



# FACULTAD DE INGENIERÍA

---

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MECOR PERÚ SAC

Modalidad de Suficiencia Profesional para optar el título profesional de:

**Ingeniero Industrial**

**Autor:**

Victor Hugo Velasco Fuentes

**Asesor:**

Ing. Juan Alejandro Ortega Saco

Lima – Perú

2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Aprobación de la Tesis .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de Contenidos .....	v
Índice de Tablas .....	viii
Índice de Figuras .....	ix
.....	x
.....	xi
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática .....	1
1.2. Antecedentes .....	3
1.2.1. En el ámbito nacional .....	3
1.2.2. En el ámbito internacional .....	4
1.3. Justificación .....	6
1.4. Objetivo .....	6
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. Gestión Estratégica de Procesos .....	7
2.2. Gestión de Procesos .....	8
2.2.1. Proceso .....	9
2.2.2. Elementos y factores de un proceso .....	9
2.2.3. Tipos de Proceso .....	10
2.2.4. Jerarquía de Procesos.....	10
2.3. Sistema de Gestión .....	12
2.3.1. Evolución de la Calidad .....	12
2.3.2. Sistema de gestión ISO 9001 .....	14
2.3.3. Definición y alcances .....	15
2.3.4. Principios de la calidad .....	16
2.3.5. Objetivos de la Norma ISO .....	17
2.3.6. Generalidades de la ISO 9001:2015 .....	17
2.3.7. Ciclo PHVA .....	18
2.3.8. Estructura de la norma ISO 9001:2015 .....	20
2.3.8.1. Contexto de la organización .....	20
2.3.8.2. Liderazgo: .....	21
2.3.8.3. Planificación: .....	21
2.3.8.4. Soporte: .....	21
2.3.8.5. Operación .....	22
2.3.8.6. Evaluación y desempeño.....	22
2.3.8.7. Mejora .....	23
2.3.9. Identificación de los procesos - EL MAPA DE PROCESOS .....	23
2.3.10. Descripción y documentación de los procesos .....	25
2.3.10.1. Descripción de las características del proceso .....	25
2.3.10.2. Procesos vs procedimiento .....	26
2.3.10.3. Seguimiento y medición de los procesos .....	27
2.3.10.4. Mejora Continua de los procesos .....	27

CAPÍTULO 3. DESARROLLO .....	29
3.1. Sector y Actividad Económica .....	29
3.2. Breve reseña historia de empresa .....	29
3.3. Principales Clientes y Proveedores .....	30
3.4. Misión y Visión .....	30
3.4.1. Misión .....	30
3.4.2. Visión .....	30
3.5. Política de Organización .....	31
3.6. Organización de la empresa .....	32
3.7. Principales procesos y operaciones .....	33
3.7.1. Principales productos y/o servicios .....	33
3.7.2. Procesos y operaciones .....	33
CAPÍTULO 4. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL .....	35
4.1. Análisis de Proceso .....	35
4.2. Análisis de FODA de la Empresa .....	37
CAPÍTULO 5. PROPUESTA DE MEJORA .....	41
5.1. Objetivo .....	41
5.2. Relación Objetivos – Causas Reales .....	41
5.3. Propuesta de Mejora .....	42
5.3.1. Adaptabilidad los problemas de la empresa .....	43
CAPÍTULO 6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORA .....	44
6.1. Determinación de los factores de problemas e incumplimientos .....	44
6.1.1. Diagnóstico de la situación actual .....	44
6.1.1.1. Fechas de entregas e incumplimientos .....	44
6.1.1.2. Total de reclamos .....	45
6.1.1.3. Reclamos de Calidad .....	47
6.1.1.4. Reclamos por especificaciones .....	49
6.1.2. Análisis de los problemas e incumplimientos .....	51
6.1.3. Resultados luego de la Implementación del Modelo de Gestión de Procesos y Calidad 52	
6.1.3.1. Fechas de entregas e incumplimientos con la Implementación .....	52
6.1.3.2. Total de Reclamos .....	53
6.1.3.3. Reclamos por Calidad .....	53
6.1.3.4. Reclamos por especificaciones .....	53
6.2. Analizar los factores para lograr cumplir con los requerimientos de los clientes con la implementación de la gestión de Procesos y Calidad. ....	54
6.2.1. Diagnóstico de la Situación actual .....	54
6.2.2. Desarrollo con la implementación .....	54
6.2.2.1. Evaluación de requisitos .....	54
6.2.2.2. Resultado de Diagnostico .....	58
6.2.2.3. Conclusión del Diagnostico .....	59
6.2.2.4. Propuesta de mejora para el periodo 2018 y 2019 .....	60
6.3. Desarrollo de gestión de Procesos .....	63
6.3.1. Descripción y Documentación de los Procesos .....	63
6.3.2. Seguimiento y Medición de Procesos .....	66
6.4. Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 .....	72
6.4.1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....	73
6.4.2. Planificación de la Calidad .....	73

6.4.2.1.	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....	73
6.4.2.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	73
6.4.2.3.	Enfoque del Cliente .....	75
6.4.2.4.	Organización – responsabilidad, autoridad y competencia .....	77
6.4.2.5.	Objetivos de la Calidad .....	78
6.4.2.6.	Satisfacción del Cliente.....	80
6.4.3.	Implementación, seguimiento y análisis .....	80
6.4.3.1.	Recursos .....	80
6.4.3.2.	Personas, competencia y toma de conciencia.....	80
6.4.3.3.	Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos .....	81
6.4.3.4.	Recursos de Seguimiento y Medición.....	83
6.4.3.5.	Comunicación Interna y Externa.....	83
6.4.3.6.	Seguimiento de los Procesos .....	83
6.4.3.7.	Liberación de Productos y/o Servicios .....	84
6.4.3.8.	Control de No Conformidades.....	84
6.4.3.9.	Programa anual de Calidad .....	84
6.4.3.10.	Programa anual de Auditorías Internas.....	84
6.4.3.11.	Acciones Correctivas .....	84
CAPÍTULO 7.	RESULTADOS.....	85
CAPÍTULO 8.	CONCLUSIONES .....	87
CAPÍTULO 9.	RECOMENDACIONES.....	88
CAPÍTULO 10.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	89
CAPÍTULO 11.	ANEXOS .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 01.-** Comparación entre los enfoques de Gestión de Calidad.

