

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
(NTS ISO 9001:2015), Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO
45001:2018); APLICADO A IMPORT CAR´S, S.A. DE C.V. EL SALVADOR**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

AYALA, KARLA TERESA CRISTINA

GARCÍA ELÍAS, DIANA MARILÚ

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

SEPTIEMBRE 2020

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : LIC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, MSc.

SECRETARIO GENERAL : ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ, MSc.

VICEDECANO : LIC. MARIO WILFREDO Crespín ELÍAS, MSc.

SECRETARIA : LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO

ADMINISTRADOR ACADÉMICO: LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESORES

COORDINADOR MAESTRÍA : LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ. MSc

ASESOR METODOLÓGICO : LIC. CARLOS ERNESTO LÓPEZ LAZO, MSc.

ASESOR ESPECIALISTA : ING. CAROLINA LISSETE NUILA DE BENAVIDES. MSc.

TRIBUNAL EXAMINADOR

PRESIDENTE : LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ. MSc

SECRETARIA : ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA MARROQUÍN MSc.

SEGUNDO VOCAL : ING. MARIO ERNESTO CERNA MARTÍNEZ MSc.

SEPTIEMBRE 2020



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

MASIG

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
(NTS ISO 9001:2015), Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO
45001:2018); APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. DE C.V. EL SALVADOR**

PRESENTA:

KARLA TERESA CRISTINA AYALA
DIANA MARILÚ GARCÍA ELÍAS

Trabajo de Graduación en Maestría, como requisito para optar al título de:
MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

COORDINADOR DE MAESTRÍA
JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ. MSC.

ASESOR METODOLÓGICO
CARLOS ERNESTO LÓPEZ LAZO. MSC.

ASESOR ESPECIALISTA
CAROLINA LISSETE NUILA DE BENAVIDES. MSC.

SEPTIEMBRE 2020

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

LICDA. KARLA TERESA CRISTINA AYALA

LICDA. DIANA MARILÚ GARCÍA ELÍAS

DECLARAN QUE:

El presente Trabajo de Graduación denominado: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018); APLICADO A IMPORT CAR´S, S.A. DE C.V. EL SALVADOR.** Se ha desarrollado sobre el fundamento de una investigación aplicada, respetando derechos intelectuales; conforme a citas y pies de páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en lista de referencias bibliográficas. Consecuentemente este trabajo de graduación es de la autoría de las maestrantes firmantes y de propiedad intelectual de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

En virtud de esta declaración, las autoras graduandas son responsables del contenido de ideas, doctrinas, herramientas y métodos utilizados, resultados de diagnóstico y propuesta, como su veracidad y alcance metodológico académico e investigativo de esta investigación aplicada a los Sistemas de Gestión de Calidad.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Septiembre de 2020.

Licda. Karla Teresa Cristina Ayala

Licda. Diana Marilú García Elías

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

El Tribunal Examinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG), conformado por los distinguidos maestros abajo firmantes; *aprueban* el presente Trabajo de Graduación denominado:

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018); APLICADO A IMPORT CAR´S, S.A. DE C.V. EL SALVADOR

Presentado por:

Licda. Karla Teresa Cristina Ayala

Licda. Diana Marilú García Elías

Asesor Metodológico:

Lic. Carlos Ernesto López Lazo. MSc.

Asesor Especialista:

Ing. Carolina Lissete Nuila Turcios. Msc.

Aprobado por Tribunal Examinador MASIG

Lic. Julio César Valle Valdez. Msc.

Director presidente

Ing. Noreen Andrea Alvarenga Marroquín MSc. Ing. Mario Ernesto Cerna Martínez MSc.

Secretaria

Vocal

Ciudad Universitaria, Septiembre de 2020



MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

CERTIFICACIÓN

En calidad de miembros del Tribunal Examinador **CERTIFICAMOS QUE:** El presente Trabajo de Graduación denominado: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018); APLICADO A IMPORT CAR´S, S.A. DE C.V. EL SALVADOR.** Previo a la obtención del grado de **MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD;** ha sido elaborado por las maestrantes **Licda. Karla Teresa Cristina Ayala y Licda. Diana Marilú García Elías,** documento que contiene un proceso riguroso de revisión metodológica, académica y profesional, por tanto, se encuentra apto para su presentación y publicación.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Septiembre de 2020.

Lic. Julio César Valle Valdez. Msc.
Director MASIG

Secretaria : Ing. Noreen Andrea Alvarenga Marroquín. MSc.

Vocal : Ing. Mario Ernesto Cerna Martínez. MSc.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar en este espacio palabras de agradecimiento a todos los que estuvieron presente en los días difíciles y felices a lo largo de esta maestría quienes, con su apoyo, comprensión y enseñanza nos motivaron a culminar exitosamente este proyecto.

Este trabajo de graduación ha sido finalizado gracias a la bendición de Dios y es para Él nuestro más sincero agradecimiento por permitirnos vivir día a día esta experiencia académica.

A nuestros familiares y amigos por dedicarnos amor, tiempo y comprensión incondicional, quienes con sus palabras de aliento nos animaban a seguir adelante y ser perseverantes hasta alcanzar el objetivo final.

El camino no fue fácil, pero hemos contado con maestros dispuestos a transmitirnos sus conocimientos y experiencias que han sido fundamental durante este proceso, a ustedes muchas gracias. También agradecer a la *familia Import Car's, S.A. de C.V.* por haber confiado en nuestro profesionalismo y permitirnos proporcionales un poco de lo aprendido en la MASIG.

*Karla Teresa Cristina Ayala
Diana Marilú García Elías*

DEDICATORIA

Tu afecto y cariño fueron los detonantes de mi esfuerzo. A tu corta edad me has dado la fuerza para seguir adelante y concluir con éxito este proyecto de graduación. Eres mi motivación más grande hija *Amélie Adriana Ramírez García*.

Diana Marilú García Elías

En tu compañía comencé esta etapa profesional lastimosamente no estas para finalizarlo a tu lado, a ti *Maxime* que desde el cielo me envías una sonrisa.

Karla Teresa Cristina Ayala

ÍNDICE

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE TABLAS DE GRÁFICOS	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES	vii
ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES	vii
EXPRESIONES LATINAS Y ABREVIATURAS	viii
SIGLAS, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Breve descripción de Import Car´s S.A. de C.V.	1
1.1.2. Planteamiento del problema	5
1.1.3. Descripción o antecedentes de la situación problemática (Diagnóstico).....	6
1.1.4. Definición (formulación) del problema.....	7
1.1.5. Sistematización (problematización) del problema	8
1.1.6. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema.....	8
1.2. Delimitación de la investigación	9
1.2.1. Delimitación espacial o geográfica	9
1.2.2. Delimitación temporal.....	10
1.3. Objetivos	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	11
1.4. Justificación.....	12
1.5. Formulación de hipótesis o supuestos	14
1.5.1. Hipótesis general de la investigación	14
1.5.2. Hipótesis particulares	15
1.6. Variables de investigación.....	15
1.7. Matriz de consistencia de marco referencial	16
1.8. Fundamentos éticos	16
1.8.1. Originalidad del estudio y exigencia crítica	17
1.8.2. Propiedad intelectual	17

1.8.3.	Consentimiento informado de los resultados	18
1.9.	Viabilidad del trabajo de graduación.....	18
1.9.1.	Viabilidad técnica.....	19
1.9.2.	Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio.....	19
1.9.3.	Viabilidad metodológica	20
1.10.	Dificultades y limitaciones.....	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO		22
2.1.	Marco de antecedentes	23
2.2.	Marco conceptual	25
2.3.	Marco de teoría fundamental.....	28
2.3.1	Ciclo PHVA	29
2.3.2.	Sistema de Gestión de Calidad Norma Técnica Salvadoreña (NTS) ISO 9001	30
2.3.3.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (NTS) ISO 45001.....	36
2.3.4.	Norma UNE 66177 Guía para la integración de Sistemas de Gestión	40
2.3.5.	Sistema Integrado de Gestión NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.....	43
2.4.	Marco Legal	45
2.4.1.	Requisitos legales para el Sistema de Gestión de Calidad	45
2.4.2.	Requisitos legales del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	47
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		51
3.1.	Diseño metodológico.....	51
3.1.1.	Tipo de investigación	51
3.1.2.	Enfoque o ruta de la investigación	51
3.1.3.	Alcance o tipo de estudio	52
3.1.4.	El método de investigación	52
3.1.5.	Determinación de población y muestra	53
3.1.6.	Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.1.7.	Tabulación de datos y análisis de la información.....	58
3.1.8.	Matriz metodológica de consistencia de la investigación	59
3.1.9.	Mecanismos de respuestas o refutaciones a las hipótesis en la investigación.....	59
3.1.10.	Redacción y presentación de resultados	59
3.2.	Resultados	61
3.2.1.	Aplicación de instrumentos seleccionados y descripción de resultados.....	61
CAPÍTULO IV. PROPUESTA / PLAN DE ACCIÓN		113
4.1.	Descripción de propuestas.....	113
4.1.1.	Pirámide documental.....	113

4.1.2.	Mapa de procesos	115
4.1.3.	Manual Integrado de Gestión	117
4.1.4.	Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión	162
4.1.5.	Matriz de partes interesadas	162
4.1.6.	Matriz de Riesgos de Sistema Integrado de Gestión	164
4.1.7.	Descripción de Matriz de Comunicación	167
4.1.8.	Descripción de Matriz de indicadores de desempeño de procesos.....	168
4.1.9.	Matriz de Requisitos Legales y Requisitos ISO	169
4.1.10.	Metodología para la Gestión de la Continuidad del Negocio.....	172
4.2.	Plan de acción general del diseño del Sistema Integrado de Gestión.....	177
4.2.1.	Previsión de recursos en la implementación del SIG	179
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		181
5.1.	Conclusiones	181
5.2.	Recomendaciones.....	183
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....		185
BIBLIOGRAFÍA.....		188

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

	Pág.
Fotografía 1. Sala de Ventas Import Car´s S.A. de C.V.	1

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Productos y servicios que ofrece Import Car´s S.A. de C.V.	3
Figura 2. Organigrama de Import Car´s S.A de C.V.	4
Figura 3. Árbol de Problemas para Import Car´s S.A de C.V.	9
Figura 4. Import Car´s, S.A. de C.V. Casa Matriz	10
Figura 5. Import Car´s, S.A. de C.V. Sucursal San Miguel	10
Figura 6. Árbol de Objetivos de Import Car´s S.A. de C.V.	12
Figura 7. Componentes del Marco Teórico	22
Figura 8. Ciclo PHVA	30
Figura 9. Estructura de la NTS ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA	35
Figura 10. Estructura de la NTS ISO 45001:2018 con el ciclo PHVA	40
Figura 11. Aplicación del ciclo PHVA en la integración de sistemas de gestión	41
Figura 12. PHVA y requisitos de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018	44

Figura 13.	Integración de leyes de acuerdo a Unidad de Investigación Financiera	46
Figura 14.	Resumen del Marco Teórico	50
Figura 15.	Bosquejo de mapa de procesos	57
Figura 16.	Pirámide documental propuesta para Import Car´s S.A. de C.V.	114
Figura 17.	Mapa de procesos nivel uno de Import Car´s	116
Figura 18.	Actividades para la Gestión de la Continuidad del Negocio	172
Figura 19.	Fases de Metodología para la Gestión de la Continuidad del Negocio	173
Figura 20.	Beneficios de la Gestión de la Continuidad del Negocio	176
Figura 21.	Recursos necesarios para la implementación del SIG	179
Figura 22.	Flujo de elaboración y desarrollo de propuestas	180

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de variables.	16
Tabla 2.	Marco Legal de SGC y SST.	49
Tabla 3.	Personal que labora en Import Car´s S.A de C.V.	53
Tabla 4.	Técnicas e instrumentos para captar información primaria.	56
Tabla 5.	Técnicas e instrumentos para captar información secundaria	58
Tabla 6.	Matriz de Operacionalización de variables e instrumentos de investigación	60
Tabla 7.	Propuestas a realizar por variable planteada	171
Tabla 8.	Plan de acción del diseño del SIG a partir del ciclo PHVA	177
Tabla 9.	Requisitos normativos en el diseño del SIG de Import Car´s S.A. de C.V.	178

ÍNDICE DE TABLAS DE GRÁFICOS

		Pág.
Tabla 1.	Condiciones generales de los lugares de trabajo	61
Tabla 2.	Manejo manual de cargas	62
Tabla 3.	Equipo de protección personal	63
Tabla 4.	Señalización de seguridad	64
Tabla 5.	Sistema de Prevención de Incendios	65
Tabla 6.	Riesgos Higiénicos	66
Tabla 7.	Riesgos Ergonómicos	67
Tabla 8.	Agentes químicos	68
Tabla 9.	Accesibilidad para personas con discapacidad	69

Tabla 10.	Accidentabilidad en Import Car's S.A de C.V. 2015 - 2019	72
Tabla 11.	Reprocesos 2019 primer semestre	75
Tabla 12.	Satisfacción de los clientes de Import Car's S.A. de C.V.	77
Tabla 13.	Número de clientes de Import Car's S.A de C.V. 2017 -2019	78
Tabla 14.	Quejas y reclamos en Import Car's S.A. de C.V. 2016 -2019	79
Tabla 15.	Áreas en la que los empleados consideran esta su puesto de trabajo	81
Tabla 16.	Opinión de los empleados sobre conocer la estructura de la organización	82
Tabla 17.	Opinión de los empleados sobre limitantes para desarrollar actividades	84
Tabla 18.	Conocimiento de los empleados sobre los SGC o SST	85
Tabla 19.	Opinión de los empleados sobre el efecto de un SIG en el desempeño	86
Tabla 20.	Conocimiento de los empleados sobre la ley de lavado de dinero	87
Tabla 21.	Opinión de los empleados sobre el servicio al cliente proporcionado	88
Tabla 22.	Opinión de los empleados sobre proceso de quejas y reclamos	89
Tabla 23.	Conocimiento de los empleados sobre la LPRL	90
Tabla 24.	Apreciación de los empleados sobre la seguridad de las instalaciones	91
Tabla 25.	Opinión del personal sobre la frecuencia de accidentes en la empresa	92
Tabla 26.	Apreciación de la relación de un SG SST y accidentes de trabajo	93
Tabla 27.	Personal de Import Car's S.A. de C.V. que usa EPP	94
Tabla 28.	Opinión del personal si benefician los procedimientos en las actividades	95
Tabla 29.	Opinión acerca de la relación de encargados de áreas y el personal	96
Tabla 30.	Apreciación del clima organizacional por personal de la empresa	97
Tabla 31.	Consideración sobre la influencia de un SG SST en clima organizacional	98
Tabla 32.	Cumplimiento por requisito del Sistema Integrado de Gestión	101
Tabla 33.	Cumplimiento de Requisitos Generales del Sistema Integrado de Gestión	103
Tabla 34.	Nivel de cumplimiento información documentada por requisito	104
Tabla 35.	Lista de chequeo cumplimiento legal	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.	
Gráfico 1.	Condiciones generales de los lugares de trabajo	62
Gráfico 2.	Manejo manual de cargas.	63
Gráfico 3.	Equipo de protección personal.	64
Gráfico 4.	Señalización de seguridad.	65
Gráfico 5.	Sistema de prevención de incendios.	66

Gráfico 6.	Riesgos higiénicos.	67
Gráfico 7.	Riesgos ergonómicos.	68
Gráfico 8.	Agentes químicos.	69
Gráfico 9.	Accesibilidad para personas con discapacidad.	70
Gráfico 10.	Accidentabilidad Import Car's 2015 – 2019	72
Gráfico 11.	Tipos de accidentes 2015 – 2019	73
Gráfico 12.	Accidentes de trabajo por instalación 2015 – 2019	73
Gráfico 13.	Reprocesos Enero - Junio 2019	75
Gráfico 14.	Reprocesos realizados por cada área de Import Car's	76
Gráfico 15.	Reprocesos realizados en Casa Matriz y Sucursal San Miguel	76
Gráfico 16.	Satisfacción de los clientes de Import Car's	77
Gráfico 17.	Número de clientes Import Car's 2017 – 2019	78
Gráfico 18.	Quejas y reclamos en Import Car's 2016 – 2019	79
Gráfico 19.	Quejas y reclamos en Import Car's	80
Gráfico 20.	Quejas y reclamos Casa Matriz y Sucursal San Miguel	81
Gráfico 21.	Área en la que se desempeña personal de Import Car's	82
Gráfico 22.	Importancia de conocer la estructura de la organización.	83
Gráfico 23.	Personal que observa limitantes para la ejecución de sus labores.	84
Gráfico 24.	Conocimiento del personal sobre los Sistemas de Gestión.	85
Gráfico 25.	Personal que considera que los SG ayudarían a mejorar el desempeño.	86
Gráfico 26.	Conocimiento de la Ley de Lavado de Dinero y Activos	87
Gráfico 27.	Apreciación del Servicio al cliente por personal de Import Car's	88
Gráfico 28.	Conocimiento del personal sobre el proceso de quejas y reclamos	90
Gráfico 29.	Conocimiento del personal sobre la LPRL	91
Gráfico 30.	Apreciación de los empleados sobre la seguridad de las instalaciones.	92
Gráfico 31.	Personal que considera frecuentes los accidentes en Import Car's	93
Gráfico 32.	Contribución de un SG SST en la disminución de accidentes de trabajo	94
Gráfico 33.	Personal de Import Car's que utiliza equipo de protección personal.	95
Gráfico 34.	Beneficio de procedimientos para el desarrollo de actividades	96
Gráfico 35.	Encargados de áreas mantienen buenas relaciones con el personal.	97
Gráfico 36.	Apreciación del clima organizacional por personal de Import Car's	98
Gráfico 37.	Influencia de un SG SST en el clima organizacional según los empleados	99
Gráfico 38.	Cumplimiento de requisitos del SIG por Import Car's	102

Gráfico 39.	Cumplimiento de Requisitos Generales del SIG	103
Gráfico 40.	Nivel de cumplimiento de información documentada	104
Gráfico 41.	Cumplimiento general del Sistema Integrado de Gestión.	105

ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

ANEXO 1. Consentimiento informado otorgado por Import Car's, S.A. de C.V.

ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

APÉNDICE A. Matriz diagnóstica para plantear el problema de investigación.

APÉNDICE B. Matriz de conceptualización de las variables.

APÉNDICE C. Matriz de consistencia marco referencial.

APÉNDICE D. Carta Compromiso otorgada por las maestrantes.

APÉNDICE E. Breve Hoja de vida de maestrantes.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

APÉNDICE F. Matriz metodológica de variables, técnica e instrumentos de la Investigación.

APÉNDICE G. Matriz metodológica de consistencia de la investigación.

APÉNDICE H. Guía de observación.

APÉNDICE I. Guía de entrevista Gerente General.

APÉNDICE J. Guía de entrevista Gerente Financiero.

APÉNDICE K. Guía de entrevista Jefe de Ventas

APÉNDICE L. Guía de entrevista para personal de Import Car's

APÉNDICE M. Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's

APÉNDICE N. Lista de chequeo de cumplimiento legal.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA / PLAN DE ACCIÓN

APÉNDICE O. Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

APÉNDICE P. Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

EXPRESIONES LATINAS Y ABREVIATURAS

Expresión Latina	Significado o equivalencia	Ejemplo			
<i>Et al.</i> (<i>et alii</i> o <i>el alius</i>)	Significa "y otros". Se utiliza generalmente para no señalar a todos los autores cuando la obra fue escrita por más de dos personas.	Macías M. et al. (2007). Guía para la identificación de análisis y procesos. (s.f.) Cádiz, España: Ed. Universidad de Cádiz, pp.7 - 8			
ABREVIATURAS UTILIZADAS					
Artículo	<i>art.</i>	Sin fecha	<i>s.f.</i>	Página (<i>Páginas</i>)	<i>p.</i> (<i>pp.</i>)
Edición, <i>Editores</i>	<i>ed.</i>	Número	<i>núm.</i>	Volumen	<i>Vol.</i>

SIGLAS, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

Sigla	Significado o equivalencia
EPP	Equipo de protección personal
ISO	Sigla de la expresión inglesa <i>International Organization for Standardization</i> (Organización Internacional de Estandarización)
ISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social
LPRL	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
MTPS	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
NTS	Norma Técnica Salvadoreña
OHSAS	Sigla de la expresión inglesa <i>Occupational Health and Safety Assessment Series</i> (Serie de Especificaciones sobre la Salud y Seguridad en el Trabajo)
OSN	Organismo Salvadoreño de Normalización
PEO	Procedimiento Estándar de Operación
PHVA	4 etapas del ciclo de mejora continua: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar
PPRL	Programa de Prevención de Riesgos Laborales
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SGSST	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
UIF	Unidad de Investigación Financiera
UNE	Una Norma Española
Acrónimo	Significado o equivalencia
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
CAUCA	Código Aduanero Uniforme Centroamericano
COMIECO	Consejo de Ministros de Integración Económica
MASIG	Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad
RECAUCA	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano

RESUMEN EJECUTIVO

En este 2019 el entorno globalizado genera a las empresas el desafío de aumentar la competitividad en los negocios, tarea que no es viable al poseer limitantes en la dirección estratégica, que impacten el desempeño total y aumenten los costos, asimismo si estos representan desperdicios de recursos para la organización, sumado a la ejecución de actividades en lugares que generan daños y peligros al personal. Una manera de sobrellevar este escenario, es mediante los Sistemas Integrados de Gestión enfocados en Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo, al dirigir eficazmente las diferentes áreas y establecer objetivos alineados, que faciliten la toma de decisiones; además permiten la aplicación de estrategias que incluyan la planeación, control, y mejora de elementos organizacionales, que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de resultados deseados, así como ofrecer a sus colaboradores un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Por esta razón El Salvador no debe ser la excepción en la implementación de estos sistemas, sin embargo, no todas las empresas optan por realizar una integración como lo plantea el presente documento, al no visualizar los beneficios que podrían obtenerse. En el rubro dedicado a la comercialización de repuestos para automóviles, aunque se realizó una búsqueda de antecedentes en el país no se encontraron organizaciones que cuenten con este tipo de gestiones sustentadas en las normas ISO 9001:2015 o ISO 45001:2018. No obstante, se identificó que, para calidad las compañías solo establecen lineamientos a seguir sin efectuar una estandarización en todos sus niveles o áreas por las que están conformadas. En cuanto a seguridad y salud en el trabajo, solo se enfocan en el cumplimiento mínimo de los requisitos legales que le permitan realizar sus operaciones.

