educativas para obtener y mejorar habilidades, conocimientos y competencias, que permitan mejorar el desempeño de los colaboradores, agregando valor a la organización.

Desvinculación: Retiro de un colaborador de la organización, de acuerdo a las leyes establecidas.

Evaluación de desempeño: Es aquella que mide el desempeño de los colaboradores de la organización, permitiendo valorar su rendimiento, de acuerdo a los objetivos propuestos.

Inducción: Conjunto de actividades destinadas a que el nuevo colaborador conozca y se integre a la cultura de la organización.

Pruebas: Son aquellos instrumentos diseñados para medir las diferencias individuales (habilidades de tipo cognitivo, conocimientos, intereses, actitudes, rasgos de la personalidad) frente al perfil establecido.

Vinculación: Actividades dirigidas a la asignación de personal a un cargo.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La selección del personal inicia con la necesidad del personal, ya sea para cubrir una vacante, por la creación de un cargo, por una renuncia, despido o el requerimiento de personal especializado en determinada actividad. El personal seleccionado, deberá presentar la documentación exigida de acuerdo a la normatividad vigente.

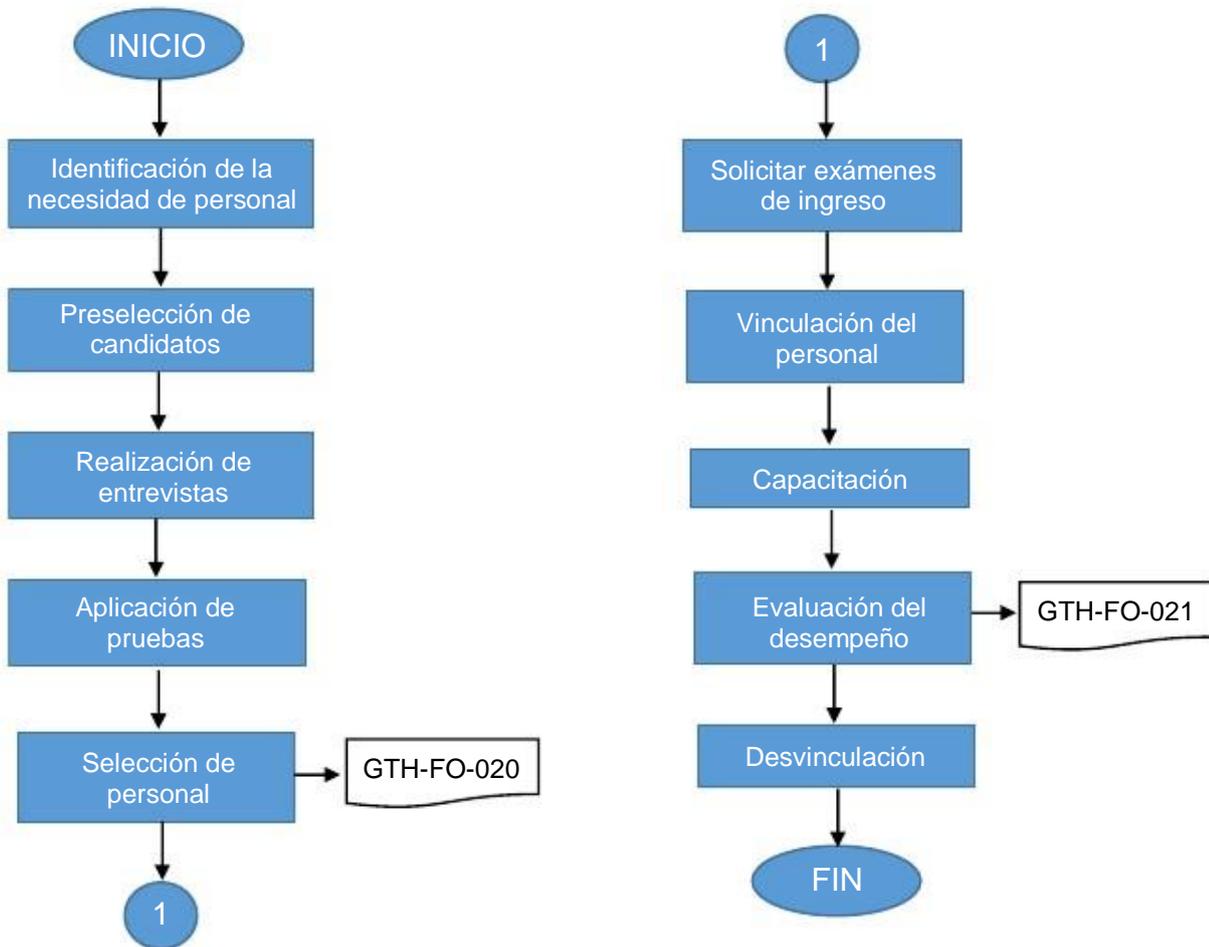
Adicionalmente, se realizara una evaluación a las capacitaciones realizadas, para verificar la eficacia y efectividad de estas. Se considera que esta será eficaz cuando el porcentaje de asistentes que aprueben sea igual o mayor al 70%. Para el personal que no apruebe, se tomaran medidas adicionales como enviar el material visto o capacitaciones adicionales.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Identificación de la necesidad de personal:</p> <p>Debe solicitarse por escrito o verbalmente la necesidad del personal. Verificando cuáles serán las funciones, competencias y el perfil requerido.</p>	Líderes de los procesos
2	<p>Preselección de candidatos:</p> <p>El responsable del proceso analiza las hojas de vida teniendo como referente el perfil del cargo requerido, para seleccionar los candidatos que más se ajustan. Se citara a los candidatos preseleccionados para la aplicación de pruebas.</p>	Líder del proceso de Gestión de Talento Humano
3	<p>Realización de entrevistas:</p> <p>Se realizará la respectiva entrevista, indagando acerca del entorno familiar, estudios, experiencia previa, proyecto de vida y demás aspectos que sean de interés de acuerdo con el tipo de cargo.</p>	Líder del proceso de Gestión de Talento Humano
4	<p>Aplicación de pruebas:</p> <p>De acuerdo al tipo de cargo se aplicaran las pruebas necesarias que permitan confirmar la información obtenida durante la entrevista.</p>	Jefe Inmediato del Cargo solicitado

5	<p>Selección de personal:</p> <p>El Líder del proceso de Gestión de Talento Humano, informará al Gerente General las posibles opciones, presentándole el informe de la entrevista y el resultado de la aplicación de pruebas; este elegirá la mejor opción.</p>	Gerente General
6	<p>Solicitar exámenes de Ingreso:</p> <p>Indicando los nombres y cargo al que se aspira.</p>	Líder del proceso de Gestión de Talento Humano
7	<p>Vinculación del personal:</p> <p>La vinculación incluye el nombramiento, inducción y periodo de prueba.</p>	Líder del proceso de Gestión de Talento Humano
8	<p>Capacitación:</p> <p>Anualmente, se formulará un plan de capacitación, en el que primero se hará un diagnóstico de necesidades, se programará y se ejecutará en las fechas establecidas.</p> <p>Para el diagnóstico de necesidades de formación y entrenamiento se tendrá en cuenta la misión, políticas, planes y proyectos de la organización.</p>	Líder del proceso de Gestión de Talento Humano
9	<p>Evaluar el desempeño:</p> <p>La evaluación se llevará a cabo dos veces por año. Previamente, se fijaran los objetivos alineados a la estrategia de la organización y serán dados a conocer al evaluado. Así mismo se le dará a conocer el resultado que obtuvo.</p>	Todas las Gerencias
10	<p>Desvinculación:</p> <p>De acuerdo a las causales de desvinculación determinadas por la ley, se comunicará y notificará al funcionario la decisión adoptada y a las gerencias interesadas.</p> <p>Se realizará el retiro del sistema general de seguridad social, y se entregará la orden para que el funcionario se practique el examen médico de egreso.</p>	Líder del proceso de Gestión de Talento Humano

DIAGRAMA DE FLUJO



CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

Sesgos en la Entrevista:

Debido a que la entrevista permite tomar una primera decisión acerca de la contratación de una persona, es importante a que el entrevistador obtenga información técnica que permite tomar decisiones correctas. Por tanto es importante dar a conocer los errores y sesgos que comete el entrevistador., para eliminar o minimizar la tendencia a la evaluación errónea.

- **Efecto Halo:** Sucede cuando el entrevistador se deja llevar por una sola característica positiva del entrevistado, haciendo que primen y asumiendo que el resto de características serán igual de favorables.
- **Efecto Horn:** Al contrario del efecto halo, es cuando la característica de entrada es negativa y se tiende a la descalificación.
- **Efecto Central:** Es cuando el entrevistador en su afán de ser equitativo, evalúa a todos los candidatos de forma parecida aproximándolos al promedio.
- **Efecto Generosidad:** Cuando el entrevistador no conoce el puesto a cubrir o es inexperto, tiene tendencia a la generosidad en sus observaciones, lo que evita que se señalen diferencias entre los candidatos, resultando prácticamente todos igual de buenos.
- **Efecto Contraste:** Sucede cuando el entrevistador acaba de hablar con algunos candidatos poco adecuados y tienden a sobrevalorar al siguiente.
- **Efecto Caballo de Batalla:** cuando el entrevistador se centra en un solo tema de su preferencia y deja de explorar ciertos aspectos.
- **Efecto Espejo:** El entrevistador busca en el candidato aquellas cualidades o conductas que son apreciadas en él.

Pruebas:

Actualmente, existen gran variedad de pruebas para seleccionar al personal idóneo, de acuerdo al cargo al que se aspira y de acuerdo a factores que se quieren y deseen medir. Hay tres grandes tipos de pruebas de selección:

- **Pruebas Psicotécnicas:** Es una estandarizada, que persigue descubrir, clasificar, explicar y predecir el comportamiento, habilidades y capacidades de un candidato.
- **Pruebas Profesionales o de conocimiento:** Permiten evaluar los conocimientos y el grado de destreza necesarios para desarrollar un trabajo concreto.
- **Test de personalidad:** Se realiza dependiendo del cargo a ocupar para determinar la iniciativa, empatía, motivación, nivel de madurez, etc.

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	15/08/17	Creación del “Procedimiento de Selección, capacitación, evaluación y desvinculación del personal” para la aplicación y cumplimiento la Gerencia de Talento Humano.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

Formato Informe de la Entrevista

		INFORME DE ENTREVISTA					
Código	GTH-FO-023	Versión	1	Fecha	27/08/2017	Página	1 DE 1

Descripción del Informe de Entrevistas
Este formato, pretende facilitar la sistematización obtenida en la entrevista realizada al candidato como parte del proceso de Selección.

Fecha		Nombres y apellidos	
Edad		Teléfono/ Celular	
		Cargo a desempeñar	

Según la información obtenida en la entrevista en lo correspondiente a: Formación académica, experiencias, funciones esenciales, evaluar las competencias y habilidades básicas requeridas para el cargo.

Competencias o aspectos a evaluar	Valoración otorgada

Descripción General de la Entrevista

Actitud General del entrevistado (Actitud verbal y no verbal, como tono de voz, forma de sentarse, vocabulario, mirada, etc.)