**Tabla 02.-** Diferencia entre proceso y procedimiento.

**Tabla 03.-** Análisis de Procesos.

**Tabla 04.-** Análisis FODA.

**Tabla 05.-** Estrategias FODA.

**Tabla 06.-** Objetivos – Causas real del problema.

**Tabla 07.-** proyectos Entregados.

**Tabla 08.-** Total de Reclamos.

**Tabla 09.-** Tipos de Reclamos.

**Tabla 10.-** Reclamos Calidad.

**Tabla 11.-** Penalidad por reclamos de calidad.

**Tabla 12.-** Reclamo por especificaciones.

**Tabla 13.-** Penalidad por reclamos de especificaciones.

**Tabla 14.-** Análisis de los problemas e incumplimientos.

**Tabla 15.-** Proyectos entregados (con la implementación). **Tabla 16.-** Total de reclamos (con la implementación).

**Tabla 17.-** Reclamos por calidad (con la implementación).

**Tabla 18.-** Reclamos por especificaciones (con la implementación).

**Tabla 19.-** Criterios de Calificación.

**Tabla 20.-** Resultado de Diagnostico ISO 9001:2015.

**Tabla 21.-** Ficha de procesos y caracterización.

**Tabla 22.-** Valor añadido del sistema de medición de MECOR PERÚ SAC.

**Tabla 23.-** Indicadores asignados.

**Tabla 24.-** Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

**Tabla 25.-** Cliente, producto, requisitos y características de la calidad.

**Tabla 26.-** Objetivos de Calidad.

**Tabla 27.-** Cuestionario de satisfacción de trabajo.

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 01.-** Método sistemático de mejora de procesos.

**Figura 02.-** Representación gráfica de la Gestión de Procesos.

**Figura 03.-** Jerarquía de Procesos.

**Figura 04.-** Ciclo PHVA.

**Figura 05.-** Mapa de Procesos.

**Figura 06.-** Ficha de procesos.

**Figura 07.-** Proyectos entregados conforme vs proyectos entregados no conforme.

**Figura 08.-** Total de reclamos.

**Figura 09.-** Tipos de reclamos.

**Figura 10.-** Reclamos de Calidad.

**Figura 11.-** Penalidades económicas por reclamos de calidad.

**Figura 12.-** Reclamos por especificaciones.

**Figura 13.-** Penalidades por reclamos de especificaciones.

**Figura 14.-** Análisis de problemas e incumplimientos.

**Figura 15.-** Ejemplo de evaluación de requisitos 4.4.

**Figura 16.-** Perfil de resultados.

**Figura 17.-** Plan anual de Calidad 2018.

**Figura 18.-** Plan anual de auditorías 2018.

**Figura 19.-** Ficha de Indicador “% de licitaciones aceptadas”.

## RESUMEN

La empresa la cual fue motivo de estudio se dedica al rubro de la construcción, esto es un rubro muy competitivo en estos tiempos, es por este motivo que ayudaremos a mejorar los procesos y calidad de los productos y servicios para la satisfacción de nuestros clientes.

El presente proyecto de tesis plantea la implementación de un modelo de Gestión de Proceso y calidad en la empresa MECOR PERÚ SAC, elaboración de procedimientos, implementación de técnicas de control estadístico basada de la norma ISO 9001:2015 para la empresa MECOR PERU SAC, con esta implementación se busca mejorar los procesos en el área de producción de la organización.

EL objetivo de este proyecto fue evaluar la situación actual de la empresa y proponer la implementación de un modelo de Gestión de procesos y calidad, demostrando que a través de su implementación la mejora de todos los índices evaluados para la realización de una mejor gestión para poder lograr la satisfacción del cliente.

Para poder lograr su implementación se revisó los puntos más críticos del área de producción y se verifico los resultados donde se pudo detectar las deficiencias existentes en los procesos. Teniendo como base esta información de resultados se procedió con la implementación del SGC, plasmada en el manual de sistema de gestión y los procedimientos.

Se estableció realizar la implementación de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para las mejoras de todos los procesos que se realizaran en las etapas de construcción lo cual se verá reflejado en los costos de reducción de multas o penalidades.

## ABSTRACT

The company which was the subject of study is dedicated to the field of construction, this is a very competitive item in these times that is why we will help improve the processes and quality of products and services for the satisfaction of our customers.

The present thesis project proposes the implementation of a process and quality management model in the company MECOR PERU SAC elaboration of procedures for the implementation of statistical control techniques based on the ISO 9001: 2015 standard for the company MECOR PERU SAC, with this Implementation is intended to improve processes in the production area of the organization.

The objective of this project was to evaluate the current situation of the company and propose the implementation of a process and quality management model, demonstrating that through its implementation the improvement of all the evaluated indices for the realization of a better management to be able achieve customer satisfaction.

In order to achieve its implementation, the most critical points of the production area were reviewed and the results were verified where deficiencies in the processes could be detected. Based on this results information, we proceeded with the implementation of the QMS, embodied in the management system manual and procedures.

It was established to implement the quality management system based on ISO 9001: 2015, for the improvement of all the processes that will be carried out in the construction stages that will be carried out and this will be reflected in the costs of improving.

## CAPÍTULO 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Zaratiegui, J. R. (1999) La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, VI (330), 81-88.
- Pérez, J. A. (2010). *Gestión por procesos* (4ta ed.). Madrid: EISIC.
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías* (Tesis de Grado Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Yépez, C. (2009). Diseño y propuesta de un Modelo de Gestión por procesos en la empresa Licorera LOVISONNE (Tesis de Grado Ingeniero Empresarial). Escuela Politécnica Nacional. Quito.
- Escudero, C. H. (2013). *Manual de Auditoría Médica*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Harrington, J. (1995). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: McGraw-Hill.
- Galgano, A. (1995). *Los 7 Instrumentos de la calidad total*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- James, P. (1997). *La Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio*. España: Pearson Educación.