Este trabajo de graduación aplicado a Import Car's S.A. de C.V., dedicada a la importación y comercialización de repuestos automotrices, enfoca su estudio en la integración de Sistemas de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo, según las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, al ser pilares importantes en el funcionamiento de toda empresa pero que muchas veces no son considerados fundamentales, en consecuencia durante el desarrollo de esta investigación se observaron y estudiaron elementos que conforman la organización en cuanto estructura de sus áreas, ejecución de funciones, así como su administración y seguimiento del programa de seguridad y salud ocupacional.

El propósito principal de diseñar una integración de un Sistema de Gestión de Calidad y un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, es generar cambios necesarios para convertirla en una empresa que se fundamente en la mejora continua, que logre una reestructuración para que la ejecución de sus actividades adquiera una notable eficiencia y así garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados al gestionar los riesgos y oportunidades, asimismo asegurar el cambio a una perspectiva de prevención en cuanto a seguridad y salud laboral, al detectar peligros y facilitar el cumplimiento de requisitos legales, que refuercen la ejecución de las medidas propuestas a Import Car's, S.A. de C.V.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de gestión establecen lineamientos que ayudan a las organizaciones a dirigir su operación a través de la determinación de herramientas para sus procesos, controlar riesgos, y trabajar eficiente y sosteniblemente. Como el Sistema de Gestión de Calidad, orientado a gestionar una serie de actividades que, en conjunto mediante la planificación, verificación, mantener la mejora continua y fijar recursos necesarios logran cumplir los requisitos previamente definidos para servicios y productos que se ofrecen al cliente, todo dirigido a satisfacer sus necesidades y expectativas.

Así también se encuentra el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que comprende una serie de directrices enfocadas a prevenir lesiones y enfermedades causadas por condiciones laborales que ofrecen las empresas, promoción del bienestar físico, mental y social a los colaboradores, gracias a anticipar, reconocer, evaluar y controlar los peligros y riesgos en lugares de trabajo con énfasis en la participación de empleados para todos los niveles organizativos a través de un proceso lógico y por etapas enfocado en la mejora continua.

En consecuencia, todo esto dirige hacia un Sistema Integrado de Gestión, al unificar distintas disciplinas a la vez que simplifica que se mantenga dentro de las organizaciones. Su estructura establece elementos comunes que incluyen: políticas, recursos, planificación, control operacional, auditorías, revisión y mejora continua; además de elementos particulares de cada uno. Para un desarrollo efectivo del sistema se debe disponer del compromiso e implicación de todos los integrantes de la empresa.

El presente documento denominado *trabajo de graduación* que tiene como sujeto de estudio Import Car's, S.A. de C.V., enmarcado en el diseño de un Sistema Integrado de Gestión constituido por los ámbitos de Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo fundamentado en una serie de propuestas orientadas a corregir aquellos puntos débiles identificados a lo largo de la investigación, así como a impulsar actividades que ya se realizan y pueden fortalecerse, esto convierte el análisis realizado en un aporte para planificar decisiones, gestión diaria y una gradual mejora continua que incentive la implementación dentro de la organización. El contenido se distribuyó en cinco capítulos, estructurados de la siguiente manera:

El *Marco Referencial* descrito en el **CAPITULO I**, expone la idea primordial para el desarrollo de la investigación. Donde se contextualiza el problema identificado preliminarmente para Import Car's, S.A. de C.V., y que se espera resolver mediante el desarrollo práctico del estudio, además comprende información organizacional general, preguntas con las que se enmarca la problemática, delimitación geográfica y temporal, objetivos, justificación, hipótesis, macrovariables y microvariables así como sus respectivos indicadores, fundamentos éticos, viabilidad y posibles limitaciones, esto con el propósito de fundamentar el presente trabajo de graduación.

Como **CAPÍTULO II**, se tiene el marco teórico pertinente a la investigación como resultado del análisis y revisión bibliográfica en fuentes confiables y diferentes investigaciones acerca de los *Sistemas de Gestión* refiriéndose a *Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo*, que posteriormente es presentado sintetizadamente, profundizada con aportes propios, términos relevantes concernientes al estudio y aspectos legales considerados pertinentes.

En el **CAPÍTULO III**, se presenta el *Marco Metodológico*, que establece el tipo de investigación, ruta, métodos, población y muestra además de las técnicas e instrumentos utilizados que permitieron desarrollar el *Diagnóstico* al valorar la situación de la empresa, las diferentes hipótesis y variables definidas en el *Marco Referencial*; posteriormente se presenta la información como resultado por cada herramienta utilizada referente a la problemática determinada para Import Car's, S.A. de C.V.

Dentro del **CAPÍTULO IV**, se enmarcan las propuestas claves para el diseño de un Sistema Integrado de Gestión como resultado al diagnóstico realizado a la empresa en estudio, se elaboran: *Manual del SIG y procedimientos, mapa de procesos y matrices* para el correcto desarrollo de requisitos de las diferentes normas, además del respectivo *plan de acción* a ejecutar conforme la organización considere implementar el presente proyecto, esto le permitirá comprobar el beneficio que proporciona a la empresa.

A partir de la investigación se obtiene el **CAPÍTULO V**, conformado por *conclusiones, justificadas* a través del planteamiento de hipótesis que dan respuestas a la pregunta investigativa, además son esenciales al resaltar puntos importantes de este. Seguidamente se tienen *recomendaciones* con énfasis primordialmente a disminuir los aspectos débiles, a la vez reforzar la propuesta proporcionada.

Es así como resumidamente se presenta cada apartado considerado denominados *capítulos* que en conjunto forman el trabajo de graduación y lo cuales se consideran importantes para aumentar la comprensión y ánimo del lector a retomar el que le resulte primordial.

Maestranter MASIG
Ciudad universitaria, San Salvador. Septiembre 2020

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se describe el planteamiento del problema, en el cual se expone la idea central que es la esencia de este proyecto, también se argumentaron las razones y causas que dieron lugar a la problemática de investigación, igualmente, las consecuencias de no resolverlo, y su orientación al establecimiento de objetivos que dirigieron el trabajo de graduación; además de la justificación por la cual se realizó la respectiva indagación, formulación de hipótesis y variables, finalmente se describen los fundamentos éticos que orientan el estudio.

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Breve descripción de Import Car's S.A. de C.V.

IMPORT CAR'S, S.A. de C.V., es una empresa familiar que se dedica a la compra y venta de accesorios automotrices. Fundada en 1992, por un comerciante salvadoreño, con visión emprendedora; quien, en sus inicios se dedicaba a la importación y venta de vehículos usados desde Estados Unidos, campo en el que adquirió los conocimientos de la industria automotriz y lo inspiró a ingresar a un mercado en el cual durante esa época no se encontraba con el auge que actualmente posee. La *fotografía 1* muestra la sala de venta de la organización en el 2019.

Fotografía 1. Sala de Ventas Import Car's S.A. de C.V. Casa Matriz 2019



Fuente: Fotografía propia de investigadores

De la misma manera experimentó la escasez existente en el país de piezas para reparar los vehículos que importaba, lo que consideró un mercado creciente, poco explorado y atractivo para invertir, en el cual incursionó con la importación de partes equivalentes que suplieran diferentes necesidades de las personas que buscaban restaurar sus automóviles o de quienes adquirirían piezas para revenderlas. Según datos obtenidos en el parque vehicular salvadoreño predominan los automóviles usados, de cada diez de estos que ingresaron al país durante el año 2015, siete son usados, la mayoría provienen de Estados Unidos (*Central America Data, 2017*).

En un inicio importaba repuestos de forma general que incluían piezas de motor, carrocería, vidrios, partes hidráulicas y eléctricas; sin embargo, encontró riesgos críticos inherentes a la importación y comercialización de estas, como deterioros físicos originados en el transporte o baja calidad; por esta razón decidió especializarse en carrocería, luces, radiadores y accesorios para automóviles de marcas estadounidenses y asiáticas. Con el tiempo amplió y adquirió repuestos para algunas de las líneas de agencia, ya que los proveedores ofrecían diversidad de piezas y en El Salvador la demanda de los clientes aumentaba.

Un análisis realizado del área regional proporciona detalles sobre las características de los distintos vehículos que transitan por las calles de los países centroamericanos. Según registros al primer trimestre de 2019, del total de automóviles que circulan en los países de la región, más de la mitad corresponde a los siguientes: Toyota, Hyundai, Nissan y Honda. En el caso de territorio salvadoreño, las marcas que predominan son Nissan, Hyundai, KIA, Honda y Mitsubishi, estas representan cerca del 47% del total de unidades que circulan actualmente. (*Central América Data.com, 2019*).

Import Car's, S.A de C.V. es reconocida entre las empresas con actividad económica similar, aunque solo posee una sucursal en San Miguel y su casa matriz en San Salvador, las cuales poseen un extenso surtido en repuestos para carrocería y sistema de iluminación exterior, todos ellos equivalentes para una amplia gama de marcas y modelos de automóviles. Todos los productos son fabricados en las mejores empresas del mercado asiático (Taiwán, Corea, Tailandia), y cotizados a través de catálogos físicos y virtuales que son enviados por los proveedores. Actualmente para reforzar las ventas se proporciona como servicios: la instalación en la casa matriz, envío de productos a zonas céntricas en San Salvador y Santa Tecla. Los productos y servicios que ofrecen se resumen en la **Figura 1**.

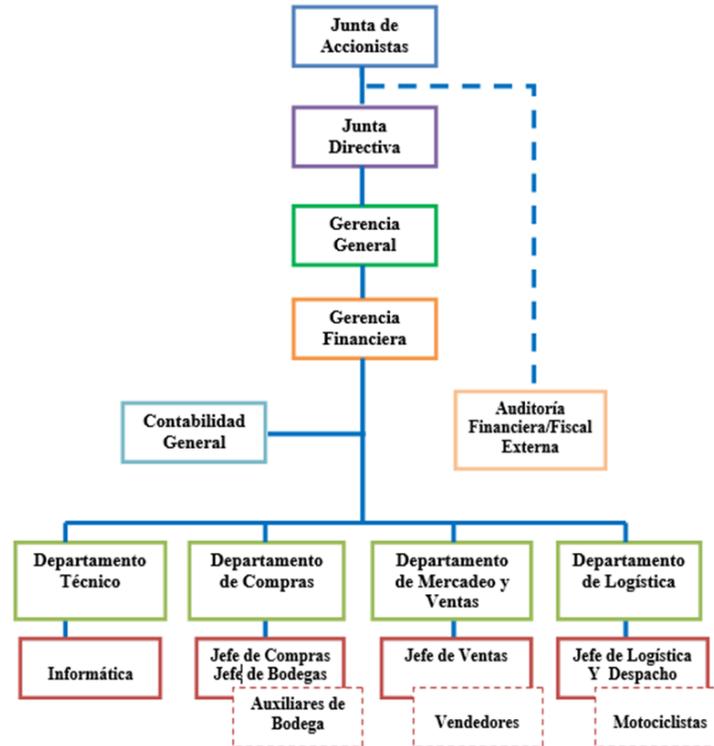
Figura 1. Productos y servicios que ofrece Import Car's S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia

Así también, como parte de la descripción de la empresa y lograr una mayor comprensión de cómo está conformada actualmente, se propone la siguiente estructura organizativa de Import Cars S.A de C.V., ya que no posee un organigrama elaborado internamente, este se puede visualizar detalladamente en la **Figura 2**.

Figura 2. Organigrama de Import Car´s S.A de C.V.



Fuente: Elaboración propia

Import Car´s S.A. de C.V. ha definido desde su fundación una filosofía empresarial: Misión, visión y valores, los cuales han sido referentes en la ejecución de sus actividades y funciones del personal. A continuación, se describen esos tres elementos a partir de la información proporcionada por la Gerencia de la empresa:

i. Misión

Como eje central de sus actividades tiene la siguiente misión:

“Maximizar la participación de mercado, ofreciendo una alta variedad de productos de carrocería y accesorios, a precios competitivos, de manera segura y confiable; con la mejor asesoría y atención a las necesidades de nuestros clientes”

ii. Visión

La visión de Import Car´s S.A. de C.V. es la siguiente:

“Ser una empresa líder en el mercado de venta de carrocerías a nivel nacional y regional”

iii. Valores

Los valores que rigen cada una de las actividades y funciones que realiza Import Car's S.A de C.V. son los siguientes:

- **Confiabledad:** La seguridad brindada a nuestros clientes en cada una de las labores que la empresa desempeña.
- **Responsabilidad:** La obligación moral y/o legal que la empresa adquiere de cumplir con nuestros compromisos.
- **Servicio:** Asesorar y atender a nuestros clientes de manera eficiente, como una actitud permanente de colaboración.
- **Excelencia:** Porque realizamos nuestro trabajo con calidad para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, utilizando nuestras mejores habilidades técnicas y humanas para lograrlo cada día.

1.1.2. Planteamiento del problema

En El Salvador el mercado automotriz ha evolucionado a través de las últimas décadas, esto ha propiciado que el sector comercial dirigido a proporcionar servicios y repuestos para el mantenimiento de vehículos aumente paralelamente; así se tiene una serie de empresas grandes, medianas y pequeñas, dedicadas a este rubro, entre estas se encuentra Import Car's, S.A. de C.V. Por ello, mediante el presente trabajo de graduación se planteó el contexto en el que se encuentra la organización previamente mencionada, la cual se dedica a la compra y venta al por mayor y menor de accesorios automotrices.

Import Car's, S.A. de C.V. es una empresa familiar que ha funcionado desde el año 1992, no obstante, al ser una compañía estable en su rubro no avanza hacia un mercado regional, a causa de la inexistencia de una estructura funcional que le permita un eficiente desarrollo de las actividades de cada área de la organización.

Además, al no considerar los diferentes procesos claves de la empresa no se visualiza la falta de colaboradores que existe en la organización, de esta manera, el personal que posee realiza actividades en distintas áreas a las que fueron asignadas, sin tener en consideración el factor de capacidades y competencias de los trabajadores.

Otro factor de importancia es que no se han establecido líneas de mando que les permitan desarrollar a los empleados las actividades de forma eficiente; sin perder el enfoque de trabajo, y no cumplir con indicadores que puedan ser claves para la obtención de resultados satisfactorios, no solo para la gerencia sino también para los empleados que se ven afectados dentro de sus funciones, todos los inconvenientes anteriores se atenderían con facilidad si se considerara una estructura por procesos como lo establece el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma Técnica Salvadoreña ISO 9001:2015.

Asimismo, el seguimiento realizado por la empresa, al Programa de Prevención de Riesgos Laborales, solo se ha enfocado en llevar actualizado el plan de capacitación de los colaboradores referente a estos temas para cumplir con las exigencias del Ministerio de Trabajo y no ha considerado los aspectos restantes que lo conforman y que deben renovarse continuamente.

1.1.3. Descripción o antecedentes de la situación problemática (Diagnóstico)

En este apartado se describen los antecedentes detectados en el diagnóstico preliminar realizado a la organización, para establecer síntomas, causas y comprender con mayor exactitud la problemática de la empresa en estudio.

Así también se identificaron limitantes en cuanto a cómo los niveles jerárquicos están establecidos, debido a la inexistencia de una línea de mando ni procedimientos específicos a seguir, en consecuencia, se ejecutan labores empíricamente, mediante directrices proporcionadas por cualquier jefe de área, es así como cada tarea, puesto de trabajo o departamento no tiene una persona que asuma la responsabilidad del desempeño realizado. Aunado a que no se tiene el personal necesario para que puedan delegarse las diferentes funciones y se descuidan actividades primordiales para la organización.

En consecuencia, las áreas se mezclan e interfieren entre sí y provoca que, en ocasiones personal sin asignación de tareas específicas previamente establecidas a su puesto de trabajo, realice actividades surgidas en determinado momento y consideradas urgentes, esto deriva en un cumplimiento ineficiente para las funciones realizadas en los departamentos integrantes de la empresa y en una presión sobre los colaboradores, la cual se refleja en la atención proporcionada a los diferentes clientes de la empresa.

El carecer de recurso humano necesario dentro de esta organización perjudica la asignación eficiente y estructurada de las funciones del personal, esto asociado a que los procesos claves no se definen y aunque se facilite al trabajador una inducción previa de la operatividad de la empresa, no se puntualiza cuál es su área específica donde desarrollarán sus actividades y diariamente ejecutan diferentes tareas.

No obstante, existe un Programa de Salud y Seguridad Ocupacional como lo establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, no se le proporciona el seguimiento ni actualización debida; ya que, no existe un cargo diseñado específicamente para realizar esta labor y aunque si se han conformado un comité y brigadas como lo establece la legislación, no tienen un rol participativo dentro de la empresa sino que solamente se crearon para cumplir los requisitos legales, sin valorar que podrían mejorar las condiciones de la organización y trabajadores.

Es así como se aprecia la escasa cultura de concientización existente por parte de la gerencia y los empleados sobre la importancia de cuidar la salud, además en ocasiones se exponen a situaciones perjudiciales física y emocionalmente, en consecuencia pueden afectar el clima organizacional y provocar condiciones críticas con el pasar del tiempo, sino se logra orientar hacia una viable solución para proporcionar estabilidad y satisfacción a la gerencia general y al personal que forman parte de la familia de Import Car's, S.A. de C.V.

Por consiguiente, un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018 ofrece una oportunidad para fortalecer a la empresa, con el objetivo de mantener una mejora continua donde prevalece las condiciones y el bienestar de los trabajadores, al reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan interrumpir sus actividades, así como perjudicar la gestión e imagen organizacional.

En relación a lo anterior los dos sistemas, Calidad como Seguridad y Salud en el Trabajo representan una oportunidad de optimizar la gestión de la empresa y apoyo a todas las áreas, sin embargo, para su ejecución eficiente es necesaria la integración, y así desarrollar sus fortalezas, simplificar la implementación y reducir costos.

1.1.4. Definición (formulación) del problema

Para que la presente investigación se realizara apropiadamente fue importante estructurar el problema e identificar las variables inmersas, formulándose de la siguiente manera:

¿Permitirá la integración de un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo resolver los aspectos que impiden a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione eficientemente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores?

1.1.5. Sistematización (problematización) del problema

Seguidamente de formular la pregunta de investigación se realizó la sistematización de donde se obtuvieron las siguientes interrogantes:

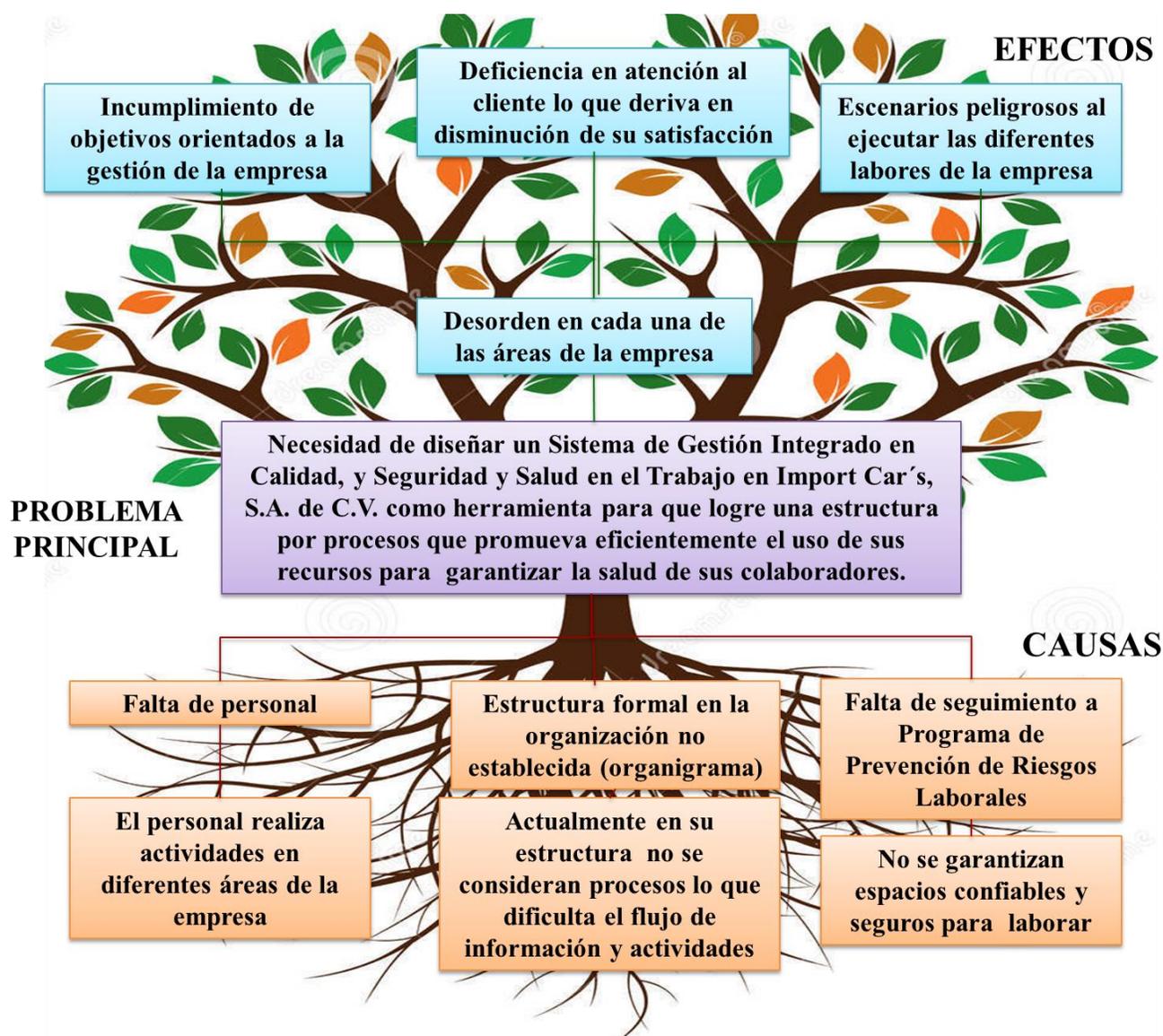
1. ¿En qué medida interviene el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para que Import Car's, S.A. de C.V. sistematice sus áreas de gestión y aumente así la satisfacción del cliente?
2. ¿Cómo influye un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el compromiso de Import Car's, S.A. de C.V. con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo?
3. ¿Cómo es que contribuirá el diseño de un Sistema Integrado de Gestión a que Import Car's S.A. de C.V. establezca una estructura por procesos y la utilización eficiente de sus recursos?
4. ¿Cómo aportará el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo a que Import Car's, S.A. de C.V., impulse una gestión organización al para garantizar la salud y bienestar de sus colaboradores?