Fortalezas	
Debilidades	

OBSERVACIONES

Aspiración laboral		Firma del Responsable del Informe	
---------------------------	--	--	--

Formato Evaluación del desempeño

		EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
Código	GTH-FO-024	Versión	1	Fecha	25/08/2017	Página	1 DE 1
Descripción de la Evaluación del Desempeño							
Por medio de este formato, se evalúa el desempeño de los colaboradores en determinado periodo.							
Fecha		Periodo evaluado					
Nombre del Evaluado					Cargo		
Nombre del Evaluador					Cargo		
Evalúe las siguientes métricas del 1 al 5							
1. Malo	2. Regular	3. Bueno	4. Muy Bueno	5. Excelente			
Desempeño Laboral							
Responsabilidad							
Exactitud y calidad del trabajo							
Cumplimiento de fechas estimadas/ Pautadas							
Productividad, Volumen y Cantidad de Trabajo							
Orden y Claridad del trabajo							
Planificación del trabajo							
Documentación que genera							
Capacidad de delegar tareas							
Comprensión de situaciones							
Sentido Común							
Cumplimiento de procedimientos existentes							
Grado de conocimiento funcional							
Grado de conocimiento técnico							
Factor Humano/ Actitudinal							
Actitud hacia la empresa							
Actitud hacia los compañeros							
Actitud hacia el cliente							
Cooperación con el equipo							
Capacidad de aceptar críticas							
Capacidad de generar sugerencias constructivas							
Presentación personal							
Puntualidad							
Predisposición							
Habilidades							
Iniciativa							
Creatividad							
Respuesta bajo presión							
Capacidad de aprendizaje							
Carisma							
Manejo de conflictos							
Toma de decisiones							
Compromiso hacia el equipo							
Relación con el cliente							
Observaciones							

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
			PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES				
Código	GC-PR-008	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	1 DE 5

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Definir los criterios para realizar la gestión de compras de productos, teniendo en cuenta la metodología de evaluación empleada con los proveedores.

ALCANCE

Desde la solicitud de compra de los productos hasta la reevaluación de los proveedores.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

Gestión de Compras: Secuencia de pasos, para adquirir un producto y/o servicios, siguiendo políticas y parámetros de compras definidos por la organización.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC, realiza su proceso de compras, seguimiento y control a sus proveedores mediante la ayuda de un software, este mecanismo garantiza el oportuno abastecimiento de los productos necesarios para el buen desarrollo de la actividad comercial, además de tener un registro organizado y sistemático de sus proveedores.

Para **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC**, es muy importante llevar a cabo este procedimiento, ya que mediante este se efectúa la compra de productos de alta calidad, con los proveedores idóneos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD								
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE						
1	<p>PLANEACION DE LAS COMPRAS: Con ayuda del software se realiza un reporte del movimiento de los productos en los meses anteriores. Este movimiento permite observar las entradas, salidas y stock de productos y poder tomar la decisión de cantidades a comprar. Adicionalmente se toma referencia al reporte en el formato seguimiento a existencias de producto "GC-FO-020".</p>	Gerencia general						
2	<p>RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTOS COMPRADOS:</p> <p>Al llegar el pedido el auxiliar de bodega debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las cantidades de producto correspondan a la remisión o factura enviada por el proveedor. • Firmar factura, con anotación de todo Completo, si se presenta alguna inconsistencia debe ser informada inmediatamente al gerente para el reporte al proveedor y dejarla evidenciada en el formato verificación del producto comprado "GC-FO-21" 	Líder de la dirección administrativa Y encargado de almacén						
3	<p>SELECCIÓN DE PROVEEDORES: Los proveedores serán seleccionados luego de evaluar los siguientes aspectos:</p> <table border="0"> <tr> <td>• Calidad del producto</td> <td>• Disponibilidad de producto</td> </tr> <tr> <td>• Precios ofrecidos</td> <td>• Descuentos ofrecidos</td> </tr> <tr> <td>• Facilidades de pago</td> <td>• Tiempo de respuesta (despachos y cambios de productos)</td> </tr> </table>	• Calidad del producto	• Disponibilidad de producto	• Precios ofrecidos	• Descuentos ofrecidos	• Facilidades de pago	• Tiempo de respuesta (despachos y cambios de productos)	Líder de la dirección administrativa
• Calidad del producto	• Disponibilidad de producto							
• Precios ofrecidos	• Descuentos ofrecidos							
• Facilidades de pago	• Tiempo de respuesta (despachos y cambios de productos)							
4	<p>REGISTRO DE PROVEEDORES: Con ayuda del software se ingresan los datos principales del proveedor:</p> <table border="0"> <tr> <td>• Nombre o razón social</td> <td>• Ciudad</td> </tr> <tr> <td>• Dirección</td> <td>• Teléfonos</td> </tr> </table> <p>• Observaciones: En cuanto a almacenamiento, tiempos de entrega, negociaciones, número de cuenta a consignar, datos del vendedor, entre otros.</p>	• Nombre o razón social	• Ciudad	• Dirección	• Teléfonos	Líder de la dirección administrativa		
• Nombre o razón social	• Ciudad							
• Dirección	• Teléfonos							
5	<p>EVALUACION DE PROVEEDORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anualmente se realiza la evaluación de proveedores con el propósito de evaluar el desempeño durante el año. • La evaluación se le realiza a un proveedor después de efectuar 10 compras consecutivas. • La evaluación se realiza aplicando el formato Evaluación de proveedores "GC-FO-022" cuyos resultados permiten analizar el desempeño del proveedor y contemplar la posibilidad de seguir o no realizándole compras. • De acuerdo a los resultados se enviara una comunicación escrita informando al proveedor de los resultados de la evaluación. 	Líder de la dirección administrativa						

	Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC	Código: GC-FO-022
	TITULO: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	VERSION 01

FECHA: _____

PROVEEDOR: _____

CRITERIO	EVALUACION		RANGO DE PUNTOS	PUNTAJE
1. FORMA DE PAGO	De contado		10 puntos	
	30 días		40 puntos	
	45 días		70 puntos	
	60 días		100 puntos	
2. DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO	Total		100 puntos	
	Parcial		10 puntos	
3. TIEMPO DE ENTREGA	Inmediata		100 puntos	
	De 2 a 5 días		50 puntos	
	Más de 5 días		10 puntos	
4. CALIDAD	Excelente		100 puntos	
	Regular		50 puntos	
	Deficiente		10 puntos	
TOTAL PUNTAJE				
MAYOR DE 300 PUNTOS: EXCELENTE				
ENTRE 251-300 PUNTOS: BUENO				
ENTRE 150-250 PUNTOS: REGULAR				
ENTRE 40-100 PUNTOS: DEFICIENTE				
OBSERVACIONES:				
FIRMA DEL EVALUADOR				



Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC

Código: GC-FO-021

TITULO:

VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO

VERSION
01

FECHA	PROVEEDOR	PRODUCTO	CALIDAD		CANTIDAD		DESCRIPCIÓN NC
			C	NC	C	NC	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
		Código	GTH-PR-009	Versión	1		

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Fomentar y contribuir a que todos los colaboradores de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, trabajen en un ambiente cada vez más saludable, incrementen la motivación y productividad a través de acciones que permitan identificar los riesgos y peligros existentes en los lugares de trabajo, promoviendo la posible ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas los colaboradores de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Accidente de trabajo: Es todo suceso repentino que ocurra por causa por ocasión del trabajo y que tenga algún tipo de consecuencia sobre el trabajador.

COPASST: El Comité Paritario de Seguridad y salud en el trabajo, en el organismo en cargado de promocionar y vigilar la Salud Ocupacional en todos los niveles de la organización.

Enfermedad Laboral: Es aquella enfermedad permanente o temporal a causa de la labor que desempeña el trabajador.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: Proceso lógico y por etapas interrelacionadas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la planificación, la evaluación la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la salud y la seguridad en el trabajo.

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de un hecho no deseado.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

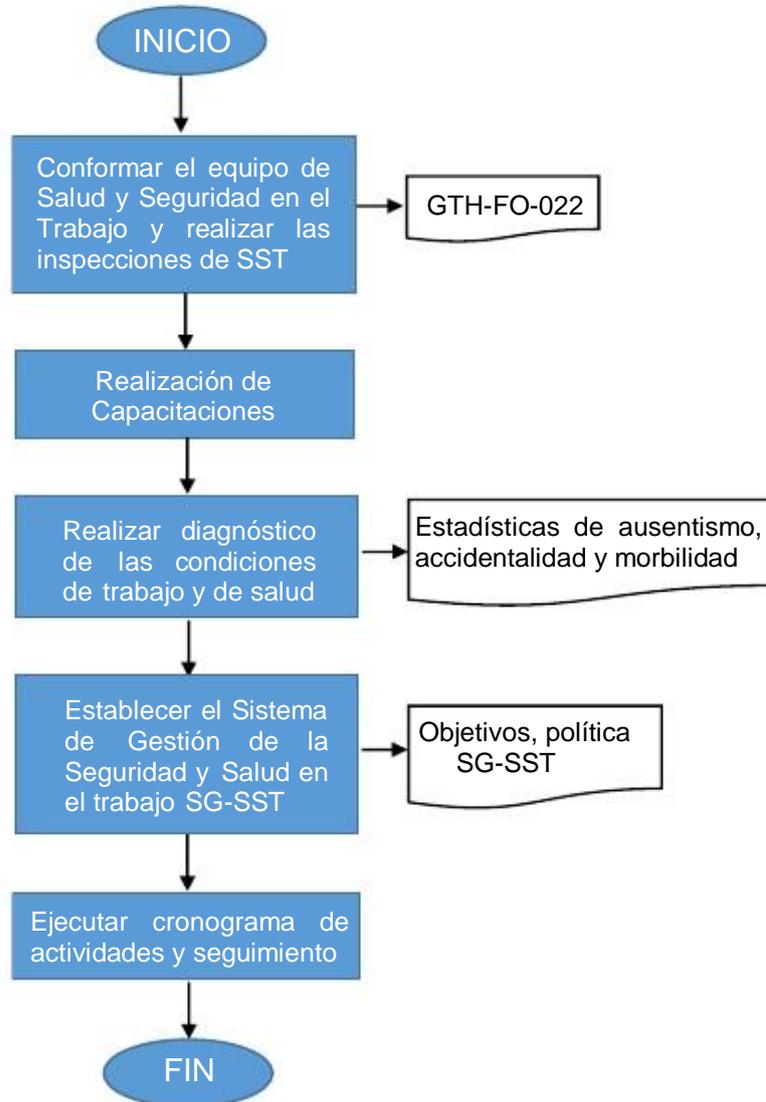
El Ministerio de Trabajo, por medio de la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto Supremo N° 005- 2012-TR) de aplicación para todas las empresas públicas y privadas, sin discriminar el sector económico o el tamaño de la organización. Por medio de este Sistema de Gestión, se adopta una política de Seguridad y Salud en el Trabajo que aplica para todos los trabajadores sin importar el tipo de vinculación. Adicionalmente, será revisado por lo menos una (1) vez a año.