## CAPÍTULO 11. ANEXOS

1. **Anexo 01:** Cuestionario de diagnóstico ISO 9001:2015 de MECOR PERU SAC
2. **Anexo 02:** Formato de Perfiles de Cargo y Responsabilidades.
3. **Anexo 03:** Encuesta de Satisfacción del Cliente
4. **Anexo 04:** Procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación de personal.
5. **Anexo 05:** Procedimiento de Control de equipos de medición y ensayos
6. **Anexo 06:** Formato de tratamiento del producto No Conforme
7. **Anexo 07:** Plan anual de Calidad
8. **Anexo 08:** Programa Anual de Auditorias

## **ANEXO 01: CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO ISO 9001:2015 DE MECOR PERU SAC**

Núm. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE						% TOTAL	OBSERVACIONES
			0%	25 %	50 %	75%	100%		
			ND	PD	D	PI	CI		
<b>CAPITULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>									<b>19%</b>
<b>4.1</b>	<b>COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>		0	2	0	0	0	25%	
4.1	Determina cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que afecta a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.	Matriz FODA Matriz EFI Matriz EFE		1				25%	La organización cuenta con una matriz FODA, pero esta no se encuentra completa ni especifica todas las cuestiones externas e internas que afectan la dirección estratégica y el propósito de la misma.
4.1	Se realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.	Seguimiento y revisión de cuestiones externas e internas de la empresa.		1				25%	La revisión de la matriz FODA se realiza eventualmente, cuando la organización se "acuerda" de realizarla, no existe una planificación para realizarla.
<b>4.2</b>	<b>COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		1	2	0	0	0	17%	
4.2	Se determinaron a las partes interesadas pertinentes al SGC.	Determinación de Partes interesadas.		1				25%	Sólo se ha identificado a los clientes y no se han tomado en cuenta a las partes interesadas.
4.2	Se determinaron los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el SGC.	Matriz de requisitos de las partes interesadas del SGC.		1				25%	Se han determinado los requisitos de algunos clientes, sin tomar en cuenta a las partes interesadas.
4.2	Se realiza seguimiento y revisión a la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	Registros de seguimiento y revisión de las partes interesadas y sus requisitos.	1					0%	No se realiza un seguimiento a la información de las partes interesadas ni a sus requisitos (Si es que hubiera algún cambio en ellos).
<b>4.3</b>	<b>DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		2	0	0	0	0	0%	
4.3	Se tiene claro el alcance de su SGC en términos del producto o servicio que se ofrece.	Definición del alcance del SGC.	1					0%	La organización no cuenta con un SGC, por ende no ha definido un alcance del mismo.
4.3	El Alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada.	Registro de difusión del alcance y documentación del mismo.	1					0%	La organización no cuenta con un SGC, por ende no ha definido un alcance del mismo.
<b>4.4</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>		0	2	1	0	0	35%	
4.4.1	Identifica los procesos necesarios para el SGC, la interacción de los mismos y su aplicación en la organización.	Mapa de Procesos		1				25%	Se conocen algunos procesos que participan en la gestión de la calidad, mas no se tiene un mapa de proceso definido y no se ha concientizado sobre su importancia y aplicación en la organización.
4.4.1	Se ha definido el objetivo, alcance, responsables, actividades (PHVA), entradas, salidas, recursos, mecanismos de control, indicadores de cada uno de los procesos.	Caracterización de procesos		1				25%	Se conoce la secuencia e interacción de sus procesos pero no se encuentran plasmados en un diagrama o mapa.
4.4.2	Se tiene información documentada que sirva de apoyo a la operación de los procesos y se conserva para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Registro de revisión y documentación del mapa de procesos y caracterización de procesos.			1			50%	Existe documentación de apoyo para la operación de los procesos, pero no hay poca evidencia del uso de esta información.

CAPÍTULO 5: LIDERAZGO								21%	
<b>5.1</b>	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>		1	2	1	0	0	25%	
5.1.1	La alta dirección mantiene un control para el aseguramiento de los resultados previstos y comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz.	Política de Calidad			1			50%	Se realizan reuniones escasas para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados. Más los objetivos y resultados de estas reuniones no se comunican a los trabajadores de la organización, ni se mantiene documentado.
5.1.1	La alta dirección promueve la mejora y contribuye a la eficacia del SGC comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas	Política de Calidad		1				25%	La alta dirección dirige solamente a los cargos con responsabilidad amplia (jefes), pero no a los cargos más bajos como operarios.
5.1.2	La alta dirección asegura que los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables se determinan, se comprenden y cumplen con el propósito de mantener el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.	Política de Calidad Matriz de requisitos del cliente Identificación de requisitos legales		1				25%	Se han identificado requisitos del cliente y legales según sea correspondiente, pero estos no se encuentran documentados ni hay evidencia que se utilicen en la realización del producto.
5.1.1/5.1.2	La alta dirección asegura que los riesgos y oportunidades se determinan y tratan.	Política de Calidad Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	1					0%	La organización no promueve el enfoque basado en procesos ni el pensamiento basado en riesgos.
<b>5.2</b>	<b>POLITICA</b>		1	1	0	0	0	13%	
5.2.1	Se ha establecido una política de calidad y se cuentan con objetivos vinculados a dicha política.	Organigrama actualizado.		1				25%	Se cuenta con un bosquejo de una política de calidad, pero esta y sus objetivos no se encuentran alineados, no incluye todos los puntos que indica la norma y no se aplica en todos los niveles de la organización.
5.2.1	La política de calidad se encuentra disponible para las partes interesadas, se ha difundido, es entendida y se mantiene como información documentada.	Registro de difusión y evaluación del entendimiento de la Política de calidad.	1					0%	La política no se ha difundido a todos los niveles de la organización, y no se encuentra documentada.
<b>5.3</b>	<b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACION</b>		0	1	1	0	0	25%	
5.3	Se cuenta con un organigrama actualizado	Organigrama actualizado.		1				25%	Se cuenta con un organigrama, mas este no está actualizado y no se ha comunicado a todos los trabajadores de la organización.
5.3	Se tiene definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio.	Responsabilidad y autoridad definidas para todos los cargos (Perfil de cargo y responsabilidades)			1			50%	Se han designado responsabilidades a los dueños de los procesos de producción, más las responsabilidades solo conciernen a los procesos de cada uno, sin tomar en cuenta temas como aseguramiento de la calidad y logro de objetivos.
CAPITULO 6: PLANIFICACION								8%	
<b>6.1</b>	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		3	0	0	0	0	0%	
6.1.1	La organización ha determinado los riesgos y oportunidades que afectan su operación.	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	1					0%	La organización no promueve el pensamiento basado en riesgos, por ende no ha identificado riesgos ni oportunidades.
6.1.1	Se ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	1					0%	La organización no promueve el pensamiento basado en riesgos, por ende no ha identificado riesgos ni oportunidades.