1.1.6. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema

La matriz diagnóstica desarrollada en el **Apéndice A** fue representada gráficamente mediante el método del Árbol de Problemas, como una herramienta visual para lograr identificar con mayor puntualidad la problemática central que se investigó de Import Car's, S.A. de C.V. así como sus causas y efectos.

En el esquema el problema definido se ubicó en el centro, mientras que las causas debajo (raíces) y los efectos o manifestaciones arriba (copa del árbol), como referencia al impacto que producen las dificultades que presenta la empresa. Ver **Figura 3**.

Figura 3. Árbol de Problemas para Import Car's S.A de C.V.



Fuente: Elaboración propia

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial o geográfica

El presente trabajo de graduación se realizó en las instalaciones de la empresa Import Car's S.A. de C.V. casa matriz, ubicada en 29° Calle Poniente, #1027, Colonia Layco, San Salvador, El Salvador, y su sucursal situada en Carretera Panamericana kilómetro 135, #118, San Miguel, El Salvador. *Ver Figura 4 y Figura 5.*

Figura 4. Import Car's, S.A. de C.V. Casa Matriz



Fuente: Ubicación Import Car's, S.A. de C.V. (2019) Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/IMPORT+CARS,+S.A.+DE+C.V.>

Figura 5. Import Car's, S.A. de C.V. Sucursal San Miguel



Fuente: Ubicación Import Car's, S.A. de C.V. Sucursal San Miguel (2019) Recuperado de: <https://www.google.com/maps/place/Import+Cars/@13.5928667,->

1.2.2. Delimitación temporal

El desarrollo del presente trabajo de graduación fue realizado en el transcurso de los meses de Julio a Diciembre del año 2019.

1.3. Objetivos

A continuación, se presentan los objetivos planteados para realizar el presente trabajo de graduación, fundamentados en los antecedentes y el planteamiento de la problemática identificada dentro de la empresa en estudio.

1.3.1. Objetivo general

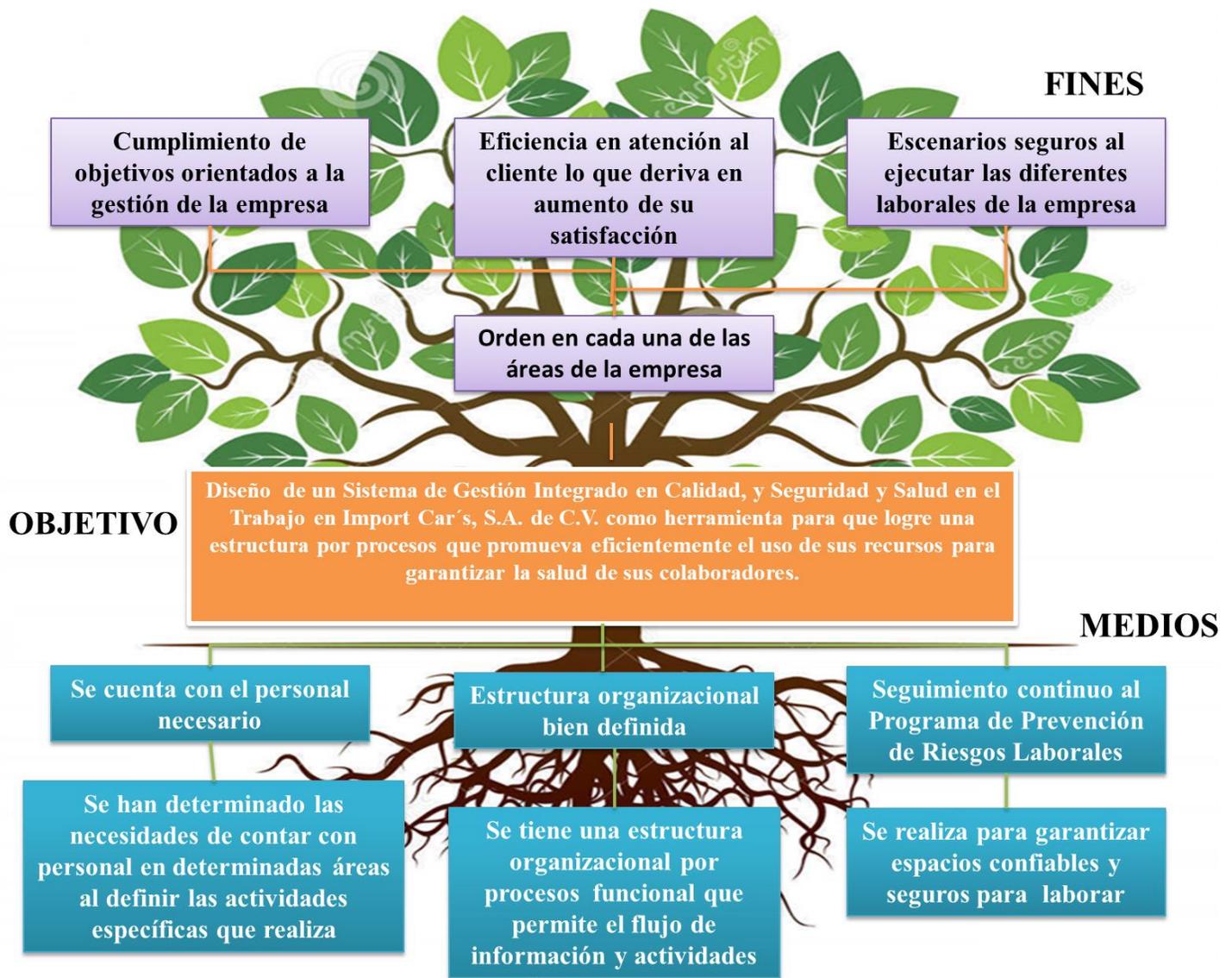
Diseñar un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo que resuelva los aspectos que no permiten a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione eficientemente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores.

1.3.2. Objetivos específicos

- 1) Determinar en qué medida interviene el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para que Import Car's, S.A. de C.V. sistematice sus áreas de gestión y aumente así la satisfacción del cliente.
- 2) Evaluar la influencia de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el compromiso de Import Car's, S.A. de C.V. con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo.
- 3) Describir la contribución del diseño de un Sistema Integrado de Gestión a que Import Car's, S.A. de C.V. establezca una estructura por procesos y la utilización eficiente de sus recursos.
- 4) Determinar el aporte del diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo para que Import Car's S.A de C.V. impulse una gestión organizacional para garantizar la salud y bienestar de sus colaboradores

Para ilustrar gráficamente cada uno de los objetivos se utilizó el método del *Árbol de Objetivos*, el cual fue construido a partir de la formulación de problemas que se desarrolló en el *Árbol de problemas*, donde las causas y efectos presentados en la *Figura 3* se transformaron en medios y fines respectivamente, y visualizar a detalle la relación de la problemática, que se convierte en el objetivo general y su descomposición en objetivos más concretos, y así lograr observar la concordancia de cada objetivo planteado. *Ver Figura 6*

Figura 6. Árbol de Objetivos de Import Car's S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia

1.4. Justificación

Cualquier rubro, en el que una organización opere a través de un sistema de gestión se proyecta ante los clientes y público en general que sabe gestionar debidamente todos los aspectos que la rodean y que va encaminada al éxito. Un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a NTS ISO 9001:2015, busca el cumplimiento de una serie de requisitos estandarizados a nivel internacional, los cuales contribuyen a que los servicios, productos y procesos que se relacionan o intervienen, ejecuten las condiciones exigidas.

Además, proporciona beneficios al reforzar las estrategias a corto y largo plazo para lograr que todo tipo de negocio funcione sin problemas; al mejorar la gestión de los procesos y su interrelación permite un flujo continuo en las actividades realizadas y así establecer acciones para la eficiencia y ahorro de costos; el principio de mejora continua, logra que las empresas tomen decisiones sustentadas en pruebas y definir la calidad de su producto para obtener satisfacción de las necesidades de los clientes, lo que se traduce en confianza y reconocimiento, incluso a nivel internacional al renovar notablemente la imagen de la organización.

También entre los beneficios se encuentra un compromiso por parte de los colaboradores para trabajar de forma organizada, por lo tanto, permite aumentar la productividad y reducir el desperdicio en cada una de las etapas que conforman sus actividades.

Un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a NTS ISO 45001:2018, tiene como finalidad crear un ambiente laboral que posea como eje primordial la seguridad para los colaboradores en todos los niveles de la compañía. Proporciona beneficios a las empresas que deciden implementarlo, sirve de apoyo a fin de cumplir con los requerimientos legales y establecer una cultura donde la comunicación, formación y prevención son fundamentales hacia el conocimiento y gestión de forma eficaz de peligros, riesgos y oportunidades, relacionados con la salud y seguridad en las diferentes labores; y así lograr que los colaboradores desempeñen un papel activo en mejorar su entorno de trabajo, calidad de vida, e imagen organizacional, al reducir el ausentismo y la rotación de empleados.

Permite alinear el sistema con la estrategia de negocio que tiene la compañía al reducir o minimizar los costos por accidentes ocurridos en el lugar de trabajo, así como, otras pérdidas financieras que resultan ante multas o embargos.

El presente trabajo de graduación buscó proporcionar a Import Car's, S.A. de C.V., mediante el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo, un panorama de cuáles podrían ser las causas que no les permiten avanzar para desarrollar sus actividades eficientemente y en un ambiente seguro; al crear una solución enfocada en garantizar a la empresa la identificación de factores que les provean herramientas en todos los niveles por los que está conformada y así ejecutar acciones para superar tal escenario en el que se encuentra y prepararse hacia futuras problemáticas a enfrentar como organización.

La investigación se orientó a buscar la eficiencia de actividades; en cómo una estructura organizacional desarrollada de manera transversal puede ayudar a Import Car's, S.A. de C.V. a que sus colaboradores enfoquen y encaminen las actividades al logro de objetivos y adquirir conciencia de que sus acciones impactan en lograr la satisfacción del cliente y establecer un ambiente de trabajo seguro sin afectar su salud.

Al perseguir estos elementos y tratar de aplicarlos a la organización, este estudio buscó resaltar como el diseño de un Sistema Integrado de Gestión enfocado en Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo puede facilitar implementar diversos cambios para tratar la problemática presentada; al permitir incrementar la eficacia y el seguimiento de acciones, conocer de forma global los avances conseguidos por la empresa, disminución de costos, al optimizar recursos y reducir esfuerzos al aprovechar documentación, estructuras, e incrementar la confianza, participación y comunicación interna que se produce entre el personal de la organización.

El diseño del Sistema Integrado de Gestión además de convertirse en un instrumento que propone resolver el problema principal de Import Car's, S.A. de C.V., previamente expuesto, puede ser una orientación a las empresas que se identifiquen y busquen los beneficios intrínsecos de su implementación.

1.5. Formulación de hipótesis o supuestos

El presente trabajo de graduación formuló hipótesis de investigación, Lerma González, H. (2016) argumenta que la hipótesis es un enunciado que propone una respuesta tentativa a la pregunta del problema de investigación.

Es tentativa porque la relación que se proponga sobre las variables debe ser sometida a comprobación empírica; la hipótesis se orienta a seleccionar el diseño de estudio, la recolección y el análisis de datos hacia ser aceptada o no. (p.31). En relación a las preguntas de investigación y objetivos se formularon las siguientes hipótesis.

1.5.1. Hipótesis general de la investigación

Un diseño de un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo resolverá los aspectos que no permiten a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione eficientemente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores.

1.5.2. Hipótesis particulares

1. *La satisfacción del cliente en Import Car's, S.A. de C.V. está relacionada con la sistematización de sus áreas de gestión como resultado del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad.*
2. *Un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las diferentes áreas de Import Car's, S.A. de C.V. influye directamente en el compromiso con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo.*
3. *Una estructura por procesos y la utilización eficiente de los recursos de Import Car's, S.A. de C.V. son efectos directos del diseño de un Sistema Integrado de Gestión.*
4. *Una gestión organizacional que garantice la salud y bienestar de los colaboradores de Import Car's, S.A. de C.V. está asociada al aporte que proporciona el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo.*

1.6. Variables de investigación

Rojas Soriano (2013). Variable es una característica, atributo, propiedad o cualidad que: pueden darse en los individuos grupos o sociedades, presentarse en matices o modalidades diferentes o magnitudes o medidas distintas. (p.183). Así también acerca de las variables Sampieri, *et al* (2014) afirma lo siguiente: “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105).

Así el presente trabajo de graduación se formula una serie de variables, con un papel relevante en la problemática de la investigación. De igual manera se han definido de dos formas: conceptual y operacionalmente.

La conceptualización de las variables se encuentra en el **Apéndice B** de este trabajo de graduación, indica cómo se entenderá cada una de estas en el contexto de la investigación que se realizó, la operacionalización se desarrolló en la **Tabla 1** donde se determinó su relación, clasificándolas como macrovariables y microvariables, sus indicadores pertinentes, y el tipo de medición por realizar, acorde a su operatividad, de esta manera se identificaron como cualitativas, cuantitativas o ambas formas que se complementen.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables de investigación					
Macrovariables		Microvariables		Indicadores	Medición (Cualitativa o Cuantitativa)
Y ₁	<i>Sistema de Gestión de calidad</i>	X ₁	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general de los clientes • Retención de clientes • Gestión de quejas y reclamos 	Cuantitativa
Y ₂	<i>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	X ₂	Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo laboral • Accidentabilidad laboral 	
Y ₃	<i>Sistema Integrado de Gestión</i>	X ₃	Uso eficiente de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos • Índice de reprocesos generados • Productividad 	Cuantitativa
		X ₄	Gestión organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos estratégicos • Desempeño de las diferentes áreas • Número de incidencias 	Cuantitativa / Cualitativa

Fuente: Elaboración propia

1.7. Matriz de consistencia de marco referencial

La matriz de consistencia desarrollada en el **Apéndice C** muestra la relación entre la situación problemática (formulación y sistematización) y, los objetivos, hipótesis y operacionalización de las variables correspondientes a la investigación.

1.8. Fundamentos éticos

Los fundamentos éticos son universales y trascienden límites geográficos, culturales, económicos y legales; el diseño de la investigación, información recolectada, así como los resultados están fundamentan en principios que permiten otorgar a los interesados, satisfacción y confianza que el presente trabajo de graduación se desarrolló con profesionalismo, dedicación y respeto de aspectos como originalidad del estudio, propiedad intelectual y consentimiento informado de los resultados describiéndose estos a continuación.

1.8.1. Originalidad del estudio y exigencia crítica

Una de los fundamentos para realizar una investigación de calidad es su originalidad, convirtiéndose en un componente que sobresale y es apreciado, ya que existen trabajos de grado y postgrados que carecen de este aspecto al considerar la “tesis” o trabajo de graduación solo un requisito necesario para obtener un título universitario, sin ser merecedoras de críticas por terceros interesados en el tema que se desarrolla.

Una obra original aplicada a cualquier obra científica, artística, literaria o de cualquier otro género es la que resulta de la inventiva de su autor. El investigador es excepcional en su descubrimiento y por tanto tiene siempre algo nuevo que decir. Muchas veces la originalidad no se puede forzar, por tanto, se debe abordar un problema desde una perspectiva que aún no haya sido utilizada. En ocasiones la novedad o la originalidad de la investigación consiste en ofrecer una mirada diferente a un problema estudiado con anterioridad, precisamente por partir de enfoques o posturas teóricas diferentes, que por serlo, transforman el problema y las preguntas. (Abad, García & Magro, 2009, p.15)

Por consiguiente, se expresa que el presente trabajo de graduación se enfocó en un tema ya existente, pero que su originalidad radica en la información de las fuentes primarias y el objeto de estudio; además, se considera una temática en auge para empresas comerciales que distribuyen repuestos para vehículos como lo es Import Car's, S.A. de C.V. Además, que puede ser guía, sujeto a crítica y mejorado por otras empresas de igual actividad económica.

1.8.2. Propiedad intelectual

Para una mayor comprensión de este apartado se explica el alcance de propiedad intelectual: “Está relacionada con las creaciones de la mente: las invenciones, obras literarias y artísticas, los símbolos, nombres, imágenes, los dibujos y modelos utilizados en el comercio”. (Organización Mundial de Propiedad Intelectual [OMPI], s.f., p. 2).

Los derechos de propiedad intelectual se asemejan a cualquier otro derecho de propiedad: permiten al creador, gozar de los beneficios que derivan de su obra en relación con una creación. Los derechos de autor es una de las categorías en la cual se divide la propiedad intelectual. Estos protegen contra el plagio y la reproducción no autorizada de las obras literarias y artísticas, películas, músicas, diseños arquitectónicos y ejecuciones o interpretaciones artísticas. (OMPI, s.f., p. 4)

Fue fundamental hacer énfasis en que para el desarrollo del presente trabajo de graduación se respetaron los derechos de los autores consultados, quienes fueron citados apropiadamente y así se evitó el mal uso de la propiedad ajena e irrespetar el mérito de quienes realizaron investigaciones previas a la desarrollada en el presente documento.

1.8.3. Consentimiento informado de los resultados

El consentimiento informado expresa el principio ético fundamental de respeto por las personas y de su autonomía, derechos y capacidad de tomar decisiones en función de la información recibida, el cual permite conocer los riesgos, beneficios, consecuencias o problemas que se pueden presentar en el desarrollo de una investigación. Es un proceso de comunicación entre el investigador y sujeto de estudio, que comienza antes de iniciar el proyecto y continúa durante todo el estudio hasta su finalización; es notificado de la metodología, técnicas e instrumentos utilizadas y como se resguardarán los datos registrados. Por lo tanto, es esencial que entienda la información proporcionada y le permita tomar una decisión voluntaria acerca de si participa o no en la indagación. (Álvarez P., 2018, pp. 9 - 10)

Para el progreso del trabajo de graduación según lo planificado se consideraron dentro de los fundamentos éticos, el consentimiento por parte de Import Car's S.A. de C.V. como sujeto de estudio, que la información utilizada, así como la resultante durante el proceso de investigación, serían de dominio público y para la estimación pertinente, el documento final se encuentra disponible en bibliotecas y sitios virtuales de la Universidad de El Salvador y como consulta de todas las personas que lo requieran o estimen conveniente.

1.9. Viabilidad del trabajo de graduación

Establece el grado de compromiso y disposición de los participantes para el logro del propósito de la investigación. Como requisito para la presentación y aprobación del presente trabajo de graduación se detalla la viabilidad mediante diferentes enfoques, entre los que podemos mencionar: técnica, consentimiento informado del sujeto de estudio y metodológica. Así se asegura que se poseen todos los elementos necesarios de parte de las maestrantes y la empresa para el completo desarrollo y finalización del estudio.

1.9.1. Viabilidad técnica

Proporciona información sobre el grado de aptitudes que posee el investigador para realizar el estudio. La existencia de alguna debilidad es fuente de dificultades, demoras, incrementos en los costos, demoras en la producción, aparición de impactos negativos y otras contingencias de diferente magnitud. (Sobrero F., 2009, p.15).

Como maestras egresadas de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) se hace del conocimiento y expresa el compromiso de tener las habilidades y conocimientos técnicos para desarrollar el tema de investigación planteado en el presente trabajo de graduación, el cual reafirmará que cumple con la metodología y presentación adecuada a los lineamientos solicitados por parte de la coordinación MASIG.

También se manifiesta que se le proporciona a la Maestría una carta detallada en el **Apéndice D** en la cual se expone el compromiso y que contiene con los conocimientos necesarios para desarrollar la presente investigación, estos conocimientos se describen en el **Apéndice E**.

1.9.2. Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio

Para realizar una investigación es de conocimiento que se debe obtener la aprobación del sujeto de estudio quien debe estar en la disposición de proporcionar la información y documentación concerniente a la indagación realizada.

La carta de consentimiento informado es un documento necesario cuando se realiza algún estudio en el que habrá personas involucradas en el proceso de recolección de datos; así también debe constar por dos partes, la primera donde se informa al participante los detalles del proyecto y su involucramiento dentro de este, y la segunda, para aceptar libremente las condiciones, derechos, responsabilidades, riesgos, beneficios y retribuciones, que conlleva su intervención en la investigación. (Universidad de Colima, Consentimiento Informado, (s.f.))

En ese sentido para el desarrollo del presente trabajo de graduación se mostró en el **Anexo 1**, la carta de la aprobación otorgada por Import Car's, S.A. de C.V., donde expresó su consentimiento y aprobación para que la información resultante de la investigación realizada por las maestras pueda ser compartida y consultada a través de la biblioteca de la Universidad de El Salvador o cualquier sitio de la red de internet.

1.9.3. Viabilidad metodológica

En este apartado se enuncia que el trabajo de graduación *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (NTS ISO 9001:2015)*, y *Seguridad y Salud en el Trabajo (NTS ISO 45001:2018)* para *Repuestos IMPORT CAR'S S.A. de C.V.*, ha cumplido con los lineamientos metodológicos, además presenta coherencia en relación al problema planteado, objetivos, de igual manera se consideró viable en el contexto o lugar en el a realizar el estudio, tiempo y costo para que se desarrollara de forma exitosa y con los resultados previstos.

Las investigaciones se demoran más allá de lo previsto pueden no ser útiles cuando se concluyen, ya sea porque sus resultados no se aplican, porque han sido superados por otros estudios o porque el contexto cambió. La oportunidad y el cumplimiento de las especificaciones son esenciales. (Hernández – Sampieri, 2014, p. 41).