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC., por tener actualmente 21 empleados, tendrá hasta el 31 de Diciembre del 2017 de plazo para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. El COPASST, debido a la cantidad de trabajadores estará compuesto por un Representante de los Trabajadores y uno del Empleador.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Conformar el equipo de Salud y Seguridad en el Trabajo y realizar las inspecciones de SST: El Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo (COPASST) se conformará de acuerdo a la normatividad Legal vigente.	Gerencia General COPASST
2	Realización de Capacitación: Los responsables, deberán realizar el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas sobre la Gestión de la salud y seguridad en el trabajo, definido por el Ministerio del Trabajo.	Gestión de Talento Humano COPASST
3	Realizar diagnóstico de las condiciones de trabajo y de salud: - Analizar el ausentismo laboral, determinando las enfermedades más comunes. - Analizar la accidentalidad, estableciendo sus causalidades, para poder intervenir oportunamente los riesgos que pueden Identificar, evaluar y valorar los riesgos para priorizarlos e intervenirlos, teniendo en cuenta los responsables y fechas establecidas.	Gestión de Talento Humano COPASST
4	Establecer el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST: De acuerdo al diagnóstico de las condiciones de trabajo y de salud, se fijará la política y los objetivos del sistema y establecer un cronograma de actividades tanto para la prevención de riesgos como para definir la atención frente a emergencias.	Gestión de Talento Humano COPASST
5	Ejecutar cronograma de actividades y seguimiento: Se ejecutará el cronograma establecido. En el caso de presentarse un accidente de trabajo, el COPASST realizará la investigación del accidente y se reporta a la ARL.	Gestión de Talento Humano COPASST

DIAGRAMA DE FLUJO



CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	16/08/17	Creación del "Procedimiento de Gestión de la Salud y Seguridad del Trabajo" para la aplicación y cumplimiento de todos colaboradores de la organización.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

Formato de Inspecciones de la Seguridad y Salud en el Trabajo

		INSPECCIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO												
Código	GTH-FO-025	Versión	1	Fecha	16/02/2017	Página	1 DE 1							
Fecha				Nombres del que realizó la inspección										
Hora	Lugar	Nombre del trabajador	Verificación de Requisitos										Calificación	Observaciones
			1		2		3		4		5			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Observaciones generales														
1. ¿Usa adecuadamente los elementos de protección? 2. ¿Usa adecuadamente las herramientas de trabajo? 3. ¿Posee en buen estado las herramientas? 4. ¿Cumple con los estándares de seguridad Industrial definidas en G.D.P. SAC? 5. ¿Adopta posiciones ergonómicas correctamente?														
Área	Condición detectada	Plan de acción			Responsable	Fecha de ejecución								

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
			PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA					
Código	GF-PR-010	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	1 DE 4	

PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para el trámite de liquidación de la nómina de los colaboradores de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, teniendo en cuenta todo lo que esto implica.

ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la elaboración de la planilla de nómina y finaliza con la liquidación de personal y provisiones.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Aportes parafiscales: Es el aporte obligatorio que debe realizar toda organización para ESSALUD, el SCTR pensiones y para la EPS - Seguro complementario de trabajo.

Beneficios sociales: Son aquellos beneficios a los que tienen derecho los empleados que estén vinculados por medio de un contrato laboral. Son de pago obligatorio por parte del empleador. Las prestaciones sociales se encuentran constituidas por: Gratificaciones, CTS, Utilidades y vacaciones.

CTS: Compensación por tiempo de servicio, es un beneficio social que permite prever el riesgo que origina el cese de una relación laboral y la consecuente pérdida de ingresos.

Utilidades: Es la ganancia de la empresa: lo que queda en dinero después de que han sido considerados todos los costos de producción y esta es repartida dentro de la organización a todos los colaboradores laborales una vez por año.

Gratificación: Beneficio económico otorgado por el empleador por participar en la generación de utilidades para la organización.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA					
		Código	GF-PR-010	Versión	1		

Salario mínimo: Es el reconocimiento mínimo establecido por el gobierno, para cubrir las necesidades básicas de los trabajadores.

Seguridad social: Son aquellas prestaciones económicas y de salud a las que tienen derecho las personas que tienen una relación laboral. La seguridad social está constituida por tres regímenes: Régimen pensional, de salud y Riesgos laborales.

Vacaciones: Descanso remunerado que debe otorgar el empleador al empleado.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Salario mínimo: S/. 850.00

Seguridad social:

- Salud: El 9% será cancelado por el empleador y 1.33% por el empleado del salario base de cotización.
- Pensión: El 4% es cancelado por el empleador y 10% por el trabajador sobre el salario base de cotización.
- EPS - Seguro: Es cancelado totalmente por el empleador.

Beneficios sociales:

- CTS: Un mes de salario por cada año de servicios y proporcionalmente por fracciones de año.
- Utilidades: Interés legal anual sobre el valor de declarado por la empresa repartido una vez al año a todo trabajo con 60 días laborados.
- Vacaciones: $(\text{Salario básico} \times \text{número de días trabajados}) / 720$
- Gratificaciones: Se pagan 15 días en Julio y 15 días en diciembre $(\text{Salario mensual} \times \text{días trabajados en el semestre}) / 360$

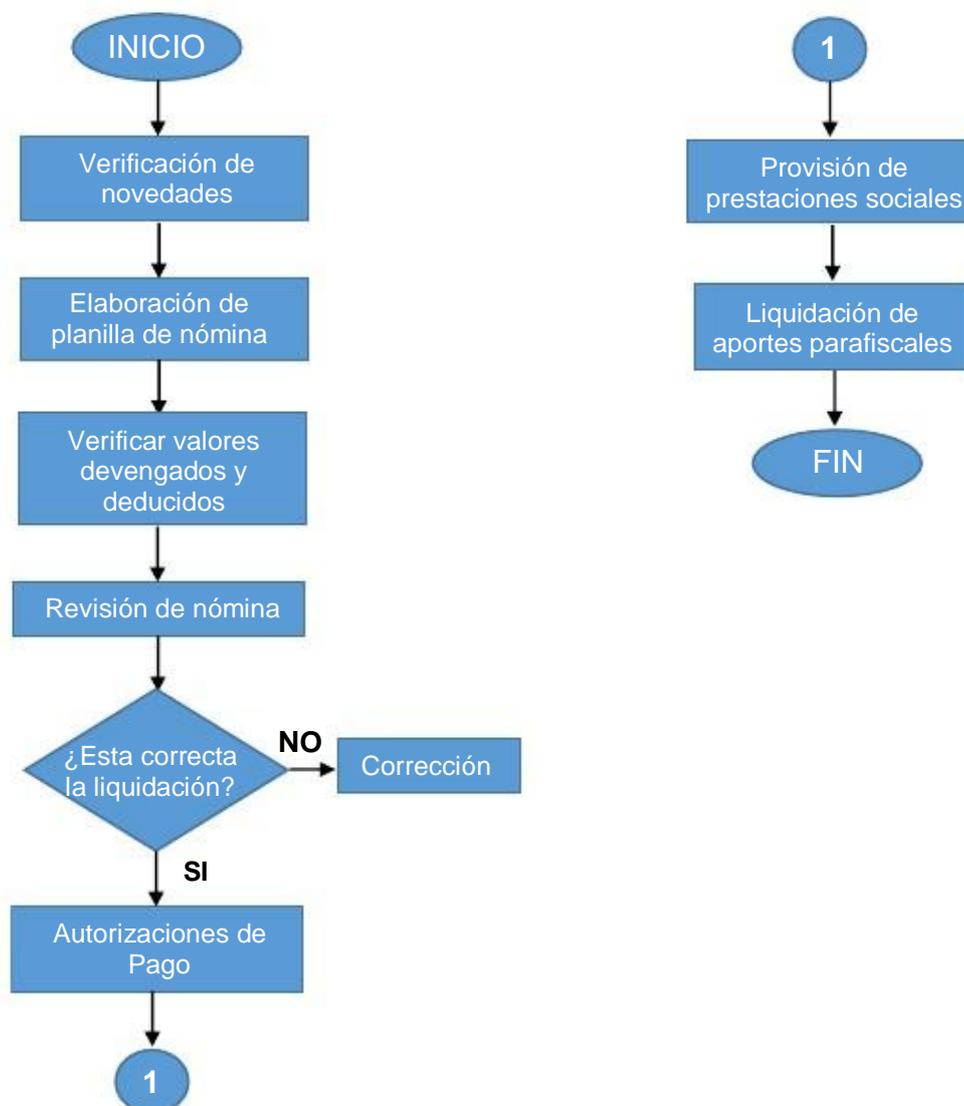
Aportes parafiscales:

- ESSALUD (El seguro social de salud): 9% sobre el monto total de la nómina mensual.
- SCTR pensiones (Seguro contra trabajo de riesgo): El aporte es del 1% sobre el monto total de la nómina mensual.
- EPS - Seguro: 1% del monto total de la nómina mensual.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Verificación de novedades:</p> <p>Se verifican las novedades de los empleados en cuanto a retiros e ingresos.</p>	Gestión Talento Humano
2	<p>Elaboración de Planilla de Nómina:</p> <p>Realizar una plantilla en Excel, donde se encuentren todos los empleados con sus respectivos salarios.</p>	Gestión Talento Humano
3	<p>Verificar valores devengados y deducidos:</p> <p>Se deberá verificar en las planillas del mes las horas extras, las incapacidades, las vacaciones que se hayan causado. El pago de la mensualidad deberá contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salario de días trabajados. - Más horas extras del mes. - Menos el aporte de Seguridad Social. 	Gestión Financiera
4	<p>Autorización de pago:</p> <p>Al tener la firma de aprobación del Gerente General, el responsable de la Gestión Financiera procede a montar la nómina en la planilla del banco para efectuar la transferencia en cada una de las cuentas de los empleados, esta se realiza en la cuenta corriente.</p>	Gestión Financiera
5	<p>Provisión de prestaciones sociales:</p> <p>Por cada empleado, según la nómina se realizará el cálculo mensual de CTS, Intereses sobre las CTS, Gratificación y vacaciones.</p>	Gestión Financiera
6	<p>Liquidación de aportes parafiscales:</p> <p>Según la nómina mensual, se realizará en Excel el respectivo pago a las diferentes entidades a la cual pertenece cada empleado.</p>	Gestión Financiera

DIAGRAMA DE FLUJO



CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	17/08/17	Creación del "Procedimiento de Liquidación de nómina" para la aplicación y cumplimiento la Gerencia Financiera.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
		PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR ESTADOS FINANCIEROS						
Código	GF-PR-011	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	1 DE 3	

PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR ESTADOS FINANCIEROS

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Definir los parámetros y directrices para el registro contable que reflejen la situación económica y financiera de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC**, así como la información requerida por las entidades de vigilancia y control del Estado, garantizando su exactitud, confiabilidad y pertinencia.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable y de estricto cumplimiento para los responsables de la Gestión Financiera en **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC**. Inicia desde la identificación y captura de la información contable y financiera de las transacciones y termina con la toma de decisiones y correctivos.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Balance General: Es el resumen de la situación de una empresa en determinado momento, en cuanto a lo que tiene, lo que debe, de lo que le deben y lo que realmente le pertenece a su dueño.