6.1.2	La organización ha planificado la manera de integrar e implementar las acciones del apartado 6.1.2 en los procesos del SGC y evaluar la eficacia de las acciones.	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	1					0%	La organización no promueve el pensamiento basado en riesgos, por ende no ha identificado riesgos ni oportunidades y no evalúa las acciones a tomar para abórdalas.
<b>6.2</b>	<b>OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>		0	3	0	0	0	25%	
6.2.1	Los objetivos de calidad se establecen en las funciones, niveles y procesos pertinentes, son medibles y coherentes con la política de calidad; se comunican y actualizan según corresponda y se mantienen como información documentada.	Matriz de Objetivos y metas de Calidad		1				25%	Los objetivos de calidad no se encuentran vinculados a la política, no se encuentran documentados y solo se comunican a los jefes, no a los operarios.
6.2.1	Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad del producto y servicio y tienen en cuenta los requisitos aplicables.	Matriz de Objetivos y metas de Calidad		1				25%	La organización establece objetivos para el momento, pero no todos alineados a la conformidad del producto o servicio.
6.2.2	La organización ha determinado los planes, recursos, responsables, plazos y métodos de evaluación de los objetivos.	Matriz de Objetivos y metas de Calidad		1				25%	Se han determinado algunos responsables, más no recursos ni plazos ni métodos.
<b>6.3</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>		1	0	0	0	0	0%	
6.3	Se planifican los cambios que puedan afectar la integridad del SGC.	Registro de planificación de cambios.	1					0%	No existe una metodología para la realización de cambios.
<b>CAPÍTULO 7: SOPORTE</b>									<b>19%</b>
<b>7.1</b>	<b>RECURSOS</b>		3	7	3	0	0	25%	
7.1.1	Existe una metodología para definir el presupuesto que requiere la implementación mantenimiento del SGC, y que la asignación de los recursos sea oportuna.	Plan para el SGC.	1					0%	
7.1.2	Existe alguna metodología para la incorporación de personas idóneas para la implementación del SGC y operación y control de sus procesos.	Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal.		1				25%	La organización solo realiza la contratación de trabajadores por medio de evaluación de Curriculum Vitae, no cuenta con una metodología.
7.1.3	Se cuenta con los equipos, espacio de trabajo, recursos de transporte, soporte informático y comunicación y que inciden en la conformidad del producto o servicio y lineamientos de Mantenimiento para los mismos.	Procedimiento de Mantenimiento			1			50%	La organización cuenta con una base de datos de los equipos y recursos de trabajo, pero no se encuentra actualizada.
7.1.3	Los equipos cuentan con información documentada que describa las especificaciones técnicas de los mismos.	Fichas técnicas de equipo o Manuales del fabricante			1			50%	Si se cuenta con fichas técnicas, pero no hay evidencia de que estas se utilicen.
7.1.3	Se han definido las actividades y frecuencia para realizar el mantenimiento de los equipos e instalaciones. Se cumplen con los planes de mantenimiento definidos y se conservan registros de los mantenimientos realizados.	Procedimiento de Mantenimiento	1					0%	Sólo se realiza mantenimiento correctivo, cuando un equipo empieza a fallar.
7.1.4	Se han identificado las condiciones del ambiente de trabajo que afectan la operación de los procesos y la conformidad de los productos o servicios.	Condiciones de ambiente de trabajo que deben ser identificadas y controladas.		1				25%	Se está bosquejando como se realizará la identificación de las condiciones del ambiente de trabajo.



		que se elaborarán para los procesos)							comunicar se da espontáneamente según las situaciones que se presenten en el día.
<b>7.5</b>	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		6	1	0	0	0	4%	
7.5.1	La organización cuenta con la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015	Lista Maestra de Documentos del SGC - Información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015	1					0%	La organización no cuenta con procedimientos
7.5.1	La organización ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGC.	Lista Maestra de Documentos del SGC		1				25%	La organización ha determinado y desarrollado alguna documentación necesaria para realizar sus procesos pero no hay evidencia de que aplique todas las determinadas.
7.5.2	La organización cuenta con una metodología para crear, identificar, revisar, aprobar y actualizar la información documentada.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No existe metodología para la creación, identificación, revisión, aprobación y actualización de la información documentada.
7.5.3	La organización cuenta con un procedimiento documentado para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible y adecuada para su uso, así como está protegida adecuadamente (uso inadecuado, pérdida de integridad, etc.)	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
7.5.3	Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
7.5.3	Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar el almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la información documentada.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
7.5.3	Se cuenta con un procedimiento documentado para identificar y controlar la información documentada de origen externo que la organización considere como necesaria.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
<b>CAPÍTULO 8: OPERACIÓN</b>									<b>16%</b>
<b>8.1</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>		1	1	2	0	0	31%	
8.1	Se han determinado los requisitos para los productos y/o servicios	Caracterización de usuarios - Características del producto o servicio. Control Operacional		1				25%	Se han determinado los requisitos más relevantes, sólo se han tomado en cuenta a los clientes usuales de la empresa.
8.1	Se han establecido criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios; y se han determinado los recursos necesarios para la conformidad de dichos productos y servicios. Se documenta y almacena la información sobre los	Caracterización de usuarios - Características del producto o servicio. Control Operacional			1			50%	Se cuentan con criterios, pero no hay evidencia de su uso. Sólo se mantiene información documentada de ciertos aspectos de la producción
8.1	procesos que se llevan a cabo y así demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	Caracterización de usuarios - Características del producto o servicio. Control Operacional			1			50%	El supervisor de producción lleva un registro sobre los procesos y productos, pero no se encuentra actualizado.
8.1	Se controlan los cambios planificados en los procesos y requisitos de productos y servicios.	Registro de planificación de cambios. Ver punto 6.3	1					0%	No hay ningún control para este requisito.