A la vez se expresa que la MASIG previamente ha evaluado la conformidad de lo anterior mencionado, otorgó el consentimiento a través de una carta donde se hizo referencia a la viabilidad metodológica de la presente investigación. **Ver Anexo 1**

1.10. Dificultades y limitaciones

Durante el desarrollo del siguiente trabajo de graduación se presentaron dificultades (tropiezos, inconvenientes o dudas) y limitaciones (restricciones teóricas) relacionadas con las diferentes etapas del estudio, por lo que es preciso se argumenten en el siguiente apartado:

1.10.1. Dificultades

- La primera dificultad fue durante el planteamiento del problema, el cual no se obtuvo en un período corto, sino que requirió invertir el tiempo necesario, además de considerar distintas perspectivas para lograr la redacción con un orden lógico, a fin de establecer los síntomas, signos y causas, esto proporcionó una idea clara de lo abordado en el trabajo de graduación.
- Al definir la pregunta de investigación, este paso presentó cierta dificultad porque debía ser clara y concreta en su redacción, además de dirigir de manera sencilla a su sistematización, ya que de esto depende el idóneo desarrollo de las demás etapas.
- También la determinación de variables a partir de las hipótesis formuladas, realizar su correcta operacionalización y la relación entre dependientes e independientes.

- Al desarrollar los diferentes fundamentos éticos en los que se sustentó el trabajo de graduación se generó la incertidumbre de cómo era la forma correcta de argumentar de manera clara para el lector, y que respetara aspectos como originalidad del estudio, propiedad intelectual y el consentimiento informado de los resultados.
- Aunque existe abundante información sobre sistemas de gestión y se obtiene acceso a opiniones de diversos estudios, surgió la dificultad de como discriminar la abundancia de datos para que la investigación no se desvíe de los objetivos iniciales.
- En la etapa del diagnóstico se dificultó coordinar con los empleados de la empresa el espacio y tiempo para obtener la información necesaria, además el viaje realizado a la sucursal de San Miguel que requirió tiempo de ambas partes.
- La diversidad de respuestas obtenidas en las entrevistas Resultados de búsqueda dificultó la tabulación de los datos.

1.10.2. Limitaciones o restricciones

En cuanto a las restricciones de este trabajo de graduación se consideraron:

- La escasez de fuentes de información o recurso bibliográfico relacionado con la temática de Sistemas Integrados de Gestión, respecto a empresas análogas a la que es objeto de estudio para esta investigación.
- Se identificó la limitante del desconocimiento por parte de la empresa sobre los sistemas de gestión, en qué consisten, normas relacionadas, implementación y los beneficios proporcionados a las organizaciones en todos sus niveles.
- Las diferentes propuestas debían concordar con los resultados de la investigación, además, dar soluciones factibles en el ámbito de ambos Sistemas evaluados.

Por lo tanto, se finaliza el Capítulo I, donde se describen el planteamiento, delimitación y justificación del problema, creación de hipótesis, operacionalización de variables, fundamentos éticos y viabilidad; concluye con las dificultades y limitantes encontradas en el desarrollo de la investigación. Por consiguiente, se detalla la información resultante de la investigación bibliográfica recolectada y sintetizada para formar al Marco Teórico, nutrido con aportes y conocimientos propios, así como de términos específicos y aspectos legales del tema en estudio para el presente trabajo de graduación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se realizó un primer acercamiento a teorías desarrolladas por otros investigadores relacionadas al presente estudio con el propósito de establecer un marco de antecedentes a partir de una revisión literaria y bibliográfica además del análisis crítico de la información consultada y obtenida, plasmándose en él conceptos de mayor frecuencia y uso en donde se sustenta el tema de investigación, lo que logró conjuntamente con la descripción de la teoría que fundamenta el trabajo de graduación una mayor comprensión de este.

Por tanto, el Capítulo II, detalla el marco teórico del presente trabajo de graduación, el cual comienza con los antecedentes de la investigación, que describe los trabajos bibliográficos encontrados y vinculados al tema, seguidamente se tienen los conceptos relevantes al estudio, para continuar con el marco de teoría fundamental que presenta información necesaria acerca de los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo según las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 respectivamente. El último apartado de este capítulo hace referencia a la parte legal pertinente para Import Car's, S.A. de C.V. y en concordancia a la problemática a investigar. Hay que advertir que cada detalle es esencial para complementar y visualizar aspectos propios de la indagación realizada como se aprecia en la **Figura 7**.

Figura 7. Componentes del Marco Teórico



Fuente: Elaboración propia

2.1. Marco de antecedentes

Para el año 2019, los sistemas de gestión están en auge entre las organizaciones, pero es el de calidad el más solicitado en las empresas, por esta razón, a nivel internacional los estudios relacionados con la aplicación de esta norma (ISO 9001:2015) son los más numerosos al consultar las investigaciones realizadas referentes a diseño o ejecución.

Asimismo, se encuentra el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, que posee un largo trayecto dentro de las compañías sustentados en normativas como las OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series), pero los sistemas implementados según las directrices plasmadas en la ISO 45001:2018 son escasos por la reciente publicación y su colocación en vigencia de la norma en su versión en inglés como en español.

A nivel internacional, de acuerdo con la investigación bibliográfica realizada se encontraron un número limitado de proyectos dedicados a la implementación, documentación o diseño de sistemas de gestión en calidad como seguridad y salud en el trabajo, aplicados a empresas dedicadas a la venta de repuestos automotrices; la mayoría de proyectos se han realizado en Suramérica: Ecuador y Colombia específicamente.

A nivel nacional, no se obtuvo información de la existencia de trabajos relacionados a la investigación cuyo enfoque sea aplicar estos sistemas en empresas de este rubro. Entre los estudios encontrados se mencionan los siguientes:

- Un “Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 para la empresa INGEAUTO”, esta empresa ecuatoriana ofrece servicios de mantenimiento de autos, venta de repuestos y comercialización de equipos de diagnóstico.

INGEAUTO se caracteriza por tener como objetivos la eficiencia y eficacia en sus operaciones. Aun así, la razón por la cual decidió aplicar un Sistema de Gestión de Calidad fue para incorporar procesos con visión estratégica y alcanzar objetivos empresariales y a la vez generar un valor agregado que los distinga en el mercado, sin dejar de lado la creación de confiabilidad para lograr la satisfacción del cliente según Campaña Díaz R. (2019).

Este trabajo de investigación propone el desarrollo de la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 que logre cumplir las expectativas de todas las partes de la estructura organizativa.

Realizaron un diagnóstico de la suficiencia documental, operacional y administrativa donde se concluyó que la empresa tenía un 21.68% de cumplimiento en general con respecto a cada cláusula de la norma. (Campaña Díaz, 2019, p.16)

- Así mismo, otro trabajo de investigación desarrollado en Bogotá, Colombia; el cual se realizó en la empresa CORPAR Autopartes LTDA., bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Esta organización dedicada a la comercializar repuestos para vehículos pesados, presenta las siguientes problemáticas: la exigencia de algunos clientes en que la empresa tenga un sistema de gestión de calidad, regido por la norma ISO 9001:2015; la falta de control, manejo y evaluación de los proveedores; y principalmente la devolución de los productos, tienen como consecuencia la pérdida de dinero, clientes y mala imagen (Cortés Mejía, 2017, pp.23 – 24).

Al considerar lo anterior, se desarrolló el Sistema de Gestión de Calidad en todas las áreas referidas a la satisfacción de los requerimientos de los clientes; esta investigación tuvo como resultado la optimización de los procesos con bajo desempeño, lo que se identificó como causa principal de la problemática relacionada con la devolución de pedidos por parte de los clientes. (Cortés Mejía, 2017, p. 120)

- Entre otros proyectos consultados está el trabajo de grado “Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la norma ISO 9001:2015 en la empresa Repuestos COL-PARTES SAS de la ciudad de Pereira, Risaralda”, desarrollado en Colombia, con enfoque en realizar la documentación de los requisitos para que la empresa se certifique en la NTC ISO 9001:2015, obteniendo ventajas como control de los procesos, orientación a la mejora continua y optimización en la prestación del servicio. (Torres Y., 2018, p. 9).

Además, describe que “COL-PARTES es una empresa que se dedica a compra y venta de repuestos para automóviles, licitaciones con empresas públicas y privadas, presta servicio de reparación y mantenimiento de vehículos; distribuye seguros obligatorios y contra riesgos, para posicionarse en el mercado como una empresa altamente competitiva sin dejar de lado el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes. Con la finalidad de sistematizar los servicios y mantener la posición de la organización se documentó un sistema de gestión de calidad” (Torres Y., 2018, p. 12).

- En cuanto a los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la norma ISO 45001:2018, solo se ha encontrado un proyecto relacionado con empresas dedicadas a la venta de repuestos de vehículos, titulado “Documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en Direcciones y Repuestos LAS RRR S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 45001:2018”, realizado Bogotá, Colombia. Como lo menciona Falla Rodríguez y Guarnizo Cruz (2018) “Direcciones y Repuestos LAS RRR S.A.S. es una empresa pequeña comercializadora de partes para vehículos, que desea tener una mayor ventaja competitiva dentro de su sector económico, sin embargo, no había contemplado las repercusiones a futuro por no cumplir con la norma” (p.17).

En este proyecto inicialmente se realizó un diagnóstico donde se verifica nivel de cumplimiento respecto a cada uno de los requisitos de la norma ISO NTC 45001:2018, la documentación que se tiene y la pendiente por generar, es así como con los resultados obtenidos, se propuso la documentación principal necesaria para la implementación de acuerdo con la caracterización de los procesos de la empresa. Asimismo, se realiza la planificación del sistema de gestión, metodología para implementación, seguimiento y control. (Falla Rodríguez y Guarnizo Cruz, 2018, p. 20)

Respecto a estudios o investigaciones realizadas sobre sistemas de gestión que integren Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo aplicados a empresas a nivel nacional e internacional, similares a Import Car's, S.A. de C.V., que se dediquen a la importación o comercialización de repuestos para automóviles, no se obtuvo resultados en la literatura o bibliografía consultada.

2.2. Marco conceptual

A continuación, se describen una serie de términos que se consideran claves para la identificación de las variables de investigación establecidas en el anterior capítulo y la comprensión del desarrollo de este trabajo de graduación.

Para fines de realizar este apartado, se aplicaron los términos y definiciones incluidos en ambas normas: NTS 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad y NTS 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Asimismo se ejemplificaron todos los conceptos para una mayor interpretación de cada uno.

- a) **Acción correctiva, acción preventiva y corrección:** Los tres términos son acciones para eliminar la causa de una no conformidad, el primero evita que vuelva a ocurrir, el segundo elimina la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable y la corrección elimina una no conformidad detectada. Ejemplo: En el servicio de entrega a domicilio, un cliente reporta un atraso en la entrega del producto. La empresa hace una *corrección* al ubicar la mercadería y entregarla tan pronto como sea posible y ofrecer algún descuento al consumidor. Se realiza el análisis y como *acción correctiva* se implementan medidas para verificar que la identificación de los paquetes es correcta antes que sean enviados, además se incluyen cambios en el seguimiento de las entregas como una *acción preventiva* para evitar otros posibles errores.
- b) **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel, tiene la facultad para delegar autoridad y proporcionar recursos. Ejemplo: La Alta dirección de una empresa puede estar conformada por el Presidente, el Gerente General y los Directores de las distintas áreas.
- c) **Contratar externamente y contratista:** Establecer acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización, se diferencia del contratista ya que este proporciona servicios a la organización de acuerdo con especificaciones, términos y condiciones acordados. Ejemplo: Una fábrica de etiquetas no tiene mecánicos dentro de su plantel, decide contratar a una empresa que se encargue de suministrar el personal de mantenimiento dentro de las instalaciones para que realicen estas actividades. Esta empresa y su personal a cargo que trabaja dentro de las instalaciones de la organización se consideran *contratistas*. Una empresa que se dedica al servicio de cable residencial define que el área comercial requiere una gestión telefónica permanente, sin embargo, no posee infraestructura ni experiencia para desarrollar este proceso en la organización, por lo que decide hacer una *contratación externa* de un proveedor que ejecute esta actividad.
- d) **Control de cambios:** Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto. Ejemplo: En una organización que tiene un sistema de gestión revisa que partes de este y el producto o servicio prestado pueden ser afectados por algún cambio implementado.

- e) **Incidente:** Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud. Ejemplo: En una empresa constructora cayó una herramienta desde el segundo piso, la cual causó una lesión en la cabeza de uno de los trabajadores.
- f) **Lesión y deterioro de la salud:** Efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona. Ejemplo: dolores musculares, ansiedad, aumento de peso, insomnio son consecuencia de un exceso de trabajo o un ambiente laboral estresante.
- g) **Mejora continua:** Actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus requisitos. Ejemplo: Maximizar el espacio vertical en una bodega al ordenar en estanterías y logras así mejoras en la eficiencia de las actividades.
- h) **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito, el cual es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, relativa a la calidad o especificada por un organismo legislativo u otra autoridad que recibe el mandato. Ejemplo: falta de documentación, no registrar errores oportunamente, negocios perdidos, fallas en la capacitación del personal, falta de procedimientos.
- i) **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto, servicio o al proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. Ejemplo: Un cliente llega a una venta de partes de automóviles y pregunta por la instalación de un repuesto específico. Es atendido por un vendedor que no conoce la información necesaria que debe proporcionar sobre este servicio, da mensajes erróneos al cliente lo que genera que insatisfacción y pida contactar con otro empleado que pueda proveer los datos correctos que necesita.
- j) **Riesgo para la Seguridad y Salud en el Trabajo:** Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que puedan causar los eventos o exposiciones a las que se someta la persona. Ejemplos: trabajadores en contacto con superficies calientes, pisos resbalosos, maquinas sin protección, poca iluminación, exposición a sustancias químicas o vibraciones y pueden causarle daños a la salud.

- k) **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias. La falta de quejas no significa necesariamente un nivel elevado de clientes satisfechos con el servicio o producto que se le ha proporcionado. Ejemplo: Cuando una persona compra un producto o recibe un servicio y éste cumple con sus expectativas, entonces queda satisfecho y aumenta la probabilidad de volver a comprar la mercancía o volver a visitar la empresa.

2.3. Marco de teoría fundamental

En la gestión de una empresa es esencial realizar una caracterización que permita orientar los esfuerzos hacia la obtención de la calidad, y seguridad y salud de sus colaboradores, además de identificar con claridad su naturaleza, el objetivo puntual de las operaciones y resultados que espera tener en el mediano o largo plazo.

Al realizar este proceso de caracterización, se logra claridad sobre el contexto de la organización y a la vez resulta de utilidad definir cuál es el objetivo de la implementación de un Sistema de Gestión, cuáles son las interacciones obtenidas con los clientes reales y potenciales y evaluar qué porcentaje se proporciona a las partes interesadas (Alta dirección, colaboradores, clientes y proveedores) lo que esperan de la empresa.

En ese sentido un Sistema de Gestión (SG) es una herramienta que permite optimizar recursos, reducir costos y mejorar la productividad de la empresa. Este instrumento de gestión reporta datos en tiempo real que permiten reflexionar para corregir limitantes y prevenir la aparición de gastos innecesarios. Los SG se fundamentan en normas internacionales que permiten controlar distintas facetas en una organización, como la calidad de su producto o servicio, la seguridad y salud de los trabajadores, entre otros de beneficio a las organizaciones. (*Integra, Consultores en Sistemas de Gestión, (s.f.)*).

A partir de lo anterior emergen los Sistemas Integrados de Gestión (SIG), que combinan distintas disciplinas conjuntamente. Lo que implica el mantenimiento de diferentes SG e incrementa la utilidad en los programas o políticas que se aplican. Las actividades de cualquier empresa están compuestas por diferentes procesos y operaciones e Import Car's, S.A. de C.V. no es la excepción, es por esto que las tareas diarias se deben visualizar mediante un esquema en el cual todas ellas estén comprendidas en el SIG, y así evitar que flaqueen las áreas de la organización y que afecten a otras al no intervenir en el flujo normal de las operaciones.

2.3.1 Ciclo PHVA

En este año 2019, las empresas tienen que enfrentarse al incremento constante de la competencia que para lograr crecer y desarrollarse, y a veces incluso para lograr su propia supervivencia, deben mejorar continuamente, evolucionar y renovarse de forma fluida y constante. El ciclo PHVA de mejora continua es una herramienta de gestión presentada en los años 50 por el estadístico estadounidense *Edward Deming*.

Después de varias décadas de uso, este método de gestión de calidad se encuentra vigente y recientemente ha sido adoptado por la familia de normas ISO por su comprobada eficacia para: *reducir costos, optimizar la productividad, ganar cuota de mercado e incrementar la rentabilidad de las organizaciones*. Al lograr, además, el mantenimiento de todos estos beneficios de una manera continua, progresiva y constante.

El ciclo PHVA, permite desarrollar mejoramiento continuo en cada uno de los procesos, ya que está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, para los productos y los procesos dentro de un sistema de gestión de la calidad y que puede ser aplicado en todos los campos. (Enalbis Espitia, 2016, p. 286)

a) Fases del ciclo PHVA

Las iniciales de las diferentes palabras que componen el PHVA (*Planificar, Hacer Verificar y Actuar*) forman un acrónimo, refiriéndose a cada fase o etapa del ciclo ([IUNT], 2009), definidas a continuación:

- i. Planificar:* Establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con las expectativas de clientes y políticas de la organización, el cual consta de las siguientes etapas:
 - Análisis de la situación actual o diagnóstico.
 - Establecimiento de principios y objetivos.
 - Fijación de los medios para lograr los objetivos.
 - Adjudicación de los recursos para gestionar los medios.
- ii. Hacer:* Implementar los procesos. Es ejecutar y aplicar las tareas tal como han sido planificadas. Con el objeto de ganar en eficacia y lograr corregir posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a manera de prueba.

- iii. Verificar:* Realizar el seguimiento y medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar los resultados obtenidos de estas actividades.
- iv. Actuar:* Acciones a seguir para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Si hay que modificar el modelo, ello remite nuevamente a la etapa de planificación.

Este ciclo actúa como una verdadera espiral, ya que, al cumplir el último paso, según se requiera, se vuelve a reiniciar con un nuevo plan que da lugar así al comienzo de otro ciclo de mejora.

Como lo muestra la **Figura 8**

Figura 8. Ciclo PHVA



Fuente: Safet, YA. (2019) Ciclo PHVA Recuperado de: <https://safetya.co/phva-procedimiento-logico-y-por-etapas/>

2.3.2. Sistema de Gestión de Calidad Norma Técnica Salvadoreña (NTS) ISO 9001

Se denomina Sistema de Gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren. (Pérez Porto y Gardey, 2016).

NTS ISO 9001: Especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), determina si la empresa tiene la capacidad de proporcionar productos o servicios que cumplan con las exigencias de esta. (Torres Y., 2018, p. 18).

a) NTS ISO 9001:2015

Es aplicable a cualquier tipo de organización, detalla requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad y determina si la empresa tiene la capacidad de proporcionar productos o servicios de calidad que cumplan con las exigencias de los clientes. (Torres Y., 2018, p. 19).

Cuando una organización adopta un Sistema de Gestión de Calidad, busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito, lo que garantiza una mejora continua. La estructura que establece la NTS ISO 9001:2015 *Sistema de Gestión de la Calidad*, es según el Anexo SL¹ constituidos por los siguientes diez apartados, que guían y ayudan a comprender de mejor manera la Norma: (Organismo Salvadoreño de Normalización [OSN], 2015).

- i. *Alcance***: Describe el objeto y campo de aplicación al implementar la Norma.
- ii. *Referencias normativas***: Se refiere al documento necesario para su aplicación.
- iii. *Términos y definiciones***: Se refiere al vocabulario y términos aplicables.
- iv. *Contexto de la organización***: Señala las acciones a realizarse por parte de la organización para garantizar el éxito del sistema de gestión de calidad.
- v. *Liderazgo***: Señala que la alta dirección debe incluirse en el SCC.
- vi. *Planificación***: Son acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del sistema de gestión de calidad.
- vii. *SopORTE***: Orienta los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.
- viii. *Operaciones***: Señala los requisitos para la planificación y control; de igual forma indica los requisitos para la producción de productos y servicios desde su inicio hasta que estos llegan al cliente final.

¹Anexo SL o la estructura de alto nivel. Es un término que se repite desde la actualización de las normas ISO. Ha marcado un punto de inflexión en las normas ISO y se está convirtiendo en una herramienta estrella para los sistemas de gestión fundamentados en estos estándares. <https://www.isotools.org/2017/03/14/funcionamiento-anexosl/>

- ix. **Evaluación del desempeño:** Señala los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.
- x. **Mejora:** Indica los requisitos para la mejora.

Para realizar la implementación de la NTS ISO 9001:2015, en una organización donde no se posee ningún Sistema de Gestión de Calidad, es necesario considerar una serie de pasos que permitan sentar cimientos sólidos que conlleven a que su aplicación sea exitosa.

b) Enfoque a procesos

La NTS ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Es así como una comprensión y gestión de estos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de resultados previstos, además de controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se mejore el desempeño global de la organización (OSN, 2015).

Además, como se describe en la NTS ISO 9001:2015 (OSN 2015), el definir y gestionar sistemáticamente los procesos y sus interacciones de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización, se alcanza al utilizar el ciclo PHVA, con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos.

c) El ciclo PHVA en la ISO 9001 2015

Esta Norma emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo PHVA, el cual permite a una organización planificarlos y advertir sus interacciones, asegurándose que posean los recursos necesarios y se gestionen eficientemente, además determina las oportunidades de mejora y las acciones a realizar en consecuencia.

La norma trasciende y relaciona cada etapa del ciclo con un capítulo, el esquema que trae la NTS ISO 9001:2015 en este punto es confuso. Sin embargo se puede realizar una verificación de su progreso para saber en qué consiste cada etapa del ciclo PHVA y su relación con cada capítulo y requisito que la conforma, las cuales se describen a continuación:

i. Planificar

La norma menciona que se debe:

- Establecer los objetivos del sistema y sus procesos.
- Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Esto es porque el Sistema de Gestión de Calidad tiene que planificarse y considerar el contexto de la empresa, necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como todos los requisitos solicitados por los diferentes clientes.