Estados financieros: Son aquellos informes que brindan información sobre la situación económica y financiera durante un periodo determinado. Los básicos son: Balance General, estado de resultados, estado de flujos de efectivo, estado de cambios en el patrimonio.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

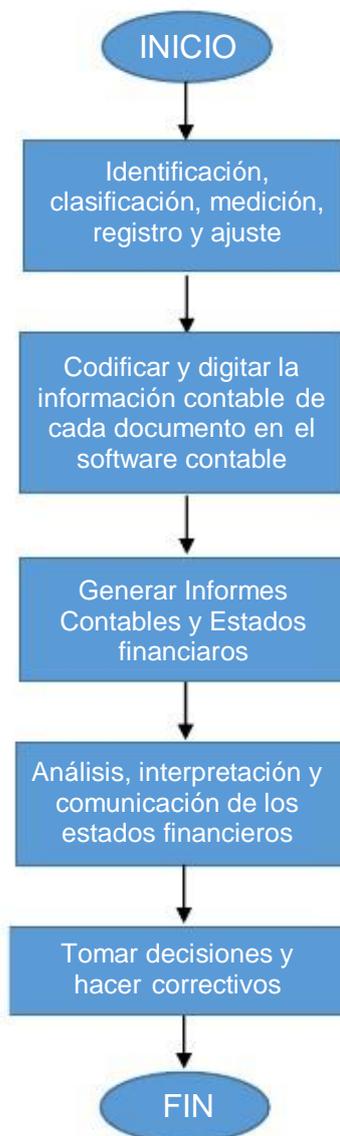
Los Estados financieros de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, serán elaborados como mínimo cada 6 meses. Se pueden generar los informes con cortes específicos según solicitudes de los contratantes y/o entidades financieras.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
		PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR ESTADOS FINANCIEROS					
Código	GF-PR-011	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	2 DE 3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR ESTADOS FINANCIEROS		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Identificación, clasificación, medición, registro y ajuste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de documentos (Recibos de caja, Consignaciones, Facturación de Servicios) - Registro y documentos que hubiere lugar (Causación de la nómina, con seguridad social y parafiscales, Causación de pagos de prestaciones sociales y vacaciones, Notas contables) - Identificación de hechos. - Clasificación de la información. - Registro contable. - Emisión de la obligación de compromisos. 	Gestión Financiera
2	<p>Codificar y digitar la información contable de cada documento en el software contable:</p> <p>Digitar la información de acuerdo a la codificación respectiva en el software contable, verificando que no se vuelvan a cargar.</p>	Gestión Financiera
3	<p>Generar Informes Contables y Estados financieros:</p> <p>Generar estos informes, de tal forma que estos proporcionen información clara, oportuna y confiable para la toma de decisiones.</p>	Gestión Financiera
4	<p>Análisis, interpretación y comunicación de los estados financieros:</p> <p>Una vez emitido el estado financiero, se realiza en análisis respectivo para la presentación del informe de gestión y presentación a la Dirección.</p>	Gestión Financiera
5	<p>Tomar decisiones y hacer correctivos:</p> <p>Acorde a la información reflejada en los estados financieros, tomar decisiones tendientes al mejoramiento de la organización.</p>	Gerencia General

DIAGRAMA DE FLUJO



CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	20/08/17	Creación del "Procedimiento para preparar estados financieros" para la aplicación y cumplimiento Gestión Financiera.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
			PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE IMPUESTOS					
Código	GF-PR-012	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	1 DE 3	

PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE IMPUESTOS

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente, elaborando y presentando oportunamente las declaraciones de impuestos de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, con el fin de no incurrir en sanciones, o multas que representen pérdidas económicas y de imagen de la organización.

ALCANCE

Este procedimiento aplicable y de estricto cumplimiento para los responsables de la Gestión Financiera en **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.** Inicia desde la generación del impuesto, hasta realizar el respectivo pago.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

SUNAT: La Superintendencia Nacional de aduanas y de administración Tributaria, es la entidad encargada de administrar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduanera, con el fin de garantizar la sostenibilidad del Estado Peruano.

IR: El impuesto a la renta, se genera por la realización de actividades industriales, comerciales o de servicios en el área de la ciudad de Lima.

Impuesto: Son aquellas obligaciones económicas, establecidas y reclamadas por el Estado y demás entidades de derecho público, para satisfacer determinadas necesidades colectivas.

IGV: El Impuesto general a las ventas, es un impuesto sobre el consumo de productos, servicios, transacciones comerciales e importaciones.

Libros contables: Son aquellos que describen detalladamente, los movimientos de las cuentas auxiliares y que tienen una función de control de los libros principales (Libro diario, Mayor y Balance)

Detracción: Es el cobro anticipado de un impuesto a la venta que lo genera (compra, prestación del Servicio).

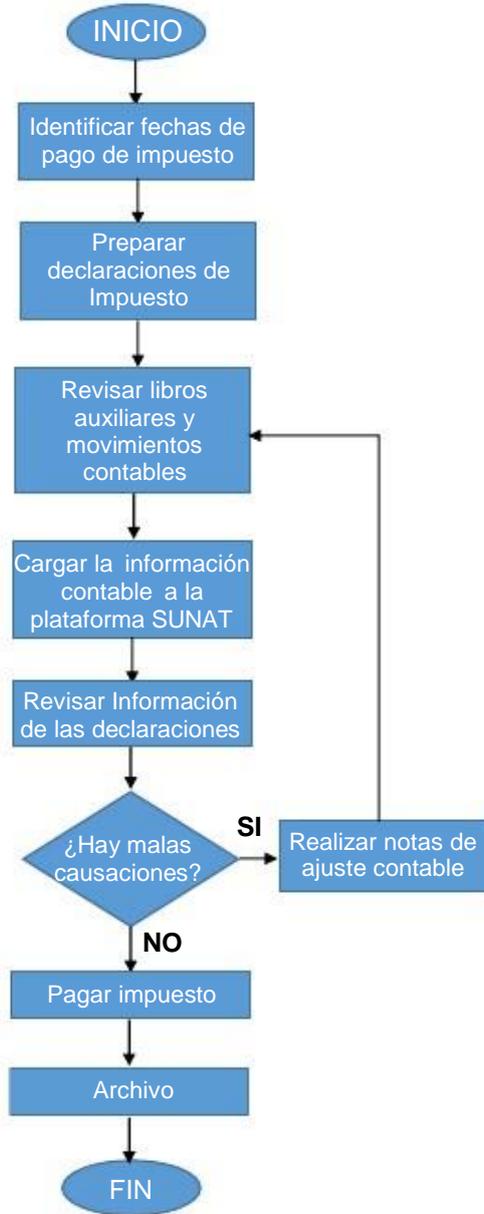
GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Los impuestos que aplican a **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC**, y que están obligados a pagar, son la Retención en la fuente, el IGV e IR, estos deberán presentarse a través de la página web.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE GESTION CONTABLE		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar fechas de pago de impuestos: Se identifican las fechas de pago de impuestos aplicables a Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC y se establece controles de recordatorios. Las fechas son publicadas el año anterior por la SUNAT	Gestión Financiera
2	Preparar declaraciones de impuestos: Se listan los libros auxiliares y movimientos de cada cuenta, con el fin de consolidar y preparar el valor de declaración de los impuestos.	Gestión Financiera
3	Revisar libros auxiliares y movimientos contables: Mediante una muestra aleatoria, se revisan los libros contables y movimientos contables, confrontándolos con los documentos físicos (Facturas, notas contables).	Gestión Financiera
4	Cargar información a la plataforma SUNAT: Se ingresa a la página Web de la SUNAT y se cargan las declaraciones.	Gestión Financiera
5	Revisar información de las declaraciones: En caso de presentarse algún hallazgo, se devuelve a revisión por la Gestión Financiera para su respectivo ajuste contable.	Gestión Financiera
6	Pagar Impuesto: Se realiza el pago de la declaración de impuesto, bien sea por cheques, débito de la cuenta, entre otros.	Gestión Financiera
7	Archivo: Se archivarán los comprobantes de pago de impuestos.	Gestión Financiera

DIAGRAMA DE FLUJO



CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	20/08/17	Creación del "Procedimiento de Liquidación de Impuestos" para la aplicación y cumplimiento de la Gestión Financiera.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
		PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD					
Código	GG-PR-013	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	1 DE 3

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Establecer los parámetros y directrices generales para la elaboración y revisión de la Política y los Objetivos de Calidad de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**

ALCANCE

Este procedimiento aplica para la Dirección de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.** Inicia desde la definición inicial de la política y los Objetivos de Calidad, y culmina con las revisiones periódicas.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Objetivos de Calidad: son las metas que la organización desea alcanzar con respecto a la calidad.

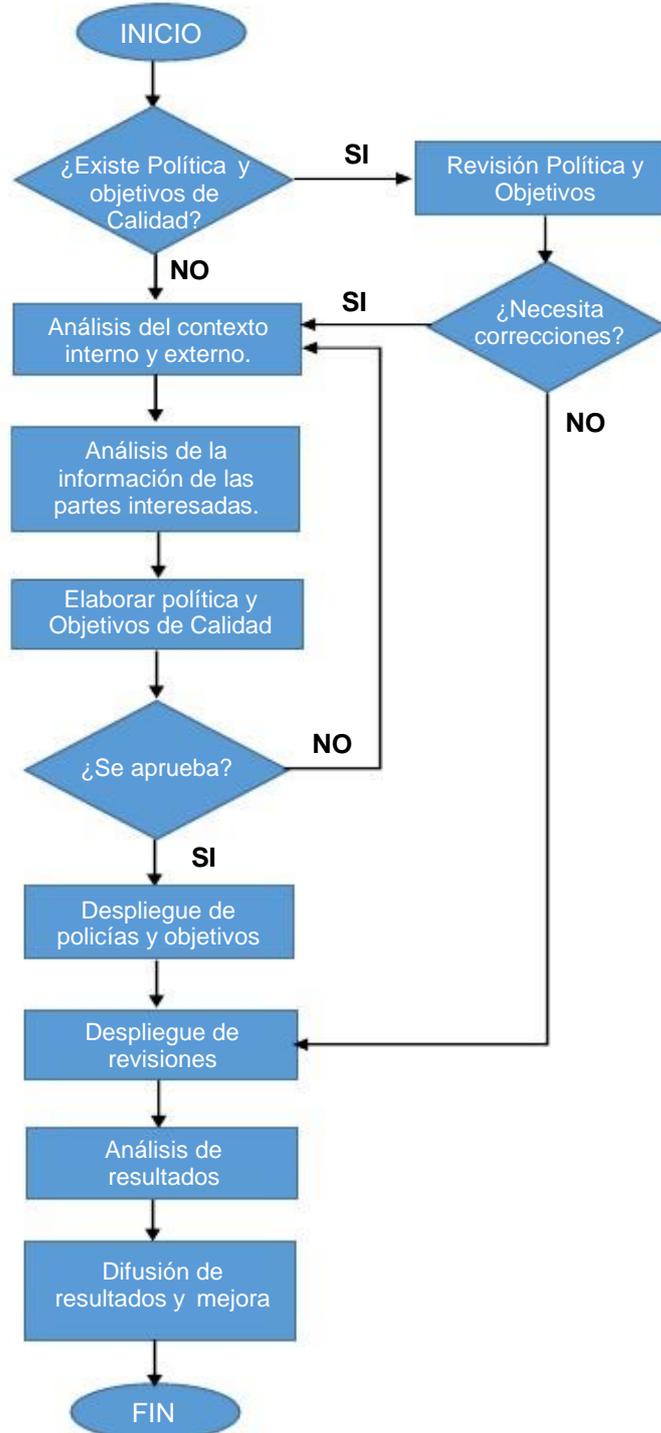
Política de Calidad: Conjunto de directrices y parámetros que definen las intenciones y orientación de una organización respecto a la calidad.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La Dirección de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, es la encargada de definir y establecer la política y los objetivos de Calidad, realizando revisiones con una periodicidad de dos veces por año, o en caso de presentarse situaciones de cambio; de esta revisión se generará un informe con los resultados obtenidos y las acciones de mejora.