8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		3	4	1	0	0	19%	
8.2.1	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente relacionados con la información relativa a los productos y servicios.	Documentos que contengan información específica del producto o servicio ofrecido (Página web, brochure, catálogos, etc.)		1				25%	Se cuenta con un brochure que se entrega a clientes, pero este no está actualizado, y la página web está en proceso de elaboración.
8.2.1	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente para atención de consultas, contratos, cambios, etc.	Lineamientos de comunicación con el cliente.		1				25%	Se han establecido solo dos formas de comunicación con el cliente (Teléfono y/o e-mail). No existe procedimiento de atención de comunicación con el cliente.
8.2.1	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente en cuanto a la retroalimentación respecto a productos y servicios, incluyendo quejas.	Lineamientos de comunicación con el cliente.		1				25%	Se han establecido solo dos formas de comunicación con el cliente (Teléfono y/o e-mail). No existe procedimiento de atención de quejas y reclamos ni de comunicación con el cliente.
8.2.2	Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos legales y otros reglamentarios aplicables.	Formato de identificación de requisitos legales y aplicables (Por parte de la empresa)		1				25%	Los requisitos que se han determinado toman en cuenta algunos requisitos legales y/o aplicables, ya que no se han identificado todos los requisitos legales y aplicables.
8.2.2	Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos considerados necesarios por la organización.	Formato de identificación de requisitos (Por parte de la empresa)			1			50%	La organización ha identificado requisitos necesarios para los productos y/o servicios brindados, pero no se encuentra evidencia de su uso.
8.2.2/8.2.3	La organización cuenta con metodologías para gestionar los pedidos, convenios o cambios, presentación de ofertas o ventas, así como asegurarse de resolver diferencias antes de la firma o aceptación del contrato.	Lineamientos de comunicación con el cliente.	1					0%	No se cuenta con esta metodología.
8.2.3	Se mantiene información documentada que evidencie los resultados de la revisión de requisitos y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	Control Operacional	1					0%	No se mantiene información documentada.
8.2.4	La información documentada pertinente es modificada cuando algún requisito del producto o servicio es modificado.	Control Operacional	1					0%	No se mantiene información documentada.
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	REQUISITO NO APLICABLE	0	0	0	0	0	0%	REQUISITO NO APLICABLE
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	Listado de proveedores	2	2	2	0	0	25%	Se cuenta con una base de datos de los
8.4.1	La organización ha identificado cuáles son sus proveedores.	externos y productos que suministran.			1			50%	proveedores, pero falta completar ciertos campos de dicha base.
8.4.1	La organización cuenta con una metodología e información documentada para evaluar, seleccionar, registrar y calificar periódicamente a sus proveedores externos.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	1					0%	No se cuenta con esta metodología.
8.4.2	La organización mantiene un control a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, para asegurar que se mantienen dentro del control del SGC y también define controles al proveedor y a las salidas resultantes.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras		1				25%	No se mantiene un control a los servicios suministrados externamente.

8.4.2	La organización verifica que los procesos, productos o servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores.		1					25%	Se realiza una revisión a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, pero no existe una metodología ni seguimiento.
8.4.3	Se cuenta con datos o información de la materia prima a comprar o servicios a prestarse externamente.	Procedimiento de Compras y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras			1				50%	Antes de comprar materia prima, se llena un formato con información detallada sobre el material. Pero no hay evidencia que su uso sea continuo.
8.4.3	Se comunica al proveedor externo sobre los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos, equipos, competencia de las personas requeridas y los requisitos del SGC.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	1						0%	Al proveedor externo sólo se le comunica el proceso, producto o servicio a suministrar.
<b>8.5</b>	<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>11%</b>	
8.5.1	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación del servicio. (Características de producto o servicio, resultados a alcanzar, recursos, infraestructura, personal, liberación, entrega, etc.)	Cuadro de verificación de descripción de realización de producto y/o prestación de servicio.			1				50%	Se cuenta con una descripción de los procesos para realizar el producto requerido o prestar el servicio, pero no se evidencia su uso.
8.5.1	Se tienen establecidos e implementados controles durante la producción o prestación del servicio para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto.	Controles definidos y documentados en los documentos de los procesos. (Caracterización de procesos)		1					25%	El único control que se realiza es visual, más no algo más profundo para comprobar que los requisitos del producto se cumplen.
8.5.2	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o ruta para la trazabilidad del producto.	Seguimiento de la producción (trazabilidad)	1						0%	No se cuenta con esta metodología.
8.5.3	Se tiene identificado que elementos suministra el cliente para la prestación del servicio y existe una metodología para el tratamiento de la propiedad suministrada por el cliente.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para el manejo de la propiedad del cliente.	1						0%	No se cuenta con esta metodología.
8.5.4	Existe una metodología o documentos donde se establezcan las actividades para la preservación de las salidas durante la producción o prestación del servicio para mantener la conformidad con los requisitos.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para la preservación de los productos.	1						0%	No se cuenta con esta metodología, ni con documentos donde se establezcan las actividades para la preservación del producto.
8.5.5	Se ha identificado el alcance de las actividades posteriores a la entrega.	Lineamientos de actividades posteriores a la entrega	1						0%	Solo se cuenta definida la garantía del producto y/o Servicio brindado más no el alcance de las actividades a realizar posteriores a la entrega.
8.5.6	Se cuenta con una metodología e información documentada que asegure la revisión y control de cambios en la producción o prestación del producto o servicio.	Registro del control de cambios en el proceso de producción.	1						0%	No se cuenta con esta metodología, y no se conserva Información documentada sobre los resultados y revisión de los cambios.
<b>8.6</b>	<b>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>13%</b>	
8.6	La organización cuenta con disposiciones planificadas para verificar que se cumplen con los requisitos del producto y servicio, antes de ser liberados.	Registro de liberación de productos y/o servicios		1					25%	Se realiza una revisión (visual) del producto final antes de su liberación, pero no se cuenta con una metodología correcta.
8.6	Se mantiene información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, que incluya evidencia de conformidad con criterios de aceptación y trazabilidad de las personas que autorizan la liberación.	Registro de liberación de productos y/o servicios	1						0%	No se mantiene información documentada.
<b>8.7</b>	<b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0%</b>	

8.7.1	La organización cuenta con un procedimiento para el control de las no conformidades	Procedimiento de Control de Salida no Conforme.	1						0%	No se cuenta con un procedimiento.
8.7.2	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y acciones a tomar relacionadas con los servicios.	Registros de no conformidades y acciones tomadas.	1						0%	No se mantiene información documentada.
<b>CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>										<b>4%</b>
9.1	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>		4	0	0	0	0	0	0%	
9.1.1	La organización cuenta con una metodología y mantiene información documentada para evaluar el desempeño y eficacia del SGC.	Procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC. Información documentada de los resultados.	1						0%	No se cuenta con esta metodología.
9.1.2	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente.	Encuesta de satisfacción del cliente.	1						0%	No se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente.
9.1.3	Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar la conformidad de los productos y servicios y el grado de satisfacción del cliente.	Informes de análisis de datos del proceso.	1						0%	No se realiza análisis y evaluación de datos e información.
9.1.3	Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar el desempeño de los proveedores externos.	Informes de análisis de datos del proceso.	1						0%	No se realiza análisis y evaluación de datos e información.
9.2	<b>AUDITORIA INTERNA</b>		4	0	0	0	0	0	0%	
9.2.1	Existe un procedimiento para la realización de auditorías internas a intervalos planificados.	Procedimiento de auditorías internas.	1						0%	No se cuenta con un procedimiento
9.2.2	La organización cuenta con un programa de auditorías internas.	Programa de Auditorías Internas.	1						0%	No se cuenta con programa de auditorías internas.
9.2.2	La organización cuenta con un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos así como criterios de auditoría.	Perfil de Auditor Interno. Evaluación de auditores internos.	1						0%	No se cuenta con este sistema de evaluación.
9.2.2	Se mantiene información documentada como evidencia del programa de auditoría y los resultados de auditoría.	Registros de Auditoría interna del SGC.	1						0%	No se mantiene información documentada.
9.3	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		0	1	0	0	0	0	13%	
9.3.1 / 9.3.2 / 9.3.3	Se ha realizado la revisión del SGC a intervalos planificados, considerando las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección. Y se mantiene información documentada de dicha revisión.	Actas de revisión por la Dirección		1					25%	Se realizan reuniones solo para verificar avance de proyectos, o tareas a realizar, más estas no son a intervalos planificados y no albergan otros temas. No se han establecido entradas, resultados y características del proceso de revisión por la dirección.
<b>CAPÍTULO 10: MEJORA</b>										<b>8%</b>
10.1	<b>GENERALIDADES</b>		0	1	0	0	0	0	25%	
10.1	La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.	Formato de Oportunidad de Mejora (Registro)		1					25%	La organización identifica oportunidades de mejora, pero no implementa acciones necesarias.
10.2	<b>NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>		2	0	0	0	0	0	0%	