La NTS ISO 9001:2015 agrega el establecimiento de los recursos que se necesitarán, además es necesario identificar los riesgos y las oportunidades, asignándoles recursos.

ii. Hacer

La empresa tiene que determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, se ha considerado lo siguiente:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Necesita obtener de los proveedores externos.

No se puede planificar y quedarse a esperar resultado, se tiene que asegurar que todo saldrá según lo esperado. Con recursos se refiere a personas, infraestructura, conocimientos, entre otros aspectos que aparecen en el *capítulo 7* de la norma. Asimismo, en el 8 menciona de la parte operacional, del control de los procesos necesarios para cumplir los requisitos sobre la provisión de productos y servicios, así como del control de los cambios planificados y revisar las consecuencias de los imprevistos, también considerar así acciones que mitiguen cualquier efecto adverso, de acuerdo a las necesidades de la organización.

iii. Verificar

Es necesario realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, requisitos y actividades planificadas e informar sobre los resultados. Se encuentra en el *capítulo 9* de la norma (*Evaluación del desempeño*) y dice que la empresa debe determinar:

- Qué necesita seguimiento y medición; así como los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- Cuándo se deben realizar el seguimiento y la medición.
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La empresa tiene que evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y como eje fundamental también debe realizar el seguimiento de la percepción del cliente, así como el grado en que se cumplen sus expectativas, además conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

iv. Actuar

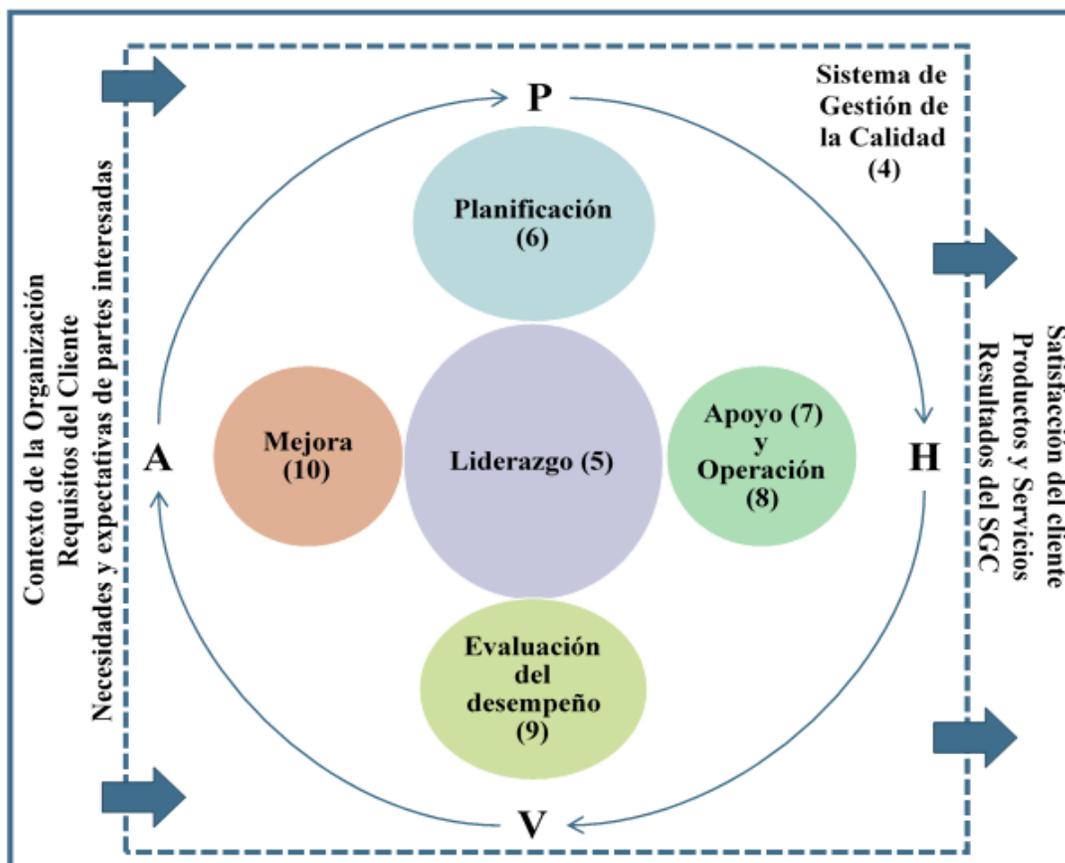
Es necesario determinar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. El *capítulo 10 (Mejora)* de la norma, indica que la empresa tiene que seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción que permita cumplir con los requisitos esperados por el cliente. Por lo tanto, se deben incluir:

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

Los ejemplos de mejora se pueden incluir en la corrección, acciones correctivas, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización, refiriéndose así, que en la NTS ISO 9001:2015 desaparece el concepto de acciones preventivas, ya que esta norma se vuelve preventiva en sí misma para el enfoque fundamentado en riesgos.

Toda la estructura de la NTS ISO 9001:2015 descrita a través del ciclo PHVA se resume en la **Figura 9**, que ilustra como los capítulos de la norma del 4 “*Contexto de la organización*” al 10 “*Mejora*”, se agrupan en relación a cada una de las etapas del ciclo de mejora continua y como el capítulo 5 *Liderazgo* es el eje central para el funcionamiento de los demás requisitos o capítulos en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 9. Estructura de la NTS ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA



Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la Norma.

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 9011:2015 p.ix.

d) Pensamiento basado en riesgos

Una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y oportunidades y establecer un fundamento que aumente la eficacia del sistema de gestión referente a calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. Esto representado al aplicar el pensamiento fundamentado en riesgos para la planificación e implementación de los procesos. (OSN, 2015).

Según NTS ISO 9001:2015, el pensamiento sustentado en riesgos aplicado en esta Norma Internacional ha permitido mayor flexibilidad en los requisitos para los procesos, información documentada y las responsabilidades de la organización.

Asimismo, las empresas pueden desarrollar una metodología más amplia para gestionarlos mediante la aplicación de diferente orientación u otras normas, siempre relacionadas a que no todos los procesos de un Sistema de Gestión de la Calidad representan igual nivel de criticidad en términos de capacidad de cumplir objetivos planteados por la empresa. Además, la organización debe comunicar adecuadamente los riesgos en todos sus niveles y consultar cuando se requiera a los trabajadores.

2.3.3. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (NTS) ISO 45001

Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, según la mejora continua y que incluye política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

“El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con las labores a los trabajadores y proporcionar lugares para trabajar seguros y saludables”. (Organismo Salvadoreño de Normalización [OSN], 2018).

a) NTS ISO 45001:2018

Documento en el que se especifica los requisitos necesarios para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y además proporciona toda la información para su correcto uso y funcionamiento, lo cual le va a permitir a las empresas que establezcan lugares de trabajo que contribuyan a la prevención de lesiones, accidentes o deterioro de la salud de los empleados lo que conlleva a que ellos mejoren de manera proactiva su desempeño. (Falla Rodríguez y Guarnizo Cruz, 2018, p. 28)

Aplicable a cualquier organización sin importar tamaño, tipo y actividades. Considera factores como el contexto en el que opera, las necesidades, expectativas de sus trabajadores y otras partes interesadas. (Organismo Salvadoreño de Normalización [OSN], 2018). También contiene una estructura de alto nivel (Anexo SL²), con los diez apartados descritos en el Sistema de Gestión de Calidad, con la excepción que agrega una serie de requisitos particulares (OSN, 2018):

² Ídem referencia 1

Consulta y participación de los trabajadores (5.4): los trabajadores, y cuando existan sus representantes deben tener mecanismos o procesos proporcionados por la organización para lograr colaborar en la planificación, implementación, evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Comunicación (7.4.1): Es más específico, ya que la organización debe considerar sus requisitos legales y otros requisitos, así como asegurarse que la información de la Salud y Seguridad en el trabajo a comunicar es coherente con la información generada dentro del Sistema de Gestión.

Eliminar peligros y reducir riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) (8.1.2): en este requisito la organización hace énfasis en implementar y mantener los procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de riesgos relacionados con SST, al utilizar una jerarquía definida en los controles a establecer.

Preparación y respuesta ante emergencias (8.2): la organización debe prepararse para responder a situaciones de emergencia potenciales de manera planificada, que evalúan el desempeño cuando sea necesario, con enfoque en las necesidades y capacidades de las partes interesadas pertinentes que deben involucrarse en el desarrollo de la respuesta. Así como mantener y conservar la información documentada sobre los procesos y planes de respuesta ante estas situaciones de emergencia establecidas.

La implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, así como la eficacia para lograr resultados previstos dependen de varios factores claves que pueden incluir (OSN, 2018):

- Liderazgo, compromiso, responsabilidades y rendición de cuentas de la alta dirección.
- Desarrollo y promoción de una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Comunicación, consulta y participación de los trabajadores y de sus representantes (en caso de que existan).
- Asignación de recursos para la manutención del sistema.
- Establecer políticas que sean compatibles con objetivos y dirección estratégica general de la organización.

- Procesos eficaces para la identificación de peligros, control de riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo, y aprovechar las oportunidades.
- Evaluación continua del desempeño e integración con otros procesos de negocio de la organización.

b) El ciclo PHVA en la NTS ISO 45001:2018

Según NTS ISO 45001:2018, se utiliza el enfoque del ciclo PHVA que proporciona un marco para las empresas, y así planificar lo necesario con el fin de minimizar el riesgo de daño. Las medidas abordan los daños que pueden ocasionar problemas de salud a largo plazo y a la ausencia del trabajo, además de las que dan lugar a accidentes.

Es así como el enfoque del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo aplicado en la norma ISO 45001 se mueve alrededor del concepto de planificar, hacer, verificar y actuar, requiere liderazgo, compromiso y participación por los empleados, y cuando existan de sus representantes, desde diferentes niveles y funciones de la empresa.

El modelo PHVA es un proceso interactivo por las empresas para conseguir la mejora continua y, en Seguridad y Salud en el Trabajo se incorpora en un nuevo marco de referencia. Es necesario que se aplique en el desarrollo de un sistema de gestión y cada uno de los elementos individuales que lo conforman, como:

i. Planificar

Se debe establecer los objetivos, programas y procesos necesarios para conseguir los resultados según la política de seguridad y salud en el trabajo, a través de la determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades para el sistema de gestión, a través de acciones como las que se describen a continuación:

- Evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.
- Elaboración de la matriz de riesgos.
- Definición de los objetivos del sistema y establecimiento del Plan de Trabajo Anual e indicadores que permitan evaluarlo.
- Gestión que facilite la verificación de los objetivos, con el fin de lograr la cobertura en todos los niveles de la organización.

ii. Hacer

La norma hace referencia a implantar los procesos según lo planificado. Una vez evaluado el estado de la gestión en seguridad y salud se generará un plan de trabajo que permitirá dar desarrollo al Sistema de Gestión.

iii. Verificar

Se enfoca en que la empresa lleve a cabo el seguimiento y la medición de las actividades y procesos según la política de seguridad y salud en el trabajo, además de informar de los resultados a todas las partes interesadas pertinentes. El seguimiento para procesos de auditoría, revisión por la alta dirección y la investigación de incidentes, accidentes laborales y enfermedades laborales, que permitirán observar las debilidades y fortalezas durante la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con el fin de establecer las acciones correspondientes al proceso de mejora continua.

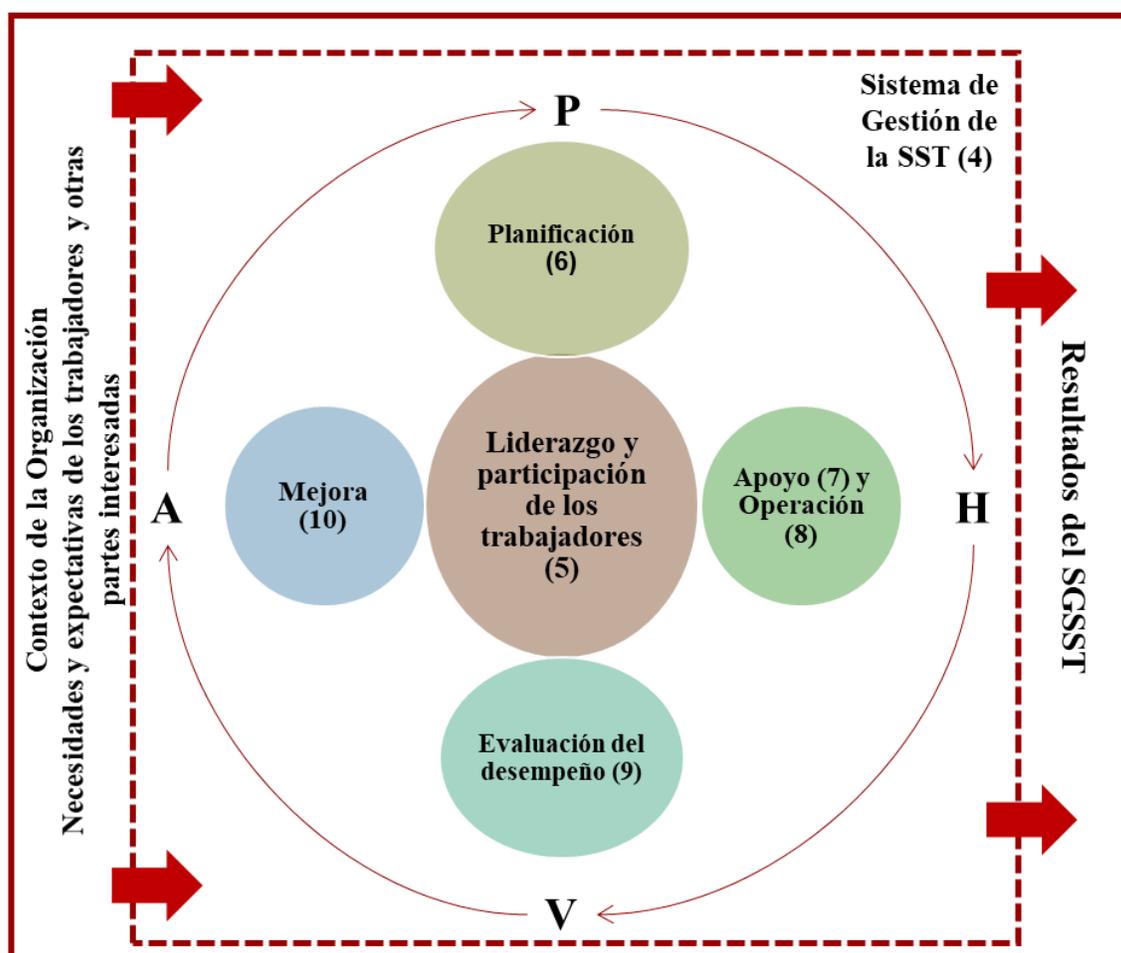
iv. Actuar

Es necesario establecer acciones para mejorar de forma continua el desempeño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para conseguir los resultados previstos. El mejoramiento continuo es una constante que debe mantener toda organización, así como otorgar los recursos necesarios y así lograr la eficacia de las actividades a realizar.

Por consiguiente, para garantizar el desarrollo de acciones preventivas, correctivas o de mejora en relación a los resultados de supervisión y medición de la eficacia del SST, toda organización o empresa debe tener presente el mejoramiento continuo. Para ello es importante considerar herramientas o procedimientos como el PHVA que facilitan la revisión y auditoría de cada uno de sus niveles y procesos, esto incluye por igual a los estratégicos como la planificación y actividades operacionales realizadas.

Finalmente, la NTS ISO 45001:2018 descrita a través del ciclo PHVA se resume en la **Figura 10**, que muestra como los capítulos desde el 4 “*Contexto de la organización*” al 10 “*Mejora*”, se integran en relación a cada etapa de mejora continua y además el capítulo 5 *Liderazgo y participación de los trabajadores* se visualiza como un eje central que proporciona soporte para que funcionen los restantes requisitos durante el desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Figura 10. Estructura de la NTS ISO 45001:2018 con el ciclo PHVA



Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la Norma.

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 45001:2018 p. ix.

2.3.4. Norma UNE 66177 Guía para la integración de Sistemas de Gestión

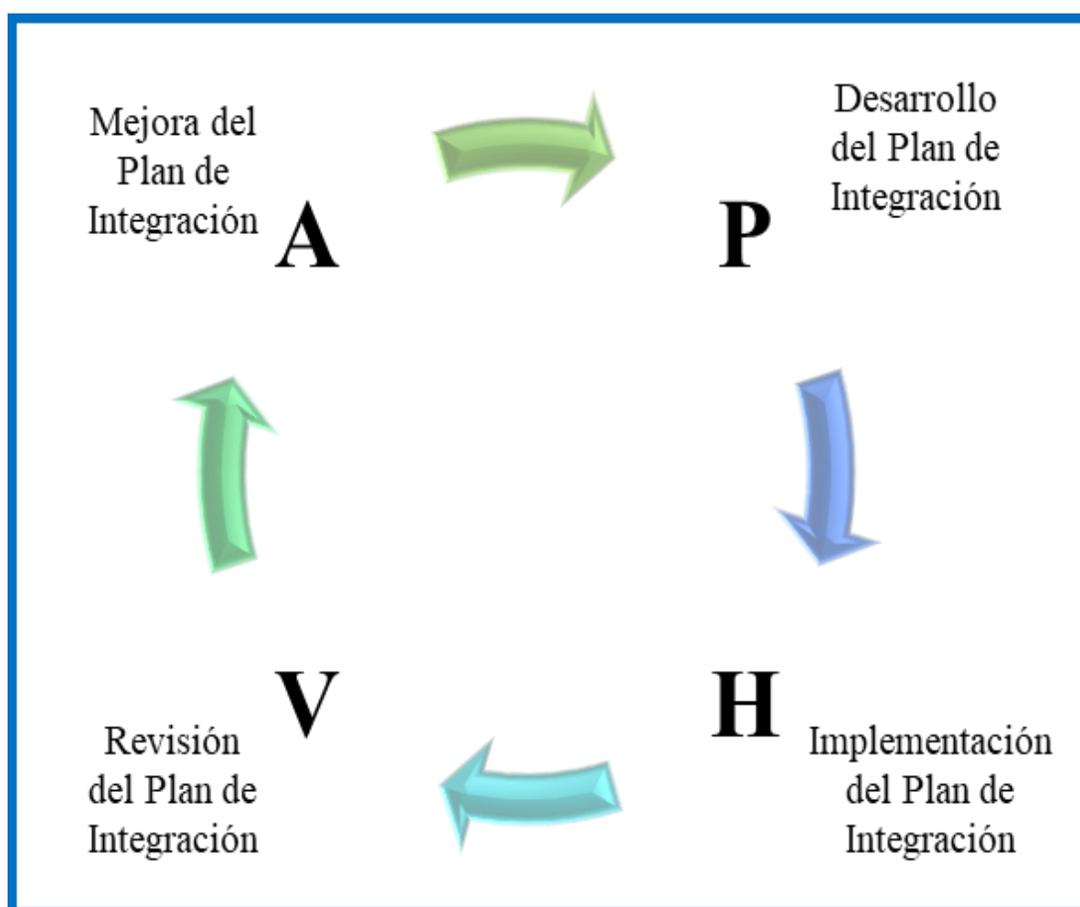
Esta norma proporciona directrices para desarrollar, implantar y evaluar el proceso de integración de los sistemas de gestión de calidad, gestión ambiental y, gestión de la seguridad y salud en el trabajo, de aquellas organizaciones que han decidido integrar total o parcialmente estos sistemas en busca de una mayor eficacia en su gestión y de aumentar su rentabilidad (Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR], 2005).

La Norma UNE 66177 como guía, indica en su apartado introductorio que la orientación proporcionada se refiere a los sistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo, por ser los más extendidos, pero puede utilizarse en otros sistemas de gestión que posea la empresa.

Es aplicable a todo tipo de organizaciones independientemente de su tamaño o tipo de actividad, que deseen aplicar uno o más sistemas de gestión, con énfasis en que no es concebida para su uso con fines contractuales o de certificación, es decir que solo pretende ayudar al equipo directivo a diseñar e implementar un sistema integrado de gestión e identificar los métodos o herramientas aplicables durante su ejecución [AENOR, 2005].

El proceso de integración para los sistemas de gestión según esta norma está sustentado en el ciclo PHVA, por ser un método que ha sido probada su eficacia y rentabilidad. En la **Figura 11** se visualiza la aplicación del ciclo de mejora continua.

Figura 11. Aplicación del ciclo PHVA en la integración de sistemas de gestión



Fuente: Elaboración propia a partir de UNE 66177 p.6.

La Norma UNE 66177 detalla el proceso de integración en las siguientes etapas, sin embargo, se reitera que esta norma es una guía en el caso que Import Car´s decida una implementación:

a) Desarrollo del plan de integración

La organización debe identificar los beneficios que espera alcanzar con la integración de los sistemas de gestión, definir las posibles dificultades con las que se puede encontrar, al objeto de planificar medidas que reduzcan su impacto. Además, realizar un análisis del contexto que sirva para identificar el mejor método a utilizar y los recursos necesarios a su ejecución.

El contenido del análisis debe considerar una evaluación individual, así como están interrelacionados los siguientes aspectos:

- Madurez,
- Alcance,
- Complejidad,
- Riesgo.

De acuerdo a los resultados obtenidos la organización puede seleccionar el método de integración más apropiado a su situación específica y nivel de madurez. Así también es de suma importancia considerar que, por la extensión de las actividades, los cambios provocados y las funciones afectadas, se precisa del apoyo total de la alta dirección. En el caso de la empresa en estudio, al no poseer sistemas implementados, aspectos como la madurez no serán considerados en la evaluación requerida en esta etapa.

b) Implantación del plan de integración

La implantación se puede facilitar al conformar un comité de integración, en el que se definan responsabilidades, reuniones y seguimiento del cumplimiento de objetivos previstos, además verificar cambios al plan que permitan el éxito el proceso.

c) Revisión y Mejora del Sistema Integrado de Gestión

Una vez implantado el sistema integrado de gestión, se recomienda una revisión periódica y que se considere en la realizada de forma general por la alta dirección, de acuerdo con los requisitos de las normas aplicables.