Para la definición de la política se tiene en cuenta la información proveniente de las partes interesadas, y a partir de allí se realiza una formulación de la misión, visión y valores. Los objetivos de Calidad, serán definidos de acuerdo a la política establecida, el seguimiento realizado permitirá corregir las desviaciones producidas entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD						
Código	GG-PR-013	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	3 DE 3		

CRITERIOS PARA REDACTAR LA POLÍTICA DE CALIDAD

Se debe asegurar de que la Política de Calidad es adecuada al propósito de la organización, además de ser comunicada y entendida por toda la organización. Esta deberá incluir el compromiso de satisfacer los requisitos de las partes interesadas y de mejorar continuamente. La Política de Calidad, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad.

La Política de Calidad debe considerar:

- ✓ La presentación de la compañía, dejando constancia de la importancia de la Dirección en la consecución de los Objetivos de Calidad.
- ✓ Exposición de como la organización entiende la Calidad.
- ✓ Líneas de actuación que la organización ha puesto en marcha para conseguir la Calidad.
- ✓ Difusión de la Política y aceptación clara por la compañía.

CRITERIOS PARA DEFINIR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Para el establecimiento de los objetivos debemos tener en cuenta:

- ✓ Directrices de la política de Calidad: Los objetivos deben estar de acuerdo a la Política de Calidad.
- ✓ Indicadores de proceso: Deben ser coherentes con los indicadores de proceso de la organización. Deberán ser medibles y alcanzables.
- ✓ Para alcanzar cada objetivo es necesario definir y realizar determinadas actividades, los responsables, las fechas previstas de realización y los recursos necesarios.

CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	19/08/17	Creación del "Procedimiento para la elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad" para la aplicación y cumplimiento la Gerencia General.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
			PROCEDIMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA, FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES				
Código	GG-PR-014	Versión	1	Fecha	AGO-2017	Página	1 DE 4

PROCEDIMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA, FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES

Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.

OBJETIVO

Definir los parámetros y directrices generales que orienten las principales acciones de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, formulando políticas y planes que conlleven al cumplimiento de la misión y visión de la organización.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para la Dirección de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.** Inicia con el análisis del contexto estratégico y finaliza con el seguimiento y evaluación que permite definir acciones de mejora.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Direccionamiento Estratégico: Son aquellas determinaciones establecidas por la Dirección, para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

FODA: Herramienta que permite identificar los factores internos y externos en los que está inmersa una empresa, mediante la definición de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

Estrategia: Son lineamientos establecidas para guiar a las empresas hacia el cumplimiento de la misión y visión en determinado contexto.

Misión: Es la razón de ser de una organización, definiendo la función desempeñada en determinado entorno.

Plan: Es un instrumento que permite ejecutar, evaluar y corregir las acciones que deben ser desarrolladas para dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

Visión: Son aquellas intenciones que la organización desea alcanzar en un futuro, que sean difíciles pero no imposibles de cumplir.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La Dirección de **Gas Domiciliario del Perú - G.D.P. SAC.**, monitoreara de forma permanente el cumplimiento de los elementos del Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Políticas, Objetivos, Valores) y realizar los ajustes a los que haya lugar. Los objetivos deben ser claros, concisos y medibles, no se debe iniciar un plan, si no se sabe que es lo que se quiere lograr y en cuanto tiempo.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA, FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar diagnóstico: Se realiza un análisis del contexto estratégico de la organización a partir de un análisis FODA, que permita identificar aquellos factores que puedan afectar el cumplimiento de la misión.	Gerencia General
2	Establecer elementos de Direccionamiento Estratégico: Se coordinan las reuniones para actualizar y/o formular los elementos de Direccionamiento estratégico: Misión, visión, valores políticas, objetivos, estrategias y todos aquellos elementos, que la Dirección General considere importantes para el funcionamiento de la compañía durante determinado periodo.	Gerencia General
3	Elaborar Plan Estratégico: Definidos los elementos de Direccionamiento estratégico, se procede a consolidar el documento de Plan estratégico.	Gerencia General
4	Aprobar Plan Estratégico: Una vez realizado el Plan estratégico se aprueba el documento final y se realizan los ajustes a que haya lugar.	Gerencia General
5	Divulgar el Plan Estratégico: Se dará a conocer a las partes interesadas por medio de la página web el Plan estratégico de la organización.	Gerencia General y Gestión de Calidad
6	Impartir instrucciones: Una vez definido el Plan Estratégico, se desarrollan acciones para su cumplimiento; para la programación de esas actividades y verificar su cumplimiento, se formulan planes. Para la formulación de los planes, se imparten instrucciones mediante el envío a las gerencias la metodología o lineamientos para la formulación y elaboración de planes.	Gerencia General

7	Elaborar Planes: Se elaboran los planes anuales de acción.	Líderes de los procesos
8	Revisar Planes formulados: Se revisa que los planes formulados sean coherentes con las acciones a desarrollar y objetivo del proceso. En caso de requerirse algún ajuste en el plan formulado se enviara para correcciones.	Gerencia General
9	Divulgar planes: Una vez aprobados los planes formulados se divulgan a todos los líderes de procesos usando medios como la página web, correos electrónicos, comunicados internos, entre otros.	Líderes de los procesos
10	Ejecutar planes: Todos los planes de ejecutan, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección, dando cumplimiento a las metas y/o acciones formuladas.	Líderes de los procesos
11	Realizar seguimiento a planes: Se verifica el cumplimiento y la ejecución de los planes haciendo seguimiento trimestral a las actividades y metas planteadas.	Gerencia General y Gestión de Calidad
12	Presentar y/o enviar informes: Se consolida la información del resultado del seguimiento para la Dirección, que dé a conocer el avance y cumplimiento de los planes.	Gerencia General

DIAGRAMA DE FLUJO





CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Fecha	Cambio/ modificación	Aprobado por	Validado por
1	26/08/17	Creación del “Procedimiento gestión estratégica, formulación y evaluación de planes” para la aplicación y cumplimiento de la Gerencia General.	Representante de la Gestión de Calidad	La Dirección

5.5. Plan de Implementación del Sistema de Gestión de calidad

5.5.1. Plan de Implementación

El plan de implementación debe abarcar toda la estructura del esquema de acción. Para hacer este plan, se establecerán las etapas en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Se sugiere la necesidad de contratar un Jefe del SGC para supervisar el proyecto de implementación y oriente a la organización.

Seguidamente se muestra a detalle las diferentes etapas y las actividades a realizarse para lograr la implementación del SGC.

Etapas 0: Preparación y diseño

El punto inicial para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa está determinado por la política y objetivos de calidad, alcance del sistema y análisis de los procesos.

Primeramente se ha definido que el alcance del Sistema de Gestión de Calidad comprenderá los procesos desarrollados por la organización para lograr la ejecución de la prestación del servicio.

En este ámbito se ha constituido la política de calidad de la organización y los objetivos que se desprenden de dicha política definidos en el diseño del manual de calidad donde se muestra como se controlarán los objetivos contenidos dentro del alcance del SGC mediante indicadores de desempeño.

Así mismo, se han identificado los principales procesos, sus responsables y su interacción a través del mapa de procesos, que se muestra en la Figura 12. De igual manera las fichas de caracterización de procesos con la información necesaria referente a los procesos incluidos en el alcance del SGC.

Se ha creado el manual de calidad que expone toda la estructura del SGC y se ha desarrollado la lista maestra, donde se muestran procedimientos, instructivos, formatos y documentación en general creados acorde con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Finalmente, se ha elaborado el diagnóstico que muestra la situación actual en el cual se encuentra la organización antes de la implementación para el desarrollo de estrategias en la resolución de deficiencias y para el cumplimiento de todos los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Cabe destacar que para realizar la implementación del sistema es preciso asegurarse que la Dirección esté comprometida con el proyecto de calidad y esté dispuesta a tomar parte del proyecto.

Etapa 1: Presentación del proyecto

El Jefe del SGC con el permiso del Gerente General, será el encargado de presentar y sustentar el proyecto a la Dirección para conseguir su aprobación. Así mismo, durante esta presentación se tomará nota de las observaciones, comentarios y sugerencias que puedan surgir.

El Gerente General presentará detalladamente el proyecto al Equipo de Calidad elegido, y se les comunicará la política, los objetivos y alcance de la empresa para su difusión a todo el personal de la organización mediante los medios de comunicación adecuados: correo electrónico, paneles informativos, boletines, revistas, entre otros.

Los principales objetivos de esta etapa son:

- Presentar y sustentar los conceptos referentes al Sistema de Gestión de Calidad para su aprobación.
- Presentar a la organización el equipo que trabajará en la definición e implementación del SGC.
- Motivar al personal para lograr su máxima colaboración con el proyecto.
- Definir los canales de comunicación para aportación de sugerencias: correo electrónico, buzón de sugerencias, reuniones semanales, entre otros.

Etapa 2: Planificación

En esta etapa se deben definir los recursos físicos, humanos y de información necesarios para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. Se deben

establecer y desarrollar los métodos, tareas, tiempos, responsabilidades, funciones y estándares requeridos en el SGC.

El Jefe del SGC gestionará el plan para la implementación del proyecto que determina las actividades a seguir, su secuencia y estrategias para su consecución, el cual será revisado por la Dirección y aprobado por el Gerente General.

El Gerente General con la ayuda del Representante del SGC, debe identificar el personal involucrado y responsable del mantenimiento del SGC, y seleccionará auditores internos que serán luego capacitados para realizar las auditorías correspondientes. También, se designarán las responsabilidades y funciones que recaen sobre cada miembro del Equipo de Calidad antes, durante y después de la implementación del SGC.

Será responsabilidad del Equipo de Calidad asegurar los recursos físicos como: hardware, software, equipos, útiles de escritorio, material didáctico, y acondicionar los espacios de la empresa, preparando y organizando las áreas de trabajo para la implementación del SGC.

Etapas 3: Sensibilización y formación

Esta etapa consta en concientizar y capacitar a los miembros de la empresa en los temas básicos concerniente a la calidad y al Sistema de Gestión de Calidad. Esta labor debe ser promovida por el Gerente General, a cargo del Representante del SGC y en coordinación con el área de DTH a través de personas dentro de la misma empresa con conocimiento de los temas o especialistas externos.

Se procederá a integrar grupos de trabajo conformados por miembros de las áreas involucradas en el cumplimiento del SGC. Se contará con material referente con los temas de calidad y Sistema de Gestión de Calidad para su discusión y refuerzo, también una evaluación para determinar el nivel de comprensión de las capacitaciones recibidas.

Los temas a tocarse serán referentes a la realización del trabajo, la resistencia al cambio, la necesidad de implementación del SGC, y sistemas de trabajo que ayudarán a ejecutar las tareas con mayor eficiencia.

Se menciona a continuación los principales objetivos de esta etapa divididos en sensibilización y formación.

Los principales objetivos de la fase de sensibilización son:

- Implicación activa del personal afectado.
- Participación en el proceso de mejora.
- Concienciación de la importancia de la aportación individual.
- Entendimiento de la razón del cambio.

Los principales objetivos de la fase de formación son:

- Aumentar la eficiencia del personal implicado.
- Facilitar la comprensión de la gestión por procesos y el desarrollo de los mismos.
- Desarrollar y gestionar apropiadamente la documentación del SGC.
- Proporcionar los conocimientos necesarios para el correcto funcionamiento del SGC.