10.2	La organización cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas.	Procedimiento de Acciones correctivas.	1				0%	No se cuenta con este procedimiento.
10.2	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como los resultados de las acciones correctivas.	Registro de no conformidades y acciones correctivas.	1				0%	No se mantiene información documentada.
10.3	<b>MEJORA CONTINUA</b>		1	0	0	0	0%	
10.3	Existe mejora demostrable a través de los resultados del análisis y evaluación, salidas de revisión por la dirección, etc.	Procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC. Formato de Oportunidad de Mejora (Registro)	1				0%	No es demostrable la mejora que se ha logrado.

## **ANEXO 02: FORMATO DE PERFILES DE CARGO Y RESPONSABILIDADES**



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NOROESTE

MECOR PERU SAC	<b>RÉGISTRO</b>	
CODIGO: SGC-M-001	<b>PERFIL DE RECARGOS Y RESPONSABILIDADES</b>	
VERSION: V. 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 1

## I. IDENTIFICACION

<b>A) TITULO DEL PUESTO</b>	
<b>B) UBICACION</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gerencia:</li><li>- Área:</li></ul>	<b>C) UNIDAD DE MANDO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reporta a:</li><li>- Supervisa a:</li></ul>

## II. OBJETIVO

--

## III. COMPETENCIA

a) Educación:
b) Formación:
c) Habilidades:
d) Experiencia:

## IV. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

--

## **ANEXO 03: ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE**



MECOR PERU SAC	<b>REGISTRO</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Página 1 de 1
CODIGO: SGC-M-002			
VERSION: V. 1.0			
VIG. DESDE:			

La presente encuesta tiene por objetivo medir el grado de satisfacción y cumplir el requisito de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. Por favor califique de 1 a 10 nuestro desempeño en cada uno de los temas sobre los que le consultemos (marcando el número correspondiente). Tome una sola opción de respuesta por cada pregunta. Utilice un número alto si estuvo satisfecho o un número bajo si no lo estuvo, deje el espacio vacío si no tiene opción formada. Desde ya muchas gracias.

Preguntas (Contestar las preguntas correspondientes a su área)	Muy Satisfecho					Insatisfecho				
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<b>CALIDAD TECNICA</b>										
1. ¿El trabajo final fue realizado cumpliendo las especificaciones técnicas?										
2. ¿El trabajo final fue realizado respetando el marco legal?										
3. ¿El trabajo final fue entregado en el plazo de entrega?										
4. ¿Cómo ha sido nuestro cumplimiento en cuanto a los plazos de entrega?										
5. ¿Se siente satisfecho con el producto y/o servicio recibido?										
6. En cuanto al cumplimiento al tema contractual, ¿Se ha cumplido con lo acordado?										
<b>COMUNICACIÓN</b>										
7. ¿Resulta fácil interactuar con los profesionales que intervienen en la elaboración del trabajo?										
8. ¿En qué medida la persona que lo atención telefónicamente, ha solucionado su necesidad?										
9. ¿Le resultó sencillo contactarse con nosotros ante algún reclamo?										
10. ¿Cumplen con lo que usted solicita y se siente atendido?										
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>										
11. ¿Conoce usted toda la gama de servicios que brinda MECOR PERU SAC?										

12. ¿Conoce usted la importancia de su colaboración tanto en la respuesta a esta encuesta como en la solicitud de información al comienzo de un Trabajo?										
13. ¿Qué opinión posee con respecto a la información que brinda nuestra página web?										
14. ¿Qué concepto global tiene usted de MECOR PERU S.A.C.?										
¿Hay algunas expectativas que no fueron cubiertas en su total satisfacción?										
¿Qué aspectos cree que debe mejorar nuestra empresa?										
Colocar cualquier comentario u observación que crea conveniente										
<b>Cliente y Cargo:</b>						<b>Firma:</b>				

### **RESULTADOS. ITEM 1 AL 10**

- Si el resultado** de la evaluación se encuentra entre 8 y 10, es considerado como aceptable el producto y/o servicios brindado en referencia ese ítem.
- Si el resultado** de la evaluación se encuentra entre 5 a 7, es considerado como aceptable el producto y/o servicios pero bajo condiciones mínimas o en el límite brindado en referencia a ese ítem.
- Si el resultado** de la evaluación se encuentra entre 2 a 4, es considerado como aceptable el servicio brindado en referencia a ese ítem, es decir se ha realizado el servicio pero se ha incumplido algún requisito exigido por el cliente.
- Si el resultado** de la evaluación es 1, se considera que el servicio no ha cumplido con ningún requisito del cliente, o hubo una falta grave en el servicio que pone en riesgo a nuestro cliente.

## ANEXO 04: PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL

# RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE MECOR PERU S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa de MECOR PERU S.A.C.		Fecha:

## 1.- PROPÓSITO

Definir y describir el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, así como las responsabilidades y actividades relacionadas; con el objetivo de incorporar el personal idóneo a las diferentes áreas de MECOR PERU S.A.C., de acuerdo al perfil y competencias requeridas.

## 2.- ALCANCE

Aplica a todo proceso de reclutamiento, selección y/o contratación de personal por parte de MECOR PERU SAC.

## 3.- NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4.- RESPONSABILIDADES

### 1.1.- Jefe de Recursos Humanos

Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para su correcta implementación, ejecución y mantenimiento.

### 1.2.- Asistente de Recursos Humanos

Elaborar el presente procedimiento, y actualizarlo cuando sea necesario o se requiera. Distribuir el documento a todas las áreas interesadas, así como retirarlo, si este fuera el caso.