El realizar una revisión del sistema integrado provee ventajas sobre la revisión individual, ya que permite un análisis global de los hechos y resultados, mejora la coherencia de las decisiones y determina las prioridades en los diferentes ámbitos al aprovechar las sinergias.

2.3.5. Sistema Integrado de Gestión NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018

La norma UNE 66177 Guía para la integración de los sistemas de gestión define que la gestión sustentada por procesos como mejor método para la integración de los sistemas de gestión utilizados por cualquier organización (AEC, 2016). De acuerdo con lo anterior ayuda a la organización a la mejora de las funciones y obtener mejores resultados al utilizar este método.

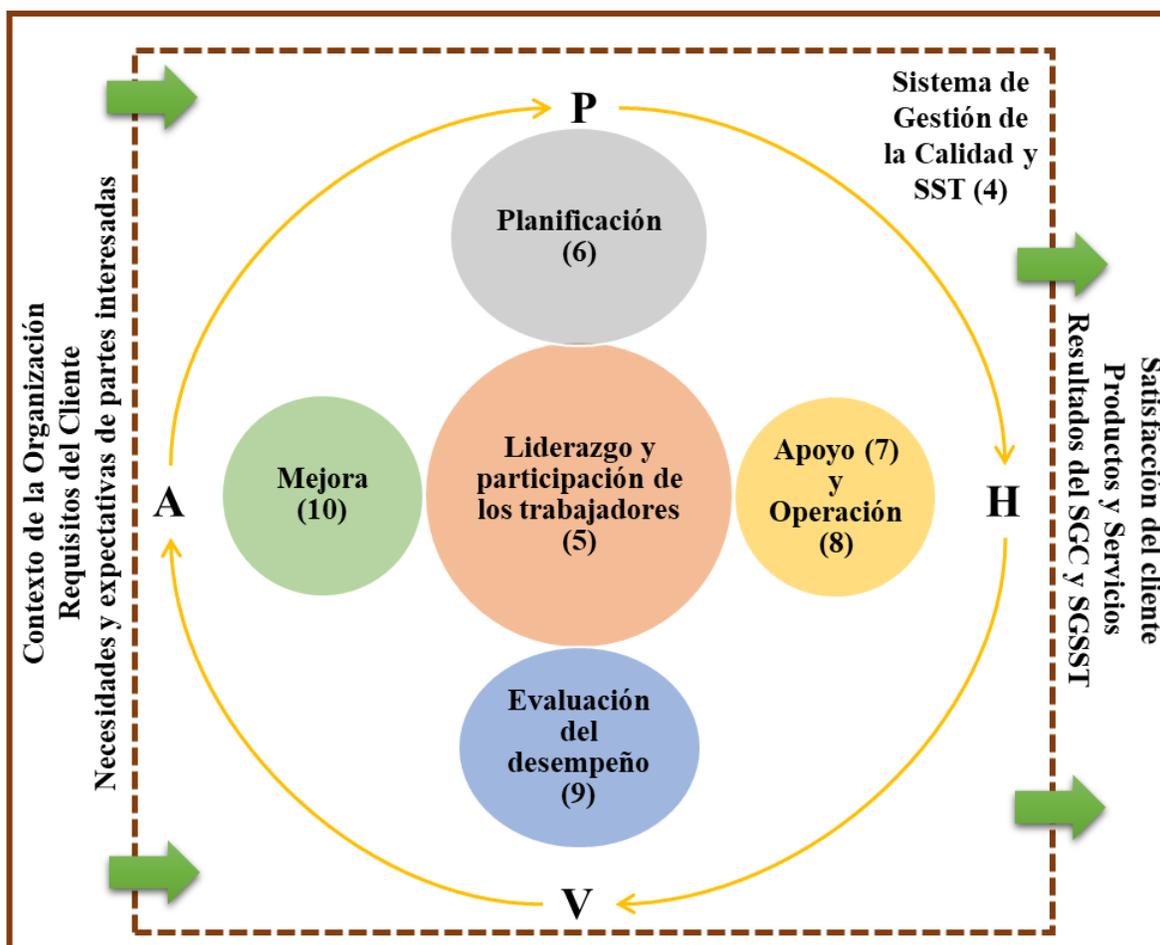
Además, las organizaciones apuestan a que la integración genera beneficios en la gestión como: articulación de las auditorías, planes y programas, reducción de la documentación y estandarización de procesos. En este orden de ideas, en su mayoría han optado por tener un SIG de manera voluntaria y en busca del mejoramiento continuo y no por obtener una certificación.

En relación a la gestión del riesgo se ha normalizado, donde la Norma ISO 31000 es el primer estándar internacional que ha proporcionado un acercamiento común para gestionar cualquier tipo de riesgo. Esto significa que la empresa debe identificar los riesgos del negocio en todos los ámbitos de la gestión (calidad, y seguridad), realizar el análisis y evaluación de estos para determinar los inaceptables y finalmente tratarlos de forma adecuada para evitarlos, eliminar su fuente, reducirlos, controlarlos o asumirlos.

Por otra parte, el enfoque fundamentado en procesos promueve su definición e interacciones, incorporándose en el ciclo de mejora continua PHVA (planificar, hacer, comprobar, actuar), metodología que como se ha descrito anteriormente en este documento facilita el desarrollo de la integración de sistemas de gestión por su demostrado enfoque de eficacia.

Por lo tanto, el enfoque PHVA es un proceso iterativo utilizado por una organización para lograr la mejora continua del sistema de gestión (**Figura 12**). En la etapa de planificación deben establecerse los objetivos del sistema y sus procesos, así como los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. En la etapa hacer se implementa lo planificado. En verificar se realiza el seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios resultantes respecto a las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificados, y se informa sobre los resultados. Finalmente, en la etapa actuar se toman acciones para mejorar el desempeño cuando sea necesario.

Figura 12. PHVA y requisitos de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018



Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la Norma.

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.

Finalmente, Un Sistema de Gestión Integrado debe funcionar como un único sistema, un solo equipo que camina hacia el objetivo organizacional. En este sentido la implementación del sistema integrado de gestión debe estar representado en el modelo de procesos incluyendo las cuatro etapas del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). El modelo de procesos es una representación de la organización, que cubre todas las necesidades y los requisitos de gestión de la entidad. De igual forma debe ser dinámico y acorde con los cambios que se puedan presentar en la empresa.

2.4. Marco Legal

El conocimiento legal de las actividades que realiza la empresa, así como de Seguridad y Salud en el Trabajo, para controlar riesgos y oportunidades específicos, facilitan la concientización de las responsabilidades como trabajadores de Import Car's, S.A. de C.V., además es una guía al crear una política de SGC y SST coherente, en consideración a lo anterior, se describen los respectivos requisitos legales a considerar en ambos sistemas:

2.4.1. Requisitos legales para el Sistema de Gestión de Calidad

Entre los requisitos legales a cumplir por parte de Import Car's S.A. de C.V. para el correcto funcionamiento de cada una de sus operaciones y que son pertinentes al desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad se identificaron:

a) Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos

Declarada mediante el decreto Legislativo N°498 y publicada en 1998, indica que su objetivo es prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y activos, así como su encubrimiento, así también expresa que es aplicable a cualquier persona natural o jurídica a la cual se le solicite demostrar el origen lícito de cualquier transacción que realicen. (*Asamblea Legislativa, Decreto 498, (1998)*).

b) Ley especial contra Actos de Terrorismo

Tiene por objeto prevenir, investigar, sancionar y erradicar los delitos descritos en ésta, así como todas sus manifestaciones, incluido su financiamiento y actividades conexas y que, por la forma de ejecución, medios o métodos, evidencien la intención de provocar estados de alarma, temor o terror en la población al poner en peligro la integridad física o mental de personas o bienes materiales. (*Asamblea Legislativa, Decreto 108, (2006)*).

La Unidad de Investigación Financiera, UIF, que investiga el delito de Lavado de Dinero y de Activos, tiene como primer objetivo combatir el lavado de dinero y de activos, y el financiamiento del terrorismo. Esta área desarrolla las obligaciones de los sujetos al reportar operaciones relacionadas a las actividades ilícitas antes mencionadas, en cumplimiento con lo dispuesto en estas leyes, por lo que es de estricto cumplimiento para cualquier persona natural o jurídica. (Unidad de Investigación financiera [UIF], 2014). Ver **Figura 13**

Figura 13. Integración de leyes de acuerdo a Unidad de Investigación Financiera



Fuente: Elaboración propia

c) Código Aduanero Uniforme Centroamericano

Tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de los Estados Parte conforme a requerimientos del Mercado Común Centroamericano e instrumentos regionales de la integración en particular con el Convenio sobre Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano. Este código es aplicable a toda persona, mercancía y medio de transporte que cruce las fronteras del territorio aduanero de los Estados Parte. (*COMIECO, Transparencia fiscal, (s.f.)*)

d) Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano

Este reglamento desarrolla las disposiciones del Código Aduanero Uniforme Centroamericano y busca aplicarse uniformemente en la totalidad del territorio aduanero según los Estados Parte, salvo disposiciones en sentido contrario, resultantes de convenios, tratados o acuerdos internacionales. (*COMIECO, Transparencia fiscal, (s.f.)*)

e) Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional

Este reglamento tiene por objeto facilitar, armonizar y simplificar los procedimientos utilizados en las operaciones de tránsito aduanero internacional efectuadas por vía terrestre. Las autoridades aduaneras competentes de cada país signatario autorizarán el transporte de mercancías en tránsito aduanero internacional por su territorio. Las disposiciones en este reglamento son aplicables a las mercancías procedentes u originarias de los países signatarios o de terceros países siempre que la operación se inicie en un país signatario. (*Ministerio de Hacienda, Transparencia fiscal, (s.f.)*)

2.4.2. Requisitos legales del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

Entre los elementos legales que son de cumplimiento obligatorio por parte de Import Car's S.A. de C.V. en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo se identificó:

a) *Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo*

Esta ley, declarada según el Decreto N°254, publicada en mayo del 2010, establece requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, para establecer el marco básico de garantías y responsabilidades asumidas por los trabajadores frente a riesgos derivados del trabajo. (*Asamblea Legislativa, Decreto 254, (2010)*).

b) *Reglamento de gestión de la prevención de Riesgos en los lugares de trabajo*

Para el desarrollo y aplicación de la *Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo*, fue necesario emitir este reglamento pertinente según el Decreto 86, el cual abarca la conformación y funcionamiento de estructuras de gestión, e incluye los respectivos Comités de Seguridad y Salud Ocupacional y delegados de Prevención; la formulación e implementación del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales y los registros documentales y notificaciones relativos a tales riesgos. De la misma manera este reglamento persigue que los trabajadores tengan igualdad de derechos, a efecto de que gocen de un ambiente de trabajo seguro y saludable, que considere sus necesidades en lo referente a las estructuras de gestión que se desarrollan. (*Decreto 86, Diario Oficial de la República de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 30 de abril del 2012*).

c) *Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo*

Tiene por objeto regular la aplicación de la *Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo* en lo relativo a condiciones de Seguridad e Higiene en que deben desarrollarse las labores, a fin de eliminar o controlar los factores de riesgos en los puestos de trabajo, sin importar la naturaleza de éstos: mecánica, física, química, ergonómica, biológica o psicosocial, con el propósito de proteger la vida, salud, integridad física, mental y moral de los trabajadores y trabajadoras. (*Decreto 89, Diario Oficial de la República de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 30 de abril del 2012*).

d) Código de Salud

Este código, en la sección dieciséis encierra la Seguridad e Higiene del Trabajo en los artículos 107 al 117, en los cuales declara las disposiciones relacionadas a las competencias del Ministerio de Salud en materia de *Seguridad y Salud Ocupacional*, entre ellas como establecerá las acciones necesarias para velar por la salud de los trabajadores al prevenir enfermedades y accidentes, así como su coordinación con el Ministerio de Trabajo y Previsión social y, el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS). (*Decreto 955, Diario Oficial de la República de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 11 de mayo de 1988*).

e) Ley del Seguro Social

Esta ley, desarrolla los fines de seguridad social referidos en la constitución, en beneficio de los trabajadores y sus familiares asegurados. En los artículos 53 al 58 establece las prestaciones que los asegurados obtendrán si sufrieran algún riesgo profesional, así como las acciones a realizar en situaciones que se determine la culpabilidad del patrono o del asegurado. (*Asamblea Legislativa, Decreto 1263, (1953)*).

En relación a esta ley, para determinar la evaluación de las incapacidades resultantes de riesgos profesionales sufridos por los trabajadores se encuentra:

- i. *Reglamento de Evaluación de Incapacidades por Riesgo Profesional*: Regula el cálculo de las pensiones que deberá pagar el ISSS a los trabajadores asegurados, en incapacidades permanentes ocasionadas por riesgos profesionales. (*Diario Oficial de la República de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 07 de febrero de 1956*).

De acuerdo a lo anterior se observa que en El Salvador los entes de gobierno que se encargan de velar por la seguridad y salud de las personas en los lugares de trabajo, así como de asegurar el correcto cumplimiento de los diferentes instrumentos legales son:

- Ministerio de Salud,
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social,
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Toda la parte legal anteriormente descrita se resume en la **Tabla 2** detallada a continuación:

Tabla 2. Marco Legal de SGC y SST

AÑO DE PUBLICACIÓN	TÍTULO	RESUMEN	EMISOR	ARTÍCULOS APLICABLES
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
1998	Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos	Tiene como objetivo prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como su encubrimiento.	Ministerio de Justicia	Art. 2 (f)
2006	Ley especial contra actos de terrorismo	Previene, investiga, sanciona y erradica los delitos contra la paz pública, así como todas sus manifestaciones, incluido su financiamiento y actividades conexas.		Art. 1-16, y Art. 27 – 50
1998	Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)	Tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de los estados partes conforme a los requerimientos del Mercado Común Centroamericano e instrumentos regionales de integración.	COMIECO - XLIX	Art. 77 y 92
1998	Reglamento de Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)	Tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Código Aduanero Uniforme Centroamericano		Arts. 87, 110 243, 286, 317, 319, 320, 321, 323, 324, 325, 361- 369 y 489
1998	Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero internacional terrestre	Tiene por objeto facilitar, armonizar y simplificar los procedimientos utilizados en las operaciones de tránsito aduanero internacional efectuadas por vía terrestre.	Ministerio de Hacienda	Art. 5, 6 y 7
SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
2010	Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	Tiene por objeto establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades.	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Art. 8 – 11, 13-18 22 – 48, 54 – 57, 60 – 67
2012	Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)	Establece los lineamientos en lo referente a la conformación y funcionamiento de estructuras de gestión, que incluye los respectivos Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y delegados de prevención.		Art. 1 – 63
2000	Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (Decreto 89)	Regula en lo relativo a condiciones de Seguridad e Higiene en que deben desarrollarse las labores, eliminar o controlar los factores de riesgos en los puestos de trabajo.		Art. 4-9, 13, 17, 20, 21, 82, 89, 97 - 112, 117, 120, 147, 148 (3 y 6), 149, 167-176, 179, 205, 206, 214 (c)
1988	Código de Salud	Declara las disposiciones relacionadas a las competencias del Ministerio de Salud en materia de <i>Seguridad e Higiene del Trabajo</i> .	Ministerio de Salud	Art. 107 – 117
1953	Ley del Seguro Social	Desarrolla los fines de seguridad social referidos en la constitución, en beneficio de los trabajadores y sus familiares asegurados	ISSS	Art. 53 – 58

Fuente: Elaboración propia

En resumen, el Capítulo II, proporciona la información bibliográfica referente al tema de estudio realizado, donde se describen los apartados que se relacionan directamente con los Sistemas de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo como también de los Sistemas Integrados de Gestión. Detalla, además el marco legal pertinente a Import Car's, S.A. de C.V. para cada uno de los Sistema que conforman el SIG. Lo anterior se muestra en la **Figura 14**

Figura 14. Resumen del Marco Teórico



Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, la revisión de la literatura permitió concluir que la integración es una alternativa para optimizar esfuerzos y recursos; además, posibilita y simplifica la implementación en un único sistema de gestión, con alta participación de los trabajadores, alcanzar logros en los objetivos propuestos, aumentar la competitividad de la empresa, mejorar la confianza de los clientes y, en consecuencia, la imagen empresarial.

A continuación, desarrolla el marco metodológico donde se describe el tipo de investigación, ruta investigativa seguida, métodos, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados que permitieron el progreso de la realización del diagnóstico y posteriores resultados de la problemática de Import Car's, S.A. de C.V. descrita anteriormente.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En el presente trabajo de graduación aplicado se realizó el diseño de un Sistema Integrado de Gestión como propuesta a la problemática presentada en la empresa en estudio, mediante una serie de pasos que proporcionaron información efectiva y satisfactoria por parte de Import Car's, S.A. de C.V., lo que permitió que las maestrantes aplicaran sus conocimientos. De acuerdo a lo anterior se desarrolla el marco metodológico descrito a continuación:

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

El trabajo de graduación tuvo como propósito realizar una investigación aplicada con enfoque en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo, al no considerar explicar situaciones generales sino resolver problemas reales, por medio de una metodología que permitió cumplir un objetivo puntual en un ámbito definido y delimitado para Import Car's, S.A. de C.V. Además, buscó diseñar herramientas para innovar, modificar y actuar ante la problemática específica por medio de los conocimientos adquiridos y así lograr la sistematización de los procesos. En cuanto al desarrollo de la indagación realizada, aunque su naturaleza establece un orden práctico, se mantuvo una estructura general, sin seguir la rigurosidad “científica” de las investigaciones puras.

3.1.2. Enfoque o ruta de la investigación

“Los métodos mixtos como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del problema, señalando que pueden ser mezclados de tal manera que ambas rutas conserven sus estructuras y procedimientos originales” (Chen, 2006 citado por Sampieri et. al., 2014, p.534).

En consecuencia, la ruta de investigación utilizada fue mixta, porque se plantearon las hipótesis y variables, con distinción de aspectos cuantitativos y cualitativos, además de considerarse evidencias numéricas, verbales y visuales; por consiguiente, este enfoque es el apropiado al implicar una sinergia investigativa el cual ayudó a solucionar la problemática detectada en Import Car's, S.A. de C.V.

3.1.3. Alcance o tipo de estudio

Por la naturaleza del proyecto de graduación el alcance fue exploratorio, porque a través de la búsqueda se evidenció la existencia de escasos antecedentes bibliográficos y prácticos para consultar y fundamentar el tema a indagar, además posee un carácter novedoso, atributo que se puede utilizar como guía para posteriores investigaciones, también se acompañó de componentes descriptivos, porque se identificaron características propias del sujeto en estudio al describir comportamientos concretos, y la comprobación en cuanto a la relación existente entre los siguientes elementos: Variables, hipótesis y los objetivos planteados.

En relación al tipo de estudio, se manifiesta además que el diseño metodológico fue *no experimental*, porque, aunque se establecieron hipótesis con sus respectivas variables no existió un control directo sobre estas.

3.1.4. El método de investigación

Al atender la naturaleza de la investigación aplicada y en concordancia a los Sistemas de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo se consideró la utilización de los métodos que se describen a continuación:

- **Observación:** En la cual se recolectó información a través de la valoración directa de la realidad del sujeto de estudio.
- **Deductivo:** Permitió estudiar bibliográficamente problemas descritos en otros estudios similares que permitieron el análisis propio de la pregunta de investigación planteada para el presente trabajo de graduación.
- **Inductivo:** A partir de una situación específica de Import Car's, S.A. de C.V., se buscó obtener conclusiones que sirvieran de guía para otras organizaciones que identifiquen problemas generales dentro de su gestión.
- **Análisis y síntesis:** Por medio de los cuales se segmentaron los elementos fundamentales encontrados durante el desarrollo del estudio, y que permitieron fueran analizados adecuadamente, donde posteriormente fueron integrados hasta obtener una interpretación holística de la problemática estudiada.

Cada uno de estos métodos permitió obtener y examinar toda la información requerida para la elaboración de este capítulo del trabajo de graduación.

3.1.5. Determinación de población y muestra

Para el desarrollo de la investigación se definió la población en concordancia al problema previamente planteado y los objetivos perseguidos. En este caso en particular la unidad a analizar fue Import Car's, S.A. de C.V. San Salvador y la sucursal ubicada en San Miguel, se consideró su estructura organizativa actual y la participación de cada área que la componen en ambas instalaciones, volviéndose indispensables para alcanzar eficientemente el propósito inicialmente descrito en la investigación.

Por esta razón y en relación al tamaño de la empresa desde la perspectiva del personal que labora en la organización, y en concordancia a la naturaleza de la investigación aplicada se utilizó una muestra intencionada, es decir, que la unidad muestral fue también la población, conformada por todos los colaboradores de los diferentes niveles los cuales se detallaron por área o departamento y por Casa Matriz y Sucursal de San Miguel en la **Tabla 3**.

Tabla 3. Personal que labora en Import Car's S.A de C.V.

IMPORT CAR'S, S.A. de C.V.			
Área o Departamento	Personal Casa Matriz	Personal Sucursal San Miguel	Total
Gerencia General	1		1
Gerencia Financiera	1		1
Departamento de Ventas/Instalaciones*	8	2	10
Departamento de Compras	1		1
Departamento de Bodega	4		4
Departamento de Despacho y logística	4	1	5
Departamento de Contabilidad	2		2
Departamento de Informática	1		1
Total	22	3	25

*Servicio disponible solo en casa matriz

Fuente: Elaboración propia

3.1.6. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para que la información reunida fuera válida, confiable y objetiva, se determinaron las fuentes consultadas, así como donde estaba localizada; además del método para recolectar datos que permitiera realizar la investigación, a continuación, se describirá y analizará cada uno de estos elementos mencionados, así como su estructura.

i. Niveles de información del marco teórico

Para el desarrollo del marco teórico sobre la integración de Sistemas de Gestión, se recurrió a *las fuentes históricas, monografías, información estadística y a aquellos documentos que existen sobre el tema para efectuar el análisis del problema; también se cimentará en fuentes documentales, apoyo en información de campo, tanto para plantear el problema como para formular y buscar la comprobación de las hipótesis enunciadas.* (Rojas Soriano, 2013, p.41). Según Rojas Soriano (2013) los tres niveles de información para construir el marco teórico conceptual pueden describirse así:

- **Primer nivel:** Implica el manejo de teorías generales y los elementos teóricos particulares existentes sobre el problema.
- **Segundo nivel:** Analizar la información empírica secundaria o indirecta proveniente de distintas fuentes.
- **Tercer nivel:** Manejo de información empírica primaria o directa obtenida mediante un acercamiento con la realidad, a través de guías de observación y de entrevista a informantes claves.