Etapa 4: Implementación del SGC

Inicialmente los miembros de cada área deben desarrollar toda la documentación que soporta al SGC, bajo la supervisión y gestión del Equipo de Calidad. Dentro de esta documentación se encuentra: manual de organización, manual de procedimientos generales y específicos, fichas de caracterización de procesos, registros, documentación técnica e instructivos.

Luego de haber desarrollado toda la documentación concerniente al SGC, el Equipo de Calidad distribuirá dicha documentación al personal de las diferentes áreas para su mantenimiento y puesta en práctica.

El inicio de la implementación del SGC es comunicada por el Gerente General a través del Equipo de Calidad resaltando su importancia, comunicando su alcance y metodología de desarrollo al personal de la organización involucrado.

El Equipo de Calidad ejecutara el seguimiento a todas las áreas de la empresa mediante de visitas de apoyo, capacitaciones adicionales, atención personalizada y continua a todas las inquietudes del personal de la organización. También se ocupara de supervisar la elaboración de procesos y asesorar al personal en sus funciones, facilitando los recursos y herramientas necesarias.

Es responsabilidad del Jefe del SGC de comunicar los avances del proyecto y desarrollo de dicha implementación a la Dirección, Gerente General, Equipo de Calidad y al personal responsable del SGC.

Etapa 5: Verificación y validación

En esta etapa se deben establecer los mecanismos de seguimiento, medición y análisis necesarios para cerciorarse de la eficiencia y evaluar el grado de implementación del SGC.

Por tanto, el Representante del SGC elaborará el Plan Anual de Auditoría Interna, el cual será aprobado por el Gerente General y distribuido a cada gerencia. El Equipo de Calidad se encargará de coordinar con los auditores internos seleccionados la ejecución de las auditorías internas del SGC.

A partir de la evaluación del sistema, se diagnosticaran las no conformidades y oportunidades de mejora a la eficiencia del SGC para proceder con la subsanación de las mismas a partir de acciones correctivas y preventivas.

Mientras el Equipo de Calidad realizará la compilación y análisis de datos referidos al cumplimiento y desempeño del SGC junto con los indicadores de los procesos, del servicio y de la satisfacción del cliente para ser presentados a la Dirección.

Etapa 6: Mejora continua

Para el mantenimiento de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, se debe tener un proceso de mejora continua con la finalidad de dar solución a las no conformidades y corregir las faltas para que no vuelvan a ocurrir.

El Representante del SGC con el apoyo del Equipo de Calidad, identificarán e implementarán las acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades de mejora al sistema, tomando en cuenta los recursos disponibles.

Así mismo, el Gerente General y los miembros del Equipo de Calidad se encargarán de realizar el seguimiento de los planes de mejora, la comprobación de los resultados alcanzados y el análisis de las lecciones aprendidas.

Etapa 7: Certificación

Cuando el sistema esté en marcha y no se presente mayores inconvenientes en las auditorías internas, se puede optar por la certificación del Sistema de Gestión de Calidad a través de una empresa certificadora reconocida y competente.

Inicialmente se debe dar paso a la auditoría de pre-certificación. Para ello, el Jefe del SGC y el Gerente General deben planificar la acreditación y presentar la propuesta a la Dirección. Después de su aprobación por la Dirección, el organismo certificador seleccionado procederá a realizar la evaluación del SGC implementado en la empresa.

Con los resultados obtenidos de la auditoría de pre-certificación, el Gerente General y el Equipo de Calidad procederán a registrar y corregir las no conformidades levantadas. El informe de las no conformidades identificadas, seguimiento de las acciones correctivas/preventivas implementadas, y las mejoras del sistema, será presentado a la Dirección.

Finalmente, revisado y aprobado el informe con las rectificaciones hechas en el sistema, la Dirección autorizará la ejecución de la auditoría de certificación del SGC por el organismo certificador.

En la Tabla N° 15 se presenta el Plan de Implementación del SGC donde se muestran las actividades a realizarse por etapa, el responsable de cada una de ellas, y las estrategias para el cumplimiento de los objetivos por cada actividad.

Tabla n° 15 - Plan de Implementación del SGC

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBJETIVO	ESTRATEGIA
Presentación del proyecto	Presentación y sustentación del proyecto a la Dirección	Jefe del SGC	Aprobar del proyecto	Reunión para revisión del proyecto y recolección de ideas y sugerencias
	Presentación del proyecto al Equipo de Calidad	Gerente General	Establecer requisitos del SGC y responsabilidades de cada miembro para su consecución	Reuniones y comunicación mediante correo electrónico
	Reunión de la Dirección con los involucrados del sistema	Dirección y Gerente General	Comunicar la política de calidad, objetivos y alcance del SGC	Difusión a todo el personal mediante correo electrónico, paneles informativos, boletines, revistas
Planificación	Gestión del plan de implementación del SGC	Jefe del SGC	Determinar las herramientas necesarias para llevar a cabo la implementación	Estudio del diagnóstico de la empresa y establecimiento del marco en el que se encuentra
	Establecimiento y gestión de los recursos humanos	Gerente General y Representante del SGC	Identificar el personal involucrado, designación de funciones y responsabilidades	Comunicación a todo nivel y selección fundamentada del personal apto
	Provisión de recursos físicos y acondicionamiento de infraestructura	Equipo de Calidad	Asegurar los recursos físicos y organizar las áreas de trabajo	Registro y mantenimiento del inventario de la empresa y verificación de las áreas de trabajo
Sensibilización y formación	Campaña de sensibilización ISO a todo el personal	Gerente General y Representante del SGC	Comprometer al personal con el desarrollo del SGC en la empresa	Reuniones de la organización, letreros, boletines y correos electrónicos
	Preparación y gestión del material necesario para llevar a cabo las capacitaciones	Equipo de Calidad	Identificar y facilitar las necesidades para llevar a cabo la capacitación	Listado y registro del material/herramientas necesarias y ambientes de trabajo
	Capacitación al personal y formación continua en temas de calidad y SGC	Gerente General, Representante del SGC y DTH	Aumentar la eficiencia del personal, proporcionar los conocimientos necesarios sobre el SGC	Cursos de capacitación ISO 9001 y gestión de calidad brindados por un especialista
	Evaluación de las capacitaciones y de los conocimientos adquiridos	Equipo de Calidad	Detectar, comprobar y reforzar los conocimientos adquiridos por el personal	Evaluación mediante indicadores de desempeño y registro de los resultados de las capacitaciones
Implementación del SGC	Desarrollo de toda la documentación que soporta al SGC	Equipo de Calidad	Preparar las herramientas documentarias para la implementación del SGC	Instrucción y revisión de la documentación
	Organización y distribución de la documentación al personal para su mantenimiento y utilización	Equipo de Calidad	Garantizar los recursos necesarios para la realización de las actividades	Registro, clasificación y control de la documentación desarrollada y distribuida
	Puesta en marcha del SGC	Gerente General y Equipo de Calidad	Llevar a cabo los procesos y poner en práctica la documentación establecida	Comprobación de que existen las herramientas y el personal necesario para la puesta en marcha
	Seguimiento y supervisión del desarrollo de la implementación	Jefe del SGC y Equipo de Calidad	Asegurar de que estén conformados los procesos y documentación tal cual el diseño realizado	Revisión y comparación continua del diseño vs el desarrollo del SGC
Verificación y validación	Planificación y realización de auditorías internas	Representante del SGC	Identificar y registrar de no conformidades y oportunidades de mejora	Seguimiento del cumplimiento de las auditorías internas
	Recopilación de datos e indicadores	Equipo de Calidad	Verificar el cumplimiento y desempeño de la empresa en la implementación del SGC	Registro y análisis de resultados
Mejora continua	Corrección de las no conformidades mediante acciones correctivas y preventivas	Equipo de Calidad	Mantener eficaz el SGC en la empresa	Seguimiento de las no conformidades y aplicación inmediata de las acciones respectivas
	Implementación de oportunidades de mejora	Equipo de Calidad	Mejorar continuamente el sistema	Continua búsqueda de herramientas y metodologías para mejorar el sistema
	Realizar seguimiento a las mejoras implementadas y análisis de las lecciones aprendidas	Gerente General y Equipo de Calidad	Comprobar los resultados alcanzados y registrar las lecciones aprendidas	Registro y evaluación de las mejoras implementadas y divulgación de las lecciones aprendidas
Certificación	Realización de auditoría de pre-certificación	Certificadora	Evaluar la primera imagen de la empresa frente a una auditoría externa	Previa evaluación del SGC en la empresa
	Evaluación de resultados de auditoría y rectificación	Certificadora y Equipo de Calidad	Analizar y corregir las no conformidades y observaciones levantadas	Elaboración de un informe con los resultados y rectificaciones de la auditoría de pre-certificación
	Realización de auditoría de certificación	Certificadora	Lograr la certificación ISO 9001:2008	Registro y archivo de la auditoría de certificación

Fuente: Elaboración propia

5.5.2. Cronograma de actividades

Según lo mencionado en el plan de implementación: actividades, responsable, objetivo y estrategia, se elaborará un cronograma de actividades del proyecto que permitirá hacerle seguimiento a las actividades previas, durante y después de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La duración estimada del proyecto es de 60 semanas, las cuales comprenden seis etapas para la implementación y mantenimiento del SGC, desde la presentación del proyecto hasta la mejora continua del sistema. Cabe mencionar que queda como decisión de la organización de continuar con la séptima etapa que consiste en la certificación del SGC.

La primera etapa consiste en la presentación del proyecto a la empresa con una duración de 2 semanas y la conforman las siguientes actividades: presentación y sustentación del proyecto a la Dirección a cargo del Jefe del SGC, presentación del proyecto al Equipo de Calidad bajo la responsabilidad del Gerente General, reunión de la Dirección con los involucrados del sistema.

La segunda etapa es la planificación del proyecto, dura alrededor de 1 mes. En esta etapa se gestiona el plan de implementación del SGC por el Jefe del SGC contratado, se establecen y gestionan todos los recursos humanos a utilizar en el proyecto, y se asegura la provisión de recursos físicos y la infraestructura necesaria para llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la implementación del SGC.

La tercera etapa se lleva a cabo la sensibilización y formación del personal con una duración de 18 semanas. Durante estas semanas se ejecutaran las siguientes actividades: campaña de sensibilización ISO a todo el personal, preparación y gestión del material necesario para llevar a cabo la capacitación del personal y formación continua en temas de calidad incluyendo el SGC, y evaluación de las capacitaciones para comprobar los conocimientos adquiridos.

La cuarta etapa comprende el desarrollo, seguimiento y supervisión del Sistema de Gestión de Calidad. Las siguientes actividades son necesarias para poder implementar de manera organizada y apropiada el SGC: desarrollo de toda la

documentación que soporta el SGC, organización y distribución de la documentación al personal para su mantenimiento y utilización, puesta en marcha o desarrollo del SGC, seguimiento y supervisión de la implementación. Durante la implementación del SGC, el Jefe del SGC será el encargado de presentar los avances del proyecto a la Dirección y al personal involucrado para la realización del mismo.

En la quinta etapa se validará y verificará si el SGC implementado funciona eficazmente acorde con el diseño realizado en etapas anteriores. Por tanto se planificarán y realizarán auditorías internas por los encargados de cada área, y el Equipo de Calidad recopilará datos e indicadores referentes al desempeño del sistema.