### 1.3.- Jefes y Responsables

Asegurar que los dependientes de cada una de las áreas sigan los lineamientos del presente procedimiento.

## 5.- DEFINICIONES

**Administración de personal:** Proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, experiencias, salud, conocimientos, habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

**Puesto:** Conjunto de tareas y responsabilidades específicas que debe asumir una persona y generalmente incluye una relación entre dos o más personas. Descripción de las actividades que se realizan en el trabajo y las condiciones bajo las cuales se realizan.

**Reclutamiento:** Proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en la organización. Obtención de candidatos para ocupar los puestos de la organización.

**Selección:** Proceso administrativo para la identificación de candidatos e incorporación de personal, realizado a partir de la definición de las necesidades de la organización, sus objetivos y resultados previstos.

**Pruebas:** Cualquier medida de rendimiento u otra información escrita utilizada para tomar decisión laboral.

**Entrevista de selección:** Pese a ser subjetiva, la entrevista personal es un factor determinante en la decisión final respecto de la aceptación no de un candidato al empleo. La entrevista de selección debe ser dirigida con gran habilidad y tacto, para que realmente pueda producir los resultados esperados. Además, tiene innumerables aplicaciones: elección en el reclutamiento, selección, orientación, evaluación del desempeño, desvinculación, etc.

**Pruebas de conocimiento o de capacidad:** Las pruebas de conocimiento tienen como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridos mediante estudio, la práctica o el ejercicio.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE MECOR PERU S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa de MECOR PERU S.A.C.		Fecha:

**Pruebas psicométricas:** Se basan en análisis de muestras de comportamiento humano, sometiéndose a un examen bajo condiciones normativas, verificando la aptitud, para intentar generalizar y prever cómo se manifestará ese comportamiento en determinada forma de trabajo.

**Pruebas de personalidad:** Las pruebas de personalidad pretenden analizar los diversos rasgos determinados por el carácter y por el temperamento. Se denominan genéricas cuando revelan los rasgos generales de personalidad en una síntesis global; y específicas, cuando investigan determinados rasgos o aspectos de personalidad como equilibrio emocional, interés, frustraciones, ansiedad, agresividad, etc.

## 6.- PROCEDIMIENTO

### 1.1.- SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL

El requerimiento de personal se realiza a solicitud de la jefatura a cargo del puesto requerido, para este requerimiento se utiliza el Formulario de Requerimiento de Personal (SGC-F-010). En caso se requiera, la jefatura de Recursos Humanos brindará ayuda y asesoría la jefatura solicitante para el llenado del formulario y la revisión del mismo.

Posterior a esta tarea, el formulario debe ser aprobado por la Gerencia del área solicitante y, así, ser enviado la jefatura de Recursos Humanos, para dar inicio al proceso de reclutamiento y selección del personal,

### 1.2.- RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Una vez aprobada la solicitud de requerimiento de personal, el área de Recursos Humanos dará inicio al proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, considerando el perfil definido por el área solicitante, buscando a los profesionales más idóneos para el puesto.

Para evitar conflictos internos, no se permitirá la contratación de participantes que tengan vínculos familiares con algún trabajador actual de la empresa, salvo alguna excepción autorizada por la Gerencia General de MECOR PERU S.A.C.

Posterior a la tarea de reclutamiento, se da comienzo a la selección de los postulantes, evaluando sus características y si estas se adecuan al perfil del puesto en oferta. Sea cual sea el cargo o posición en oferta, todo postulante cumplirá con los lineamientos de selección definidos por el área de Recursos humanos (evaluaciones, entrevistas, etc.)

A cada candidato que se encuentre siendo evaluado para la etapa de selección se le realizará un Informe Psico-Laboral (SGC-F-011), cuyo llenado estará a cargo del área de Recursos Humanos. Esta información será de carácter confidencial.

El área de Recursos humanos tendrá un plazo de 21 días (03 semanas) para realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal requerido, datos que serán enviados a la jefatura requeriente, la cual tendrá un plazo de 07 días para aceptar o rechazar al candidato seleccionado por Recursos Humanos.

En el caso que se rechace al candidato seleccionado, se informará vía escrita a Recursos Humanos, y se reiniciará la búsqueda de otro candidato idóneo. Caso contrario, si el candidato es aceptado, se procederá a la contratación del mismo, dónde se deberá llenar la Ficha de Contratación (SGC-F-012).

### 1.3.- INDUCCIÓN

Después de la contratación del personal seleccionado, este debe pasar por un Programa de Inducción (SGC-F-014) que facilitará la comprensión de las actividades de la empresa y su integración al puesto. Esta inducción estará a cargo de Recursos Humanos y la Jefatura solicitante del personal.

Al momento de incorporarse a las labores, el personal contratado recibirá la información acerca de su cargo, en el formato Descripción de Cargo (SGC-F-013), dicho documento será elaborado por Recursos humanos y la jefatura solicitante, con aprobación de Gerencia.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE MECOR PERU S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa de MECOR PERU S.A.C.		Fecha:

Conforme el personal contratado realice las funciones de su cargo, el jefe inmediato realizará seguimiento a través del formato Ficha de Seguimiento de Jefatura (SGC-F-016) el cual será remitido a Recursos Humanos, a su vez esta área realizará también seguimiento al personal contratado a través del Formato Ficha de Seguimiento del Contratado (SGC-F-015). Esta actividad se realizará mensualmente, durante 03 meses. En caso el personal contratado sea temporal, también se le realizará una evaluación de desempeño (SGC-F-017), para mantener dentro de la base de datos, información sobre el personal que podría ser contratado en futuras convocatorias.

## 7.- REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Formulario de Requerimiento de personal	SGC-F-010
Informe psico-laboral	SGC-F-011
Ficha de contratación	SGC-F-012
Descripción del cargo	SGC-F-013
Programa de Inducción	SGC-F-014
Ficha de Seguimiento Contratado	SGC-F-015
Ficha de Seguimiento Jefatura	SGC-F-016
Evaluación de desempeño personal temporal	SGC-F-017

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada.

## 8.- CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

## 9.- ANEXOS

- 1.1.- Requerimiento de personal
- 1.2.- Informe Psico-Laboral
- 1.3.- Ficha de Contratación
- 1.4.- Descripción de Cargos
- 1.5.- Programa de Inducción
- 1.6.- Ficha de Seguimiento Contratado
- 1.7.- Ficha de Seguimiento Jefatura
- 1.8.- Evaluación de desempeño personal temporal

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE MECOR PERU S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa de MECOR PERU S.A.C.		Fecha:

## ANEXO 05: PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO

# CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE MECOR PERU S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa de MECOR PERU SAC S.A.C.		Fecha:

## 1.- PROPÓSITO

Establecer una metodología para asegurar la fiabilidad de los equipos utilizados para inspección, medición y ensayo, con la finalidad que demuestren que se encuentran en condiciones de uso y están correctamente calibrados.