En el trabajo de graduación se recolectó información básica sobre los niveles mencionados; en el primer nivel, se obtuvo de normas establecidas por la ISO³, en específico las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. En cuanto al segundo nivel, se analizaron diversos documentos y trabajos de graduación referentes a estos sistemas aplicados en el país e internacionalmente. Para elaborar el tercer nivel se recolectaron datos proporcionados por informantes claves de Import Car's S.A. de C.V. para obtener un conocimiento y comprensión más amplia del problema analizado.

³ Sigla de la expresión inglesa *International Organization for Standardization* (Organización Internacional de Normalización).

ii. Fuentes de Información

A fin de realizar una apropiada indagación en el diseño de Sistemas Integrados de Gestión se requirió obtener información amplia, seleccionada y precisa de fuentes con similares características. Es así que de acuerdo con el problema, objetivos e hipótesis planteadas en el trabajo de graduación se utilizaron dos fuentes, las cuales se describen a continuación:

- **Fuentes secundarias:** Con el propósito de que los datos a recopilados fueran concretos y verídicos, se respaldó la referencia teórica sobre la temática de la investigación aplicada; mediante una indagación documental, la cual comprendió las normas ISO, leyes, reglamentos, y otra información de digna procedencia académica así también fueron considerados trabajos de graduación encontrados referente al tema desarrollado.
- **Fuentes primarias:** Proporcionaron datos principales, los cuales se recolectaron mediante investigación de campo directamente en las instalaciones de Import Car´s, S.A. de C.V., a través de entrevistas a profundidad y encuestas aplicadas realizadas al personal en cada nivel, relacionándolos como actores claves; además, se realizó observación directa como parte del diagnóstico previo sobre la integración de los Sistemas de Gestión de Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo; todo con el objetivo de respaldar la veracidad de la información obtenida y que se obtengan resultados lógicos a partir de su análisis.

iii. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos relacionados a la investigación realizada sobre el diseño de un Sistema Integrado de Gestión, se emplearon técnicas e instrumentos, como los define Rojas Soriano (2013): *“Son herramientas metodológicas, ya que permiten instrumentar los distintos procesos específicos de la investigación, dirigiendo actividades mentales y prácticas hacia la consecución de los objetivos formulados”* (p.92).

Con el propósito de seleccionar adecuadamente el diseño para estas herramientas, que resulten útiles al captar los datos requeridos, se consideraron la teoría bibliográfica y conceptual descrita en el marco teórico, planteamiento del problema, objetivos, así como en hipótesis formuladas. En relación a la clasificación de fuentes previamente descritas se desarrollaron las siguientes técnicas e instrumentos utilizados:

– **Técnicas e instrumentos para captar información primaria**

Al obtener la información primaria durante el trabajo de campo; la selección, diseño y adaptación de herramientas utilizadas en el desarrollo investigativo fueron cualitativas y cuantitativas, lo que permitió recolectar datos válidos y confiables, además que facilitaron el procesamiento y análisis, por consiguiente, las técnicas con sus respectivos instrumentos a utilizar se detallan a continuación (**Ver Tabla 4**):

Tabla 4. Técnicas e instrumentos para captar información primaria.

Enfoque	Técnica	Instrumento
Cualitativo	Observación ordinaria de manera constante para poder realizar una reflexión objetiva del entorno	Diario de campo y guía de observación , las cuales se utilizaron para registrar y recopilar las observaciones ordinarias, y cuando la situación lo permite, se hará de uso de cámara fotográfica digital para documentar e ilustrar.
	Entrevista estructurada y participativa a los actores claves	Guía de entrevista , la cual se diseñó con preguntas abiertas, los datos se recopilaron en diarios de campo y luego vaciada en archivos computacionales para facilitar su análisis.
Cuantitativo	Encuesta en la cual se recopilará datos sobre el sujeto de estudios necesarios para analizar relaciones de variables y probar las diferentes hipótesis planteadas.	Cuestionario , el cual fue diseñado como un conjunto de preguntas formuladas respecto de una o más variables a medir, con base en el marco conceptual del capítulo dos (normas, leyes y reglamentos), las hipótesis y los objetivos planteados en el desarrollo de la investigación.

Fuente: Elaboración propia a partir de Rojas Soriano, R. (2013). Guía para realizar investigaciones sociales. 38^a

Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A.pp.205-227

Entre otras técnicas se utilizó:

– **Mapa de procesos**

El mapa de procesos se puede definir como:

“Una técnica o herramienta que se utiliza para “mapear” los procesos, de tal modo que se descubra el flujo de valores que están en ellos (agregados o no); mediante estos mapas se puede detectar lo que no agrega valor y se elabora el mapa con el valor agregado solamente” (Pico, 2006, p.298).

Existen diversos instrumentos para diagramar un mapa de procesos. El que se recomienda utilizar es el que se puede observar en la **Figura 15**.

Figura 15. Bosquejo de mapa de procesos.



Fuente: Elaboración propia a partir de Macías M. et al. (2007). Guía para la identificación de análisis y procesos. (s.f.) Cádiz, España: Ed. Universidad de Cádiz, pp.7 - 8

– ***Lista de chequeo***

La lista de chequeo (también conocida como listas de control u hojas de verificación) como herramienta metodológica según Oliva (2009), está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios que deben considerarse, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. Todos estos componentes se organizan de manera coherente para permitir que se evalúe de manera efectiva, la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados o por porcentaje de cumplimiento u ocurrencia.

En otras palabras, se entiende por lista de chequeo (check-list) un listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas o actividades establecidas con un fin determinado, proporcionan un método para una rápida verificación de los ítems planteados según el tipo de contenido a controlar. Además, contribuyen a normalizar o estandarizar líneas de acción sistemáticas detallando cada uno de los puntos de actividad o proceso. En síntesis, afirma Oliva (2009, p. 9) “las listas de chequeo son dispositivos metodológicos y nemotécnicos, que reducen la complejidad para comprobar solamente los elementos importantes, con ello reducen errores de omisión”.

– **Técnicas e instrumentos para captar información secundaria**

Para la obtención de información secundaria metódicamente y que además cumpliera con características de ser concreta y ordenada, se utilizó la técnica de sistematización bibliográfica con sus respectivos instrumentos, descritos a continuación: **(Ver Tabla 5)**

Tabla 5. Técnicas e instrumentos para captar información secundaria

Técnica	Instrumentos	
<p>Sistematización bibliográfica</p> <p>Se analizó mediante fichas de trabajo, la información obtenida de fuentes secundarias, con el objetivo de reforzar ideas y permitir complementar a los datos obtenidos de las fuentes primarias, sobre el diseño de Sistemas Integrados de Gestión en Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>Ficha de trabajo para fuentes documentales</p> <p>Se obtuvo información existente sobre Sistemas de Gestión enfocados en Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo, se resumieron fuentes documentales y trabajo preliminar de campo, con la finalidad de ordenar y clasificar el material recopilado, lo que permitió tener a la vista y debidamente catalogada toda la información de interés sobre Sistemas Integrados de Gestión. Este instrumento identificó la fuente de información</p>	<p>Ficha de referencia bibliográfica y hemerográfica</p> <p>Esta ficha proporcionó los datos para escribir la referencia bibliográfica, la que incluye generalmente todas las fuentes documentales consultadas.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Rojas Soriano, R. (2013). Guía para realizar investigaciones sociales. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. pp. 107 - 119

iv. **Matriz integral metodológica**

Para mayor comprensión integral metodológica de obtención de información primaria y secundaria, se presentó un matriz (**Ver apéndice F**), donde se detallan los segmentos de la unidad de análisis de la población; en conjunto con las variables que acompañan a los métodos elegidos, técnicas e instrumentos utilizados.

3.1.7. Tabulación de datos y análisis de la información

Los datos obtenidos en la investigación por medio de los instrumentos utilizados, descritos anteriormente, al no poder presentarse en la forma original en la que fueron recibidos, se optó por reunir y sintetizar la información recolectada; mediante clasificación, organización y presentación en cuadros, gráficas o relaciones de datos con el fin de facilitar su análisis e interpretación. Para exponer los resultados se utilizó un escrito técnico acompañado de cuadros, tablas, fotografías, y representaciones gráficas.

3.1.8. Matriz metodológica de consistencia de la investigación

En este apartado se evidencia la concordancia entre cada parte o elemento de los que consta la investigación, desde el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, variables, hasta el diseño metodológico, con el propósito de sintetizar la información, visualizar la concordancia y facilitar su comprensión (**Ver apéndice G**).

3.1.9. Mecanismos de respuestas o refutaciones a las hipótesis en la investigación

Durante el desarrollo del trabajo de graduación, para responder a las hipótesis formuladas se establecieron mecanismos que atendieron a la ruta investigativa, de carácter *mixto*; realizándose así análisis de entrevistas y la observación ordinaria efectuada; en consecuencia, permitió evaluar la relación entre variables; además no se realizaron procedimientos estadísticos o predicciones a nivel probabilístico, porque no son utilizados en un proyecto aplicado.

3.1.10. Redacción y presentación de resultados

Rojas Soriano (2013) afirma: “*La redacción del trabajo de investigación es un proceso largo y tedioso que puede terminar con la paciencia de muchos de nosotros. El saber exponer las ideas en forma clara y precisa y en un estilo elegante es una exigencia básica.*” (p.360). Por lo que, una vez terminado el trabajo de graduación a nivel práctico, se expusieron los resultados, redactados en forma clara y precisa en un documento que posee la siguiente estructura:

- *Marco Referencial (Capítulo 1)*
- *Marco Teórico (Capítulo 2)*
- *Marco Metodológico (Capítulo 3)*
- *Propuesta / Plan de acción (Capítulo 4)*
- *Conclusiones y Recomendaciones (Capítulo 5)*
- *Referencias bibliográficas, anexos y apéndices.*

En concordancia con el marco metodológico establecido, se consideró pertinente identificar los instrumentos utilizados en la obtención de la información y lograr evaluar todas las variables e indicadores propuestos, para así elaborar una propuesta a la problemática expuesta para Import Car's, S.A. de C.V. como se puede visualizar en la **Tabla 6**.

Tabla 6. Matriz de Operacionalización de variables e instrumentos de investigación

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN							
Macrovariables		Microvariables		Indicadores	Medición	Instrumentos a utilizar	Dirigido a
Y ₁	<i>Sistema de Gestión de calidad</i>	X ₁	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general de los clientes • Retención de clientes • Gestión de quejas y reclamos 	Cuantitativa	Cuestionario (según las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 y leyes referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo)	Encargado o Jefe de ventas
Y ₂	<i>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	X ₂	Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo laboral • Accidentabilidad laboral 			Cualitativa
				<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas del lugar de trabajo 		Guías de observación	
						<ul style="list-style-type: none"> • Participación de los colaboradores 	
Y ₃	<i>Sistema Integrado de Gestión</i>	X ₃	Uso eficiente de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos • Índice de reprocesos generados • Productividad 	Cuantitativa	Cuestionario (según las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 y leyes referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo)	Jefe de área
		X ₄	Gestión organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos estratégicos • Desempeño de las diferentes áreas • Número de incidencias 	Cuantitativa / Cualitativa		Guía de Entrevistas Cuestionario Mapa de procesos

Fuente: Elaboración propia

3.2. Resultados

3.2.1. Aplicación de instrumentos seleccionados y descripción de resultados

A continuación, se describe cada instrumento utilizado durante la ejecución de la investigación aplicada y los resultados obtenidos.

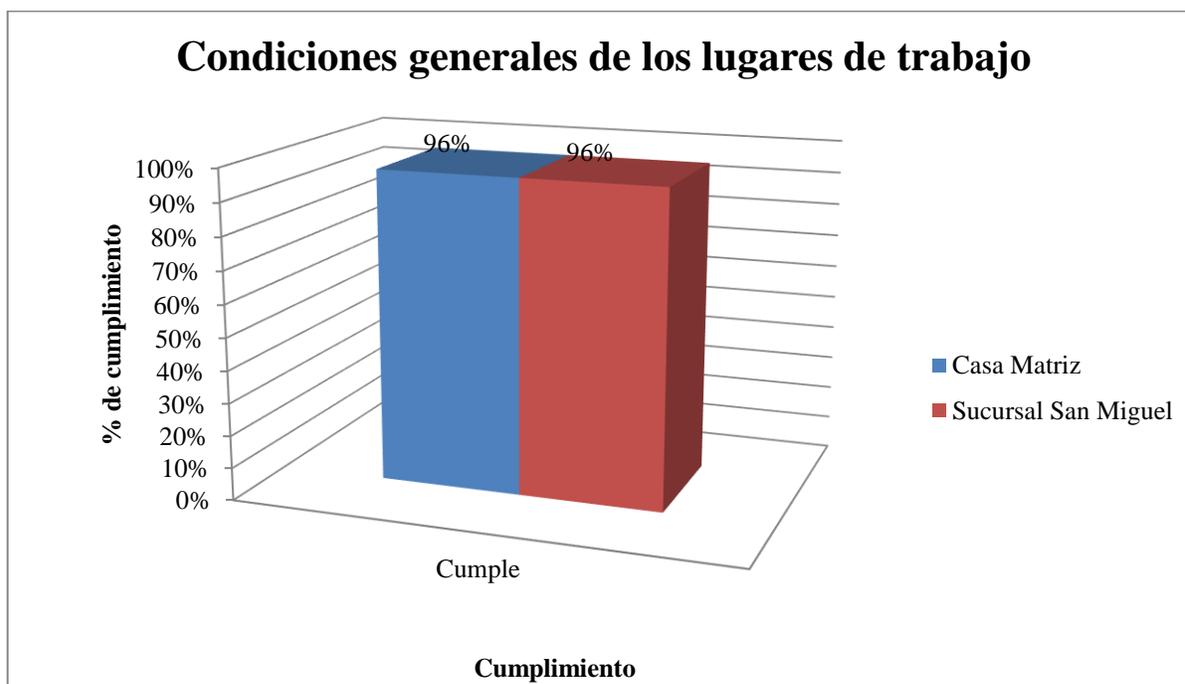
i. Guía de observación

Esta guía se utilizó al recolectar datos para evaluar la variable de clima organizacional, mediante la observación ordinaria, acerca de las instalaciones y condiciones físicas en los lugares de trabajo de Import Car's, S.A. de C.V. casa matriz y sucursal San Miguel, y verificar el cumplimiento a la *Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo*. Fue diseñada a partir de los artículos del *Decreto 89* aplicables a la empresa. El formato se realizó mediante guías de observación proporcionadas por el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional las cuales utiliza al calificar el desempeño del formador. (**Ver apéndice H**), y se constituyó de ocho apartados: condiciones generales en lugares de trabajo, manejo manual de cargas, equipo de protección personal, señalización, sistema para prevenir incendios, riesgos higiénicos y ergonómicos, agentes químicos, que al ser evaluados proporcionaron los siguientes resultados:

– Condiciones generales de los lugares de trabajo

Tabla 1. Condiciones generales de los lugares de trabajo			
Característica / Cumplimiento		Casa Matriz	Sucursal San Miguel
		Cumple	Cumple
1	Las instalaciones son de construcción segura y firme para evitar riesgos de desplome.	3	3
2	Los lugares de trabajo poseen las condiciones mínimas de superficie de trabajo.	3	3
3	Pisos libres de grietas o fisuras, paredes pintadas y en buenas condiciones de limpieza, techos estables y resguardan de las condiciones del clima.	2	2
4	El ancho de los pasillos permite circular libremente a los trabajadores.	3	3
5	Posee escaleras estables y medidas uniformes.	3	3
6	Tiene puertas de emergencias libres, señalizadas y accesibles.	3	3
7	Las áreas destinadas para comedores están ubicadas en los lugares próximos a los de trabajo, separados de otros locales y de focos insalubres.	3	3
8	Las instalaciones tienen acceso al agua potable.	3	3
9	Tiene inodoros, urinarios y lavamanos provistos de los elementos necesarios para su funcionamiento (secado efectivo, papel higiénico y recipientes para los desechos).	3	3
% TOTAL		96%	96%

Gráfico 1. Condiciones generales de los lugares de trabajo en Import Car's S.A de C.V.

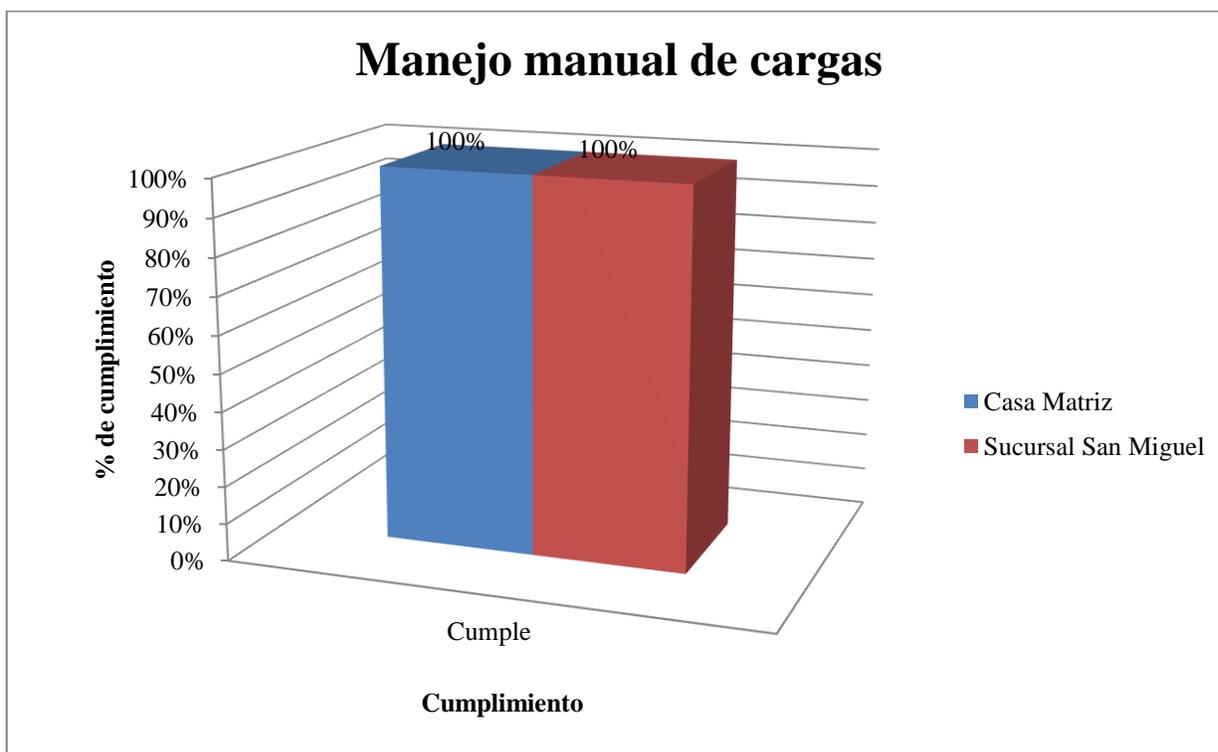


Análisis: Este apartado se enfocó en conocer características físicas de instalaciones y determinar si contaban con las condiciones mínimas necesarias para que las actividades puedan realizarse con seguridad. El **Gráfico 1** muestra a la casa matriz y sucursal San Miguel con un cumplimiento del 96% ya que poseen infraestructura adecuada en construcción y condiciones mínimas de superficies laborales, servicios básicos, puertas y señalizaciones de emergencia. Sin embargo, el 4% restante se debe a que fueron observadas grietas en pisos y falta de pintura sobre algunas paredes en ambas instalaciones.

– **Manejo manual de cargas**

Tabla 2. Manejo manual de cargas			
Característica / Cumplimiento		Casa Matriz	Sucursal San Miguel
		Cumple	Cumple
10	El auxiliar de bodega utiliza algún método o técnica que tome en cuenta los riesgos y asegure la salud del trabajador.	3	3
% TOTAL		100%	100%

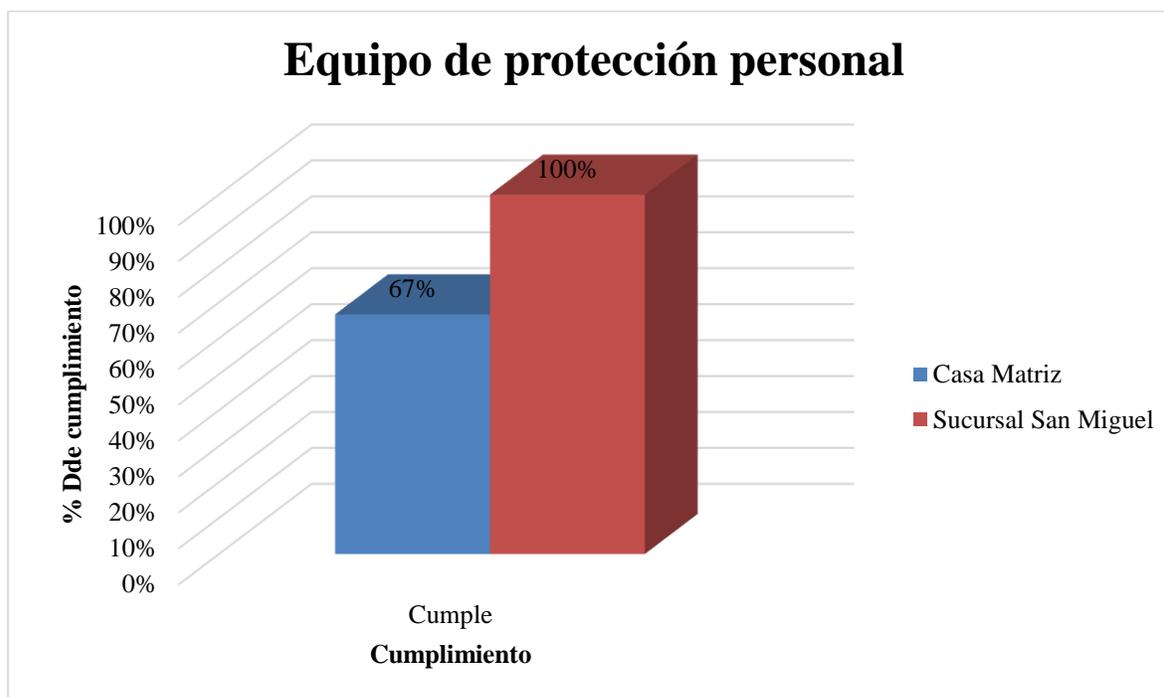
Gráfico 2. Manejo manual de cargas



Análisis: Se evaluó el manejo manual de cargas, se puede observar a partir del **Gráfico 2**, que en ambas instalaciones los colaboradores hacen uso de técnicas para evitar riesgos y sufrir lesiones. La casa matriz mostró que posee un elevado flujo de clientes por consiguiente aumentan las actividades al cargar y trasladar productos a sala de ventas, con diferencia de la sucursal San Miguel donde es menor el volumen de mercadería manejado y almacenado, los empleados evitan movimientos inadecuados para cargar o bajar piezas en bodega para asegurar su salud durante sus actividades diarias.

– **Equipo de protección personal**

Tabla 3. Equipo de protección personal			
Característica / Cumplimiento		Casa Matriz	Sucursal San Miguel
		Cumple	Cumple
11	Los trabajadores de las diferentes áreas tienen equipo de protección personal y la ropa adecuada para realizar sus labores	2	3
% TOTAL		67%	100%

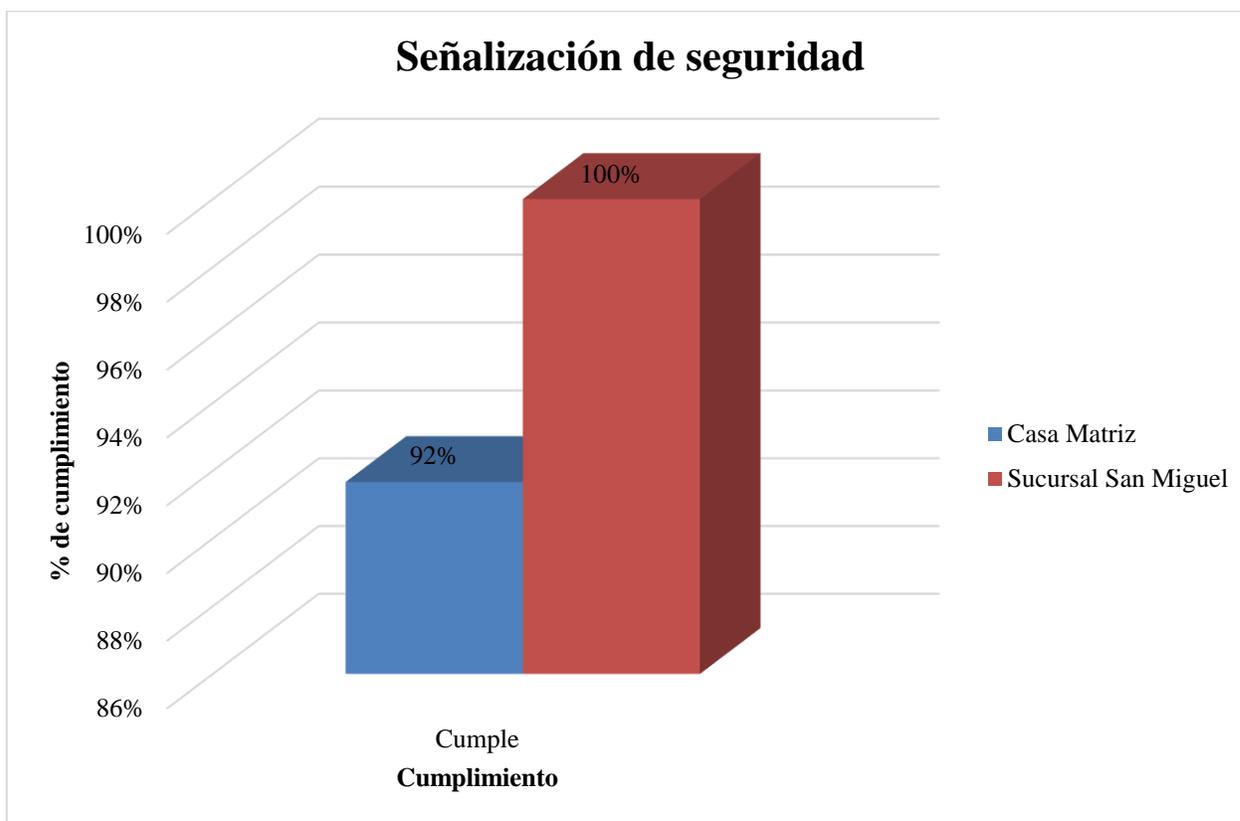
Gráfico 3. Equipo de protección personal

Análisis: Como se visualiza en el **Gráfico 3**, muestra el 100% de los empleados entrevistados en sucursal San Miguel que necesita equipos de protección personal lo utilizan, sin embargo, para la casa matriz se tuvo un total del 67% donde se observó a personal de bodegas que manipulaban productos con tamaños considerables sin guantes, fajas, zapatos adecuados para el área, además no utilizan cascos para evitar golpes y caídas de piezas a diferente nivel.

– **Señalización de seguridad**

Tabla 4. Señalización de seguridad			
Característica / Cumplimiento		Casa Matriz	Sucursal San Miguel
		Cumple	Cumple
12	Las instalaciones poseen la señalización necesaria de acuerdo a las diferentes actividades que se realizan	3	3
13	Se observan señales de extintores y cumplen con los requisitos de forma y color	3	3
14	Se observan señales de salvamento o emergencia y cumplen con los requisitos de forma y color	3	3
15	En caso de existir desniveles en la organización, se encuentran debidamente señalizados (franjas alternas amarillas y negras de igual dimensión)	2	3
% TOTAL		92%	100%

Gráfico 4. Señalización de seguridad

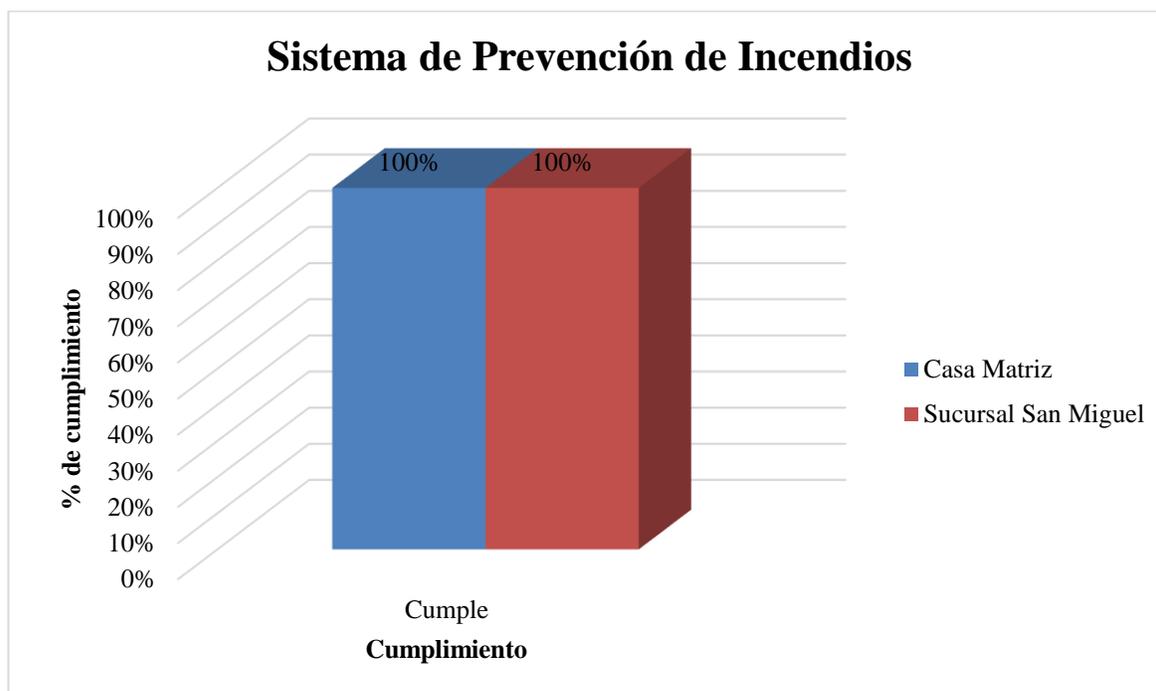


Análisis: Con respecto al **Gráfico 4** la casa matriz posee señalización según las actividades que se realizan en cada área de la empresa, así también poseen extintores debidamente rotulados, riesgo eléctrico, salidas de emergencia y rutas de evacuación, sin embargo, solo tiene un cumplimiento del 92%, debido a que existe un desnivel entre la sala de ventas y la Bodega N°1 el cual no posee franjas alternas amarillas y negras de igual dimensión. Por otra parte, la sucursal de San Miguel tiene un cumplimiento del 100%.

– **Sistema de prevención de incendios**

Tabla 5. Sistema de Prevención de Incendios			
Característica / Cumplimiento		Casa Matriz	Sucursal San Miguel
		Cumple	Cumple
16	Todos los dispositivos de protección, detección, alarma y extinción de incendios se encuentran en buen estado, señalizados y con su revisión periódica.	3	3
% TOTAL		100%	100%

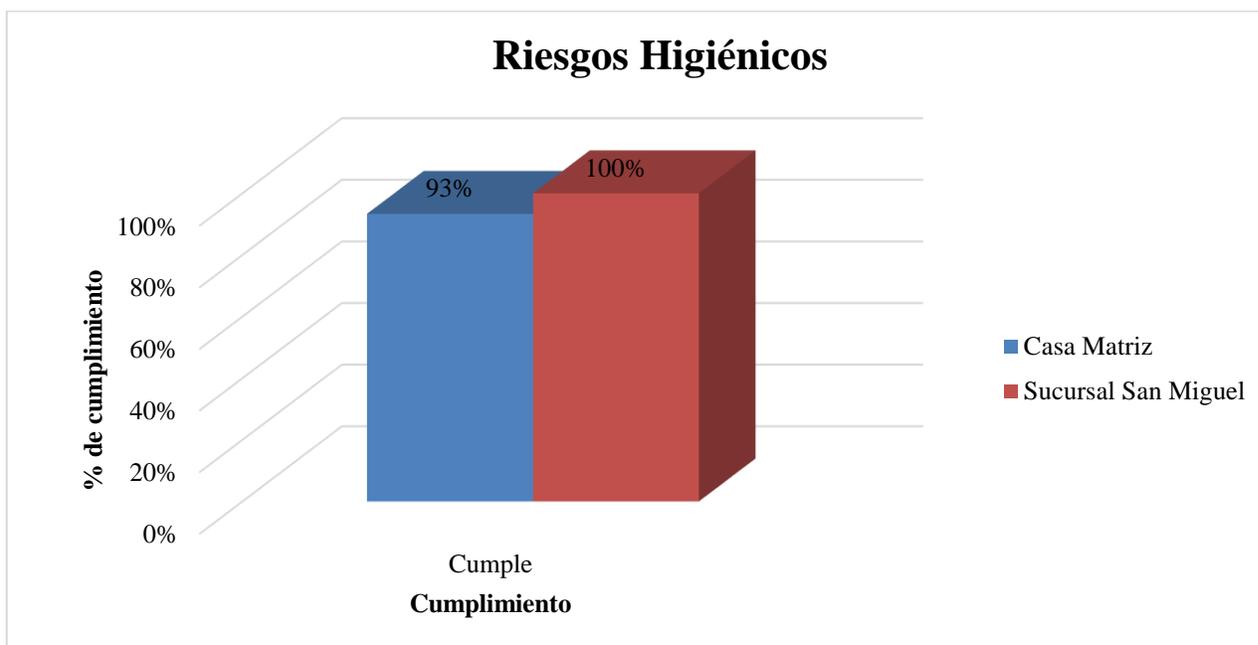
Gráfico 5. Sistema de prevención de incendios



Análisis: En ambas instalaciones, se determinó el cumplimiento del 100% como se observa en el **Gráfico 5**, al tener un sistema preventivo, el cual está compuesto por extintores, alarmas manuales y automáticas de detección para incendios.

– **Riesgos higiénicos**

Tabla 6. Riesgos Higiénicos			
Característica / Cumplimiento		Casa Matriz	Sucursal San Miguel
		Cumple	Cumple
17	La iluminación de cada zona o lugar de trabajo se adapta a las características de la actividad, se garantiza las condiciones de visibilidad.	2	3
18	Las condiciones de temperatura no representan incomodidad o molestia para los trabajadores	3	3
19	Hay control de la humedad relativa (puede variar entre 30 – 70%) *	3	3
20	Las instalaciones permiten la distribución de entradas de aire limpio y salidas de aire viciado	3	3
21	Las diferentes actividades que se realizan no están expuestas a niveles de ruido excesivo	3	3
% TOTAL		93%	100%
*De acuerdo a lo expresado por el personal no existe control en las áreas debido a que la mercadería no lo necesita			

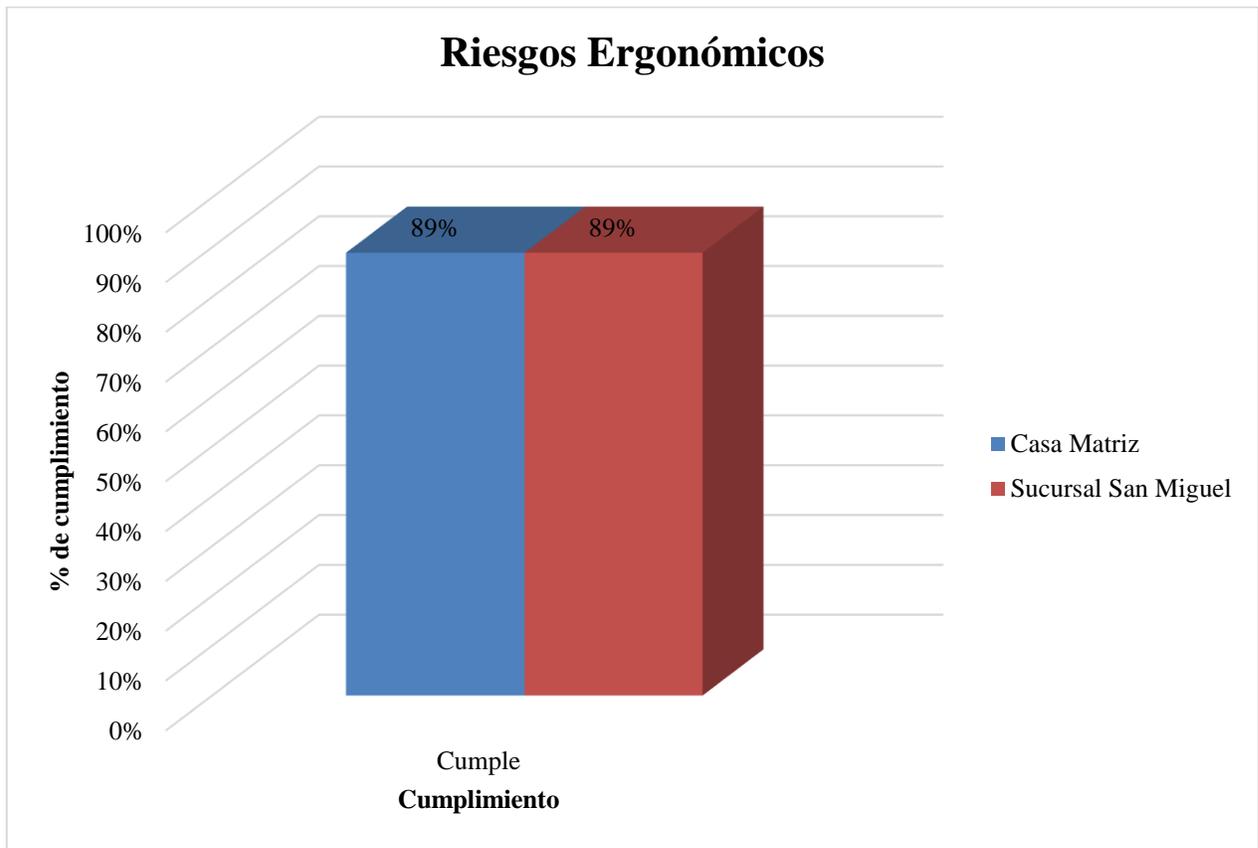
Gráfico 6. Riesgos higiénicos

Análisis: Para los riesgos higiénicos, se observa en el **Gráfico 6** que casa matriz, posee un cumplimiento del 93%, la iluminación fue considerada como aceptable en instalaciones, sin embargo, para la Bodega N°5 situada en segundo nivel, la posición de luminarias es obstruida por mercadería almacenada. La sucursal de San Miguel, obtuvo un resultado general del 100%, posee luminosidad adecuada en cada área; no obstante, el clima regional, condiciones de temperatura no representan incomodidad para ejecutar sus actividades y la infraestructura permite la libre circulación del aire.

– **Riesgos ergonómicos**

Tabla 7. Riesgos Ergonómicos

Característica / Cumplimiento		Casa Matriz	Sucursal San Miguel
		Cumple	Cumple
22	Las diferentes actividades que se realizan no están expuestas a vibraciones	3	3
23	Los trabajadores que realizan actividades de digitación cuentan con equipo ergonómico que ayude a reducir riesgo de daño (muñequeras, descansa brazos, almohadillas, etc.)	3	3
24	Se observan trabajadores con posturas forzadas o tareas repetitivas	2	2
% TOTAL		89%	89%

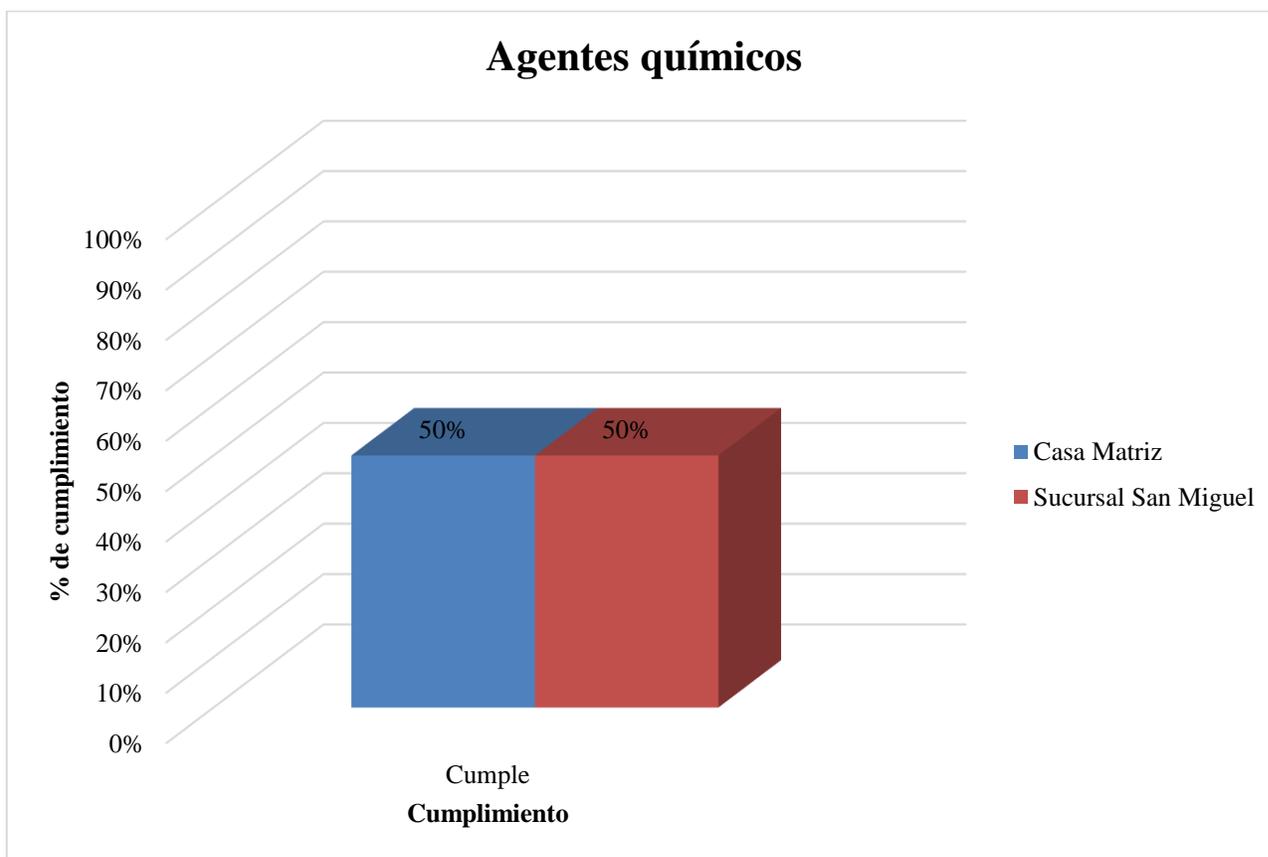
Gráfico 7. Riesgos ergonómicos

Análisis: Como se observa en el **Gráfico 7**, la casa matriz y sucursal San Miguel tienen un cumplimiento del 89%, ya que se observaron trabajadores con tareas repetitivas refiriéndose al personal administrativos como al de bodegas.

– **Agentes químicos**

Tabla 8. Agentes químicos			
Característica / Cumplimiento		Casa Matriz	Sucursal San Miguel
		Cumple	Cumple
25	Las sustancias químicas utilizadas para las diferentes actividades se almacenan en un área asignada, debidamente rotuladas	3	3
26	Existe evidencia de que se ha proporcionado la información necesaria a los empleados para el uso y manejo correcto de sustancias químicas.	1	1
% TOTAL		67%	67%

Gráfico 8. Agentes químicos