La sexta etapa está relacionada con la mejora continua del sistema. Las actividades que comprenden esta etapa son: corrección de las no conformidades mediante acciones correctivas y preventivas, implementación de oportunidades de mejora, seguimiento a las mejoras implementadas y análisis de las lecciones aprendidas para no cometer los mismos errores.

La última etapa es la certificación del Sistema de Gestión de Calidad que consiste en las siguientes actividades: realización de la auditoría de pre-certificación, evaluación de los resultados de la auditoría de pre-certificación y correcciones respectivas, y realización de la auditoría de certificación. La duración de esta etapa depende del estado de preparación en el cual se encuentre la empresa a certificar y del organismo certificador elegido que llevará a cabo la evaluación del sistema. En el cronograma esta etapa es identificada con un rombo de color verde, de manera que en teoría, la empresa debería estar apta para poder certificarse con el SGC, si así lo deseara.

En la Tabla N° 16 el Cronograma de Implementación, en el cual se presentan las actividades necesarias a realizar para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, y la duración de cada una de ellas.

5.5.3. Programa de Auditorias

a) Auditorías Internas

Los auditores internos seleccionados por el Gerente General con el apoyo del Comité de Calidad lo constituirán en un principio los encargados de cada una de las áreas, a quienes se les capacitará anticipadamente en temas de auditoría interna, cumplimiento del Procedimiento de Auditoría, y todas las actividades y documentación involucrada.

Las auditorías internas inician de la semana 49 después de implementar el SGC, semana en que los auditores internos deben estar perfectamente capacitados. Las auditorías internas se realizarán mensualmente por tres meses; luego la empresa decidirá si llevar a cabo o no la auditoría de certificación del SGC.

b) Auditorías Externas

Posterior a la implementación, la empresa decidirá si realiza o no la auditoría de Certificación de su SGC debido a que no es obligatorio realizarlo.

5.5.4. Certificación de la Norma ISO 9001:2015

La Certificación del SGC deberá ser realizada por un organismo externo que cuente con la competencia necesaria para certificar. Entre los que realizan esta actividad en el Perú, tenemos los siguientes:

- AENOR.
- SGS DEL PERÚ S.A.C.
- BUREAU VERITAS PERÚ S.A.
- CERTIFICACIONES DEL PERÚ S.A. (CERPER).
- ALFRED H. KNIGHT DEL PERÚ.
- INTERNATIONAL ANALYTICAL SERVICES S.A. (INASSA).

La empresa “Gas Domiciliario del Perú -G.D.P. SAC” escogerá la entidad de certificación más apropiada en función de los siguientes aspectos:

- Los clientes de la organización.
- Los procedimientos del organismo de certificación.
- Las acreditaciones (según la Norma ISO/IEC 17011:2004: certificación de terceros en relación con un organismo de evaluación de la conformidad que demuestra formalmente su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad).
- Los clientes del organismo de certificación.

Una vez elegida el organismo de certificación, se contactará a la empresa para realizar la auditoría de certificación. De esta auditoría se obtendrá un informe y el resultado de decidir si la empresa es certificada o no.

Si la empresa es certificada, el organismo certificador emitirá un Certificado que contendrá la siguiente información:

- Nombre de la empresa y su dirección.
- Norma de referencia (ISO 9001:2015).
- Período de vigencia (3 años).
- Alcance de la Certificación.
- Fechas de emisión y vencimiento.

Posteriormente, la entidad certificadora y la organización coordinan la realización de auditorías de seguimiento (anuales o semestrales) para asegurar el funcionamiento y mantenimiento del SGC de la empresa basado en la Norma ISO 9001:2015. Al finalizar los 3 años de vigencia del Certificado, la empresa deberá ser sometida a un proceso de Re-Certificación por parte del organismo certificador.

5.5.5. Costos de la implementación

Para cumplir con los requisitos del cliente a través del SGC, se generarán costos debido a los recursos utilizados para realizar la implementación. Estos costos incluyen la inversión antes de iniciar la implementación como los implicados durante la implementación del SGC. Vale mencionar que la información fue obtenida de consultora. Los costos relacionados con la inversión se muestran en la Tabla N° 17

Tabla N° 17

Inversión en Implementación SGC

RUBRO	INVERSIÓN S/.
Consultoría (Opcional)	S/. 35.000,00
Asesoría Legal	S/. 35.000,00
Auditoría de Certificación (Opcional)	S/. 18.000,00
Software Control Inventario	S/. 6.000,00
Servidor (Adquisición)	S/. 15.000,00
Acondicionamiento de Almacén Central	S/. 30.000,00
Distribución y Control de Documentos	S/. 22.000,00
Personal (Contratado para Implementar)	S/. 70.000,00
Capacitación de Personal	S/. 63.900,00
Calibración	S/. 18.000,00
Mantenimiento de Vehículos	S/. 6000
Mantenimiento de Maquinaria	S/. 11.500,00
Total de Inversión	S/. 330.400,00

Fuente: Elaboración propia

VI. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Con el Sistema de Gestión de Calidad completamente implementado, incluyendo las auditorías internas y auditoría de certificación, se espera obtener un crecimiento global de la empresa, traducido en resultados a corto, mediano y largo plazo que se exponen a continuación.

Con la documentación del SGC continuamente actualizada se logrará la plena organización de los procesos, actividades y procedimientos llevados a cabo en la empresa. Al establecer y difundir la política de calidad y objetivos, se mantendrá el compromiso e involucramiento del personal, partiendo desde la Dirección, para cumplir con la conservación del sistema. Para esta etapa se podrá percibir con mayor claridad el enfoque y hacia dónde apunta la empresa.

La identificación de los procesos principales y su interacción en el mapa de procesos fueron claves para cerrar la brecha entre los requerimientos del cliente y satisfacción del mismo. De igual manera los reclamos, sugerencias y retroalimentación a través de encuestas de satisfacción se reciben de ambas fuentes. Por ello, con el nuevo sistema se espera tener un mejor control y seguimiento sobre lo que el cliente opina acerca del servicio, apoyándose en la mejora continua de los procesos principales; realizando todo este seguimiento al cliente con cifras de satisfacción del cliente y conformidad se espera obtener la fidelización de los clientes frecuentes, así mismo recuperar clientes y obtener clientes nuevos a partir de la implementación del SGC y los años consecuentes.

Las capacitaciones resultan un punto de partida importante para el desarrollo de la organización. Es necesario que todo el personal se encuentre involucrado y conozca perfectamente sus funciones y responsabilidades para mantener efectivo al Sistema de Gestión de Calidad para verificar que todas se cumplan según lo programado. Además, se hará seguimiento a las capacitaciones realizadas a través de exámenes y encuestas, evaluando su aporte en el desarrollo del personal de la empresa.

Se dispone mejorar la comunicación entre las áreas involucradas en los distintos proyectos logrando finalizar y cerrar al 100% el total de actividades programadas, ya que en su mayor parte representan oportunidades de ahorro o mejoras del servicio que se traducen en ganancias para la empresa. Para ello se utilizará de forma activa el correo electrónico para presentar requerimientos del proyecto, los riesgos que se presentan, coordinaciones en general, y planificar reuniones. Estas reuniones se llevarán a cabo semanalmente para discutir sobre el avance del proyecto. A su vez, el proyecto será monitoreado y auditado por el área de calidad, bajo responsabilidad del líder de proyectos.

Las evaluaciones y auditorías a los proveedores serán más exigentes para verificar que cumplan con todos los requisitos y estándares que le plantea la empresa, el no cumplir con los requisitos mínimos resultaría en el descarte de dicho proveedor y la selección de uno nuevo que ocupe su lugar. Este control se llevará a cabo semestralmente y se espera calificar como óptimos o buenos al 90% del total evaluado. A raíz de esto, la incidencia de reclamos al proveedor por parte de la empresa debería disminuir a menos del 3% del total de órdenes de compra realizadas mensualmente.

El índice de mejora deberá aumentar atendiendo inmediatamente los reclamos y sugerencias de los clientes cuando sea posible llegando a cerrar por lo menos el 80% de los registrados en la base de datos. Por último, las auditorías se convertirán en un procedimiento clave para mantener un Sistema de Gestión de Calidad efectivo, es por ello que se espera cumplir con todas las auditorías programadas anualmente.

CONCLUSIONES

- La organización debe establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones organizacionales trabajen conjuntamente y bajo los mismos objetivos cambiando de esta manera la actualidad de la empresa mejorando satisfacción del cliente, competitividad, rentabilidad, pluralidad de clientes, mejores diseños de servicio, mejores métodos de análisis y evaluación interna, todo esto bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.
- La documentación enmarcada en el manual de calidad y en el manual de procesos y procedimientos permitirá obtener procesos más eficaces, la estructuración de las actividades realizadas en la organización permite tener parámetros y bases con las cuales trabajar y directrices para las cuales dirigirse. Los registros de política y objetivos de calidad son factores fundamentales de la organización pues es para donde se proyecta llegue la empresa y todo el personal de Gas Domiciliario del Perú – G.D.P. SAC. debe trabajar bajo los lineamientos estipulados en estos factores.
- La medición, análisis y mejora permitirá a la organización tener información fundamental acerca de los requerimientos del cliente con lo cual el servicio podrá ser diseñado y realizado bajo parámetros previamente establecidos y con la plena seguridad de lo que el cliente espera, el correcto uso de las herramientas de medición y su correcto análisis tendrá como resultado información veraz del cliente que permitirá ser más competitivo.
- Los métodos de evaluación y seguimiento de calidad deben ser llevados a cabo por proceso pues de esta manera los resultados serán más eficaces, las auditorías deben dejar al descubierto aciertos y desaciertos de la organización en cuanto a calidad se refiera.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la organización implementar el Sistema de gestión de la calidad, los resultados esperados en el proyecto de investigación darían cuenta del gran beneficio que se obtendría con la correcta implementación del Sistema que permitirá a la empresa solucionar el inconveniente de la pérdida de clientes en los últimos años. El correcto funcionamiento de un Sistema de Gestión está restringido por cómo se ejecuten las labores en la organización, cada documento y acción tomada será la diferencia con su competencia por lo que la cultura de la calidad jugara un papel fundamental en el personal de Gas Domiciliario del Perú – G.D.P. SAC., los altos directivos debe ser parte de dicha cultura de la calidad y creer en el proceso de mejoramiento, algunas de las actividades que se realizan deben ser modificadas en pro de la calidad y la alta dirección debe ser la primera en romper barreras y salir de zona de confort, el correcto seguimiento a indicadores, documentación, medición y análisis no es solo cuestión de papeleo si no por el contrario deben ser acciones de las cuales se deje registro pero que deben ser analizadas constantemente. La resistencia al cambio comenzando en la alta dirección será fundamental para que los resultados sean satisfactorios.
- La información manejada dentro del Sistema debe ser de la organización y para la organización, en el mundo actual la clave no está en restringir la información si no por el contrario todos los niveles organizacionales de la empresa deben ser partícipes de los documentos y registros si así lo requieren, de esta manera se ampliará la visión y la eficiencia del trabajo y no se recargará el trabajo en algunos departamentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcalde San Miguel, Pablo. Calidad 1ra Edición - Editorial Paraninfo. Madrid - España 2007, pág. 6 p. 1.4.

Eulàlia Grifol Ponsati y Miguel Ángel Canela Campos. Gestión de la calidad 3ra Edición – Editorial Edicions UPC. Barcelona – España 2010, pág. 8.

González Ortiz, Oscar Claret. Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015 1ra Edición - Editorial Ecoe Ediciones. Bogotá - Colombia 2016, pág. 38-39.

Sacanell Berrueco, Enrique. Introducción a los criterios de la calidad en la gestión de servicios 1ra Edición – Editorial Eudel Ivap. Bilbao - España 2009, pág. 38.

López Herrera, Jorge. Productividad 1ra Edición – Editorial Palibrio. Estados Unidos de América 2012, pág. 27.

Fernández García, Ricardo. La productividad y el riesgo psicosocial, 1ra Edición – Editorial Club Universitario. San Vicente - España 2010, pág. 37.

Barba Ibáñez, Enric. Innovación: 100 consejos para inspirarla y gestionarla, 1ra Edición – Editorial Virtuts Angulo y Paco López. Barcelona – España 2011 pág. 21.

Cegarra Sánchez, José. La tecnología, 1ra Edición - Editorial Ediciones Díaz de Santos. Madrid – España 2012, pág. 19.

Balbastre Luna, Víctor. Tesis Titulada: Implantación de la ISO 9001:2015 en una ingeniería de tratamientos de Aguas. Tesis – Título de Ingeniero de Organización Industrial. Universitat Politècnica de Catalunya, Facultat Ingeniería de Organización Industrial, 2015.

Pérez Carbajal, Isabel. Tesis Titulada: Implementación de un sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:20015 en un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2008. Tesis – Título de Ingeniero Industrial. Universidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias sociales y Administrativas, Facultad Ingeniería Industrial, 2016.

Rajka Sickinger-Nagorni & Jana Schwanke. Tesis Titulada: The new ISO 9001:2015 Its opportunities and challenges. Tesis – Título de Ingeniero Administrativo. Tampere University of Applied Sciences, Facultad Ingeniería Administrativa, 2016.

Lima Guerrero, Cristian. Tesis Titulada: Estrategias de Competitividad para PYMES. . Tesis – Título de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ingeniería Industrial, 2012.

Santander Cjuno, Cintya Kristel. Tesis Titulada: Estrategias para inducir la formalidad de la MYPE de la industria gráfica-offset por medio de gestión competitiva. Tesis - Título de Magister en Gestión Empresarial. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2013.

Ugaz Flores, Luis Alberto. Tesis Titulada: Propuesta de diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado en una empresa de fabricación de Lejías. Tesis – Título de Ingeniero Industrial. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería, 2012.

Informe Global de Competitividad (IGC) 2016-2017. Publicación 27 de Setiembre del 2016.

Disponible: <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeCompetitividad/index.html>

Canela Campos, Miguel Ángel. Gestión de la calidad 3ra Edición – Editorial Edicions UPC. Barcelona – España 2010, pág. 20.

Asociación española para calidad 2011. Disponible: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/sistemas-de-gestion-de-la-calidad>

Galan Amador, Manuel. Justificación y limitaciones en la investigación. 2010 Disponible: <http://manuelgalan.blogspot.pe/2010/02/justificacion-y-limitaciones-en-la.html>

Rojas Patricia y Sergio Sepúlveda. Que es la competitividad. 1ra Edición – Editorial IICA. San José – Costa Rica 2009, pág. 11.

Murillo Torrecilla, Javier. Análisis e Investigación Editorial Grupo Industrial de Artes Gráficas. Madrid - España 2008, pág. 159.

Frank Morales 2010. Disponible: http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa#.WTDT9Pk1_IU

Angulo López, Eleazar. Política Fiscal y estratégica como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial. Sinaloa – México, 2011.

Bono Cabré, Roser. Diseños cuasi-experimentales y longitudinales Universidad de Barcelona, 2012 pág. 02.

Santa Paella Stracuzzi y Feliberto Martins Pestana. Metodología de la investigación cuantitativa 3ra Edición – Editorial Fedupel. Caracas – Venezuela, 2012, pág. 105, pág. 126, pág. 131, pág. 160 – 161, pág. 161, pág. 164, pág. 175, pág. 176.

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación 3ra Edición – Editorial Interamericana Editores. México DF - México 2012, pág. 124, pág. 297, pág. 562.

Cuesta, Marcelino. Introducción la muestreo Universidad de Oviedo, Oviedo - España 2007, pág. 01, pág. 02

Grasso, Livio. Encuestas: elementos para su diseño y análisis. Editorial Grupo Edito. Córdoba – Argentina, 2006 pág. 13.

Control Oficial Suizo de Cronómetros (COSCO) 2013. Disponible: www.cosc.swiss/

Collier David. Método comparativo Universidad de California 2013, pág. 21.

Salinas Martínez, José. Análisis de datos (2013, pág. 02) Disponible: <http://www.ugr.es/~jsalinas/apuntes/C13.pdf>

Castañeda, María Belén. Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Editorial Universitaria da PUCRS Porto Alegre – Brasil 2010, pág. 15.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<p>MATRIZ DE CONSISTENCIA</p>
--

Problemas	Objetivos	Hipótesis
General	General	General
¿De qué manera la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 influye en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro?	Determinar cómo influye de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.	La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 influye significativamente en la mejora de la competitividad en la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.
Específicos	Específicos	Específicos
¿De qué manera la calidad influye en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro?	Determinar cómo influye la calidad en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.	La calidad influye significativamente en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.
¿De qué manera la satisfacción al cliente influye en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro?	Determinar cómo influye la satisfacción del cliente en la mejora de la competitividad de la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.	La satisfacción al cliente influye significativamente en la mejora de la competitividad en la empresa Gas Domiciliario del Perú SAC, en el distrito de San Isidro.

Fuente Elaboración Propia

ANEXO 2 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala
Variable Independiente Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Eulàlia Griful Ponsati y Miguel Àngel Canela Campo, El sistema de gestión de calidad Norma ISO 9001 sugiere un enfoque basado en los procesos y sus interfaces, y recomienda que los procesos estén sujetos a análisis y mejora continua, basados en evidencias objetivas. (2010 pág. 20)	Un SGC es una herramienta que nos permite organizar, ejecutar y controlar las actividades que se necesitan para el desarrollo y elaboración de un producto o servicio a través de procedimientos técnicos e información documentada los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción al cliente mediante encuestas y la mejora continua a través de acciones correctivas.	Mejora continua	Acciones Correctivas/Preventivas completadas $Ac = (N^{\circ} Aco / N^{\circ} Apl) * 100$ Aco: Acciones Completadas Apl: Acciones Planeadas	Razón
			Costos	Cumplimiento de asignación de recursos $Car = (Cr / Cp) * 100$ Cr: Costo Real Cp: Costo Programado	Razón
Variable Dependiente Competitividad	Rojas Patricia y Sergio Sepúlveda, la competitividad se centra sobre todo en aspectos económicos. La económica se basa en las ventajas comparativas; con la globalización las ventajas comparativas evolucionan a las ventajas competitivas, estas se crean a partir de la diferenciación del producto y la reducción de costos; aquí la tecnología, la capacidad de innovación, entre otros son vitales. (2009).	La competitividad es la capacidad de una organización de mantener ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico; la ventaja comparativa de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc.; los cuales podemos medirlos a través de la productividad mediante la eficiencia y la eficacia, la calidad mediante un control con auditorías programadas y a través de los costos mediante el cumplimiento de asignación de recursos.	Calidad	Control de la calidad - Auditorías Programadas $Ap = (N^{\circ} Air / N^{\circ} Apr) * 100$ Air : Auditorías Internas Realizadas Apr: Auditorías Programadas	Razón
			Satisfacción al Cliente	Satisfacción al cliente $Sc = (N^{\circ} Cs / N^{\circ} Ce) * 100$ Cs : Clientes Satisfechos Ce: Clientes Encuestados	Razón

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO ISO 9001:2015

CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO ISO 9001:2015								
NOMBRE:		CARGO:						
PREGUNTAS	NO	SI				Total obtenido	OBSERVACIONES	
	0%	25%	50%	75%	100%			
	PD	D	PI	CI				
REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015								
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								
Los procesos están identificados, y caracterizados así como la secuencia e interacción de estos.		X				13%	Se debe modificar el mapa de procesos. Se debe documentar y crear procesos nuevos.	
Se aplican los procesos necesarios para el SGC en la organización.	X							
Existe un manual de calidad.	X							
Los procesos del mapa de procesos tiene procedimientos e instructivos documentados.		X						Documentar y modificar algunos procedimientos y crear instructivos. La planeacion estrategica no esta vigente.
La empresa cuenta con una planeación estratégica actualizada.		X						
Se tienen identificadas las partes interesadas y sus requisitos.	X							
LIDERAZGO								
Existe una declaración documentada de la política de calidad.		X				40%	Actualizar organigrama. Crear y documentar procedimientos faltantes.	
Existe una declaración documentada de los objetivos de calidad.				X				
Existe un organigrama y esta actualizado con los cargos existentes.			X					
Existen manuales de funciones y descripción de los perfiles para cada cargo.	X							
Existen procedimientos documentados necesarios para la planificación, operación y control de los procesos.			X					
PLANIFICACION PARA EL SGC								
Se cuenta con una matriz de riesgos o panorama de riesgos		X				25%		
Se tiene definidos objetivos de calidad por procesos		X						
SOPORTE								
La empresa ha elaborado un presupuesto para el sistema de gestión de calidad	X					36%		
Se tiene establecido un programa de mantenimiento para la infraestructura			X					
Se tiene un programa de capacitación definido con sus respectivos formatos			X					
Existen documentos que definen las procedimientos y directrices para la selección, vinculación y capacitación del personal				X				
Existe una metodología para evaluar el desempeño y se tienen los respectivos formatos		X						
Se tiene un documento para evaluar el clima organizacional				X				
Existe un documento donde se definen las directrices para la comunicación en la organización	X							
Existe un procedimiento para la elaboración, modificación y control de los documentos		X						
Existe un procedimiento para la elaboración, modificación y control de los registros		X						
OPERACIÓN								
Se cuenta con procedimientos para la planificación del servicio.		X				40%		
Hay documentos que evidencien la interacción con el cliente	X							
Se tiene documentos que evidencien la comunicación con el cliente				X				
Se tiene información documentada para los proveedores externos	X							
Se cuenta con documentos que definan como se controla el servicio		X						
Existen registros que permitan la trazabilidad del servicio prestado				X				Crear registros faltantes.
Se tienen documentos que evidencien que se realizan actividades posteriores a la entrega del servicio	X							
Existe información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios		X						
Hay documentos que evidencien que se realizan actividades previas a liberar el servicio				X				
Se ha establecido un procedimiento para los servicios no conformes con su respectiva documentación					X			
EVALUACION DEL DESEMPEÑO								
Se cuenta con documentación para evaluar el desempeño de los procesos				X		65%	Se deben establecer nuevos indicadores.	
Se determinan los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados del SGC			X					
Se tiene establecido un procedimiento para las auditorías internas				X				
Existen métodos para medir la satisfacción del cliente		X						
Existe un procedimiento establecido y documentado para la revisión por la dirección con sus respectivos formatos					X			Mejorar procedimiento.
MEJORA								
Existe documentación para la toma de acciones correctivas y/o preventivas				X		33%		
Existe documentación para elaborar planes de mejora		X						
Existe información documentada como prueba de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente	X							
Puntaje Total Obtenido						36%		

Fuente Elaboración Propia