## 2.- ALCANCE

Aplica a todos los equipos de medición y ensayo que puedan afectar a la calidad del producto fabricado y/o servicio brindado.

## 3.- NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4.- RESPONSABILIDADES

### 1.1.- Jefe de Control de calidad

Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento. Velar por el cumplimiento del procedimiento.

## 5.- DEFINICIONES

**Calibración:** Conjunto de operaciones encaminadas a determinar el valor del error de medida de un instrumento de medida.

**Incertidumbre:** Valor del intervalo, dentro del cual se encuentra con alta probabilidad el valor real de la magnitud medida.

**Instrumento de medida:** Equipo empleado para indicar la magnitud que se quiere controlar.

**Periodo de calibración:** Es el plazo de tiempo definido para un equipo, durante el cual el instrumento se encuentra en estado de uso.

**Exactitud de la medida:** Concordancia entre el resultado de una medida y el valor convencionalmente verdadero de la magnitud medida.

**Error de la medida:** Diferencia entre el resultado de la medida y el valor verdadero.

## 6.- PROCEDIMIENTO

### 1.1.- ADQUISICIÓN, RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE EQUIPOS

El Jefe de control de calidad en coordinación con el Coordinador de Calidad, es el responsable de la selección y adquisición de los equipos idóneos para la empresa. Este deberá considerar la siguiente información:

- Tipo de equipo.
- Unidades de medida.
- Rango de la medida.
- Divisiones de la escala.
- Incertidumbre de equipo.
- Condiciones de trabajo.
- Condiciones ambientales.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE MECOR PERU S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa de MECOR PERU S.A.C.		Fecha:

Al ser adquirido el equipo, es responsabilidad del Jefe de control de calidad solicitar al proveedor el certificado de calidad y certificado de calibración inicial, el cual deberá ser realizado por un laboratorio certificado y acreditado.

Para la recepción del equipo, el Jefe de control de calidad debe realizar la comprobación de que el equipo cumple con los requisitos especificados en la Orden de Compra, esta labor la deberá realizar junto al encargado de Almacén. Asimismo, deberá constatar que el equipo cuente con toda la documentación solicitada y necesaria, la cual será archivada en las carpetas asignadas.

Después de la recepción, el jefe de control de calidad en coordinación con el coordinador de calidad debe evaluar y decidir si el equipo deberá someterse a calibración o no. Para el último caso, se le debe colocar al equipo una etiqueta que indique “Equipo no sometido a calibración”.

Todos los equipos de medida y ensayo serán incluidos en la Lista de Equipos de Medida (SGC-F-019), la cual será aprobada por el Jefe de Control de Calidad; estos equipos estarán identificados mediante un código formado por tres dígitos.

### 1.2.- FICHA DE VIDA

Cada equipo tendrá una Ficha de Vida (SGC-F-020), la cual contendrá la siguiente información:

- Código
- Nombre
- Marca, modelo y N° de Serie
- Rango e incertidumbre
- Periodicidad de calibración
- Historial de Calibración

La elaboración y control de las fichas será responsabilidad del Jefe de Control de Calidad.

### 1.3.- CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS

La calibración de los equipos podrá ser:

- **INTERNA**  
Será realizada por el personal de la empresa (Mantenimiento), de acuerdo con las instrucciones y parámetros establecidos de calibración.
- **EXTERNA**  
Será realizada por empresas o laboratorios externos a MECOR PERU S.A.C., utilizando patrones con trazabilidad. El jefe de Control de Calidad, será el encargado de evaluar y dar conformidad de la validez del Certificado de Calibración entregado por la empresa o laboratorio externo.

### 1.4.- ETIQUETAS DE CALIBRACIÓN

Cada vez realizada la calibración correspondiente de cada equipo, y si esta es aprobada se le colocará una etiqueta que contendrá la siguiente información:

- Código
- Fecha de última calibración
- Fecha de próxima calibración

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE MECOR PERU S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa de MECOR PERU S.A.C.		Fecha:

Para el caso de que la calibración no sea favorable, se colocará una etiqueta con la siguiente información:

- Código
- Leyenda: “FUERA DE USO”
- Razones por las cuales no se debe utilizar el equipo

## 7.- REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Lista de equipos de medida	SGC-F-019
Ficha de vida	SGC-F-020

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

## 8.- CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

## 9.- ANEXOS

- 1.2 Lista de Equipos de Medida
- 1.3 Ficha de Vida
- 1.4 Etiquetas de calibración

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE MECOR PERU S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa de MECOR PERU S.A.C.		Fecha:

## **ANEXO 06: FORMATO DE TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME**

# **FORMATO DE TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME**



## **ANEXO 07: PLAN ANUAL DE CALIDAD**

# **PLAN ANUAL DE CALIDAD**



## **ANEXO 08: PLAN ANUAL DE AUDITORIAS**

# **PLAN ANUAL DE AUDITORIAS**

	<b>PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS 2017</b>													CÓDIGO	PA-CAL-PRO-002
														VERSIÓN	1
														FECHA DE APROBACION	23 de enero de 2017
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍAS 2017</b>															
DESCRIPCIÓN	ESTATUS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
Auditoria Interna SGC	Programado								1					1	
	Ejecutado										1			1	
Auditoria Interna a cargo de Area de Calidad ( Cada 2 años )	Programado										1			1	
	Ejecutado													0	
<b>PROGRAMADO</b>		0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	
<b>EJECUTADO</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
<b>% CUMPLIMIENTO</b>		#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	0%	#####	100%	#####	#####	50%	
<p>El presente Programa de Auditorias del 2017 de MECOR PERU SAC ha sido elaborado, revisado y aprobado por la Gerencia General de MECOR PERU SAC</p> <p>Siendo las ..... horas y ..... minutos del día ..... de.....del ....., estando reunidos en ....., la GERENCIA GENERAL de MECOR PERU SAC da por APROBADO el PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS DEL PERIODO 2017. En señal de conformidad se firma la presente acta.</p>															
1							5								
2							6								
3							7								
4							8								
<p>APROBADO POR LA GERENCIA GENERAL - MECOR PERU SAC: Ing. Oscar Omaña Gonzales .....</p>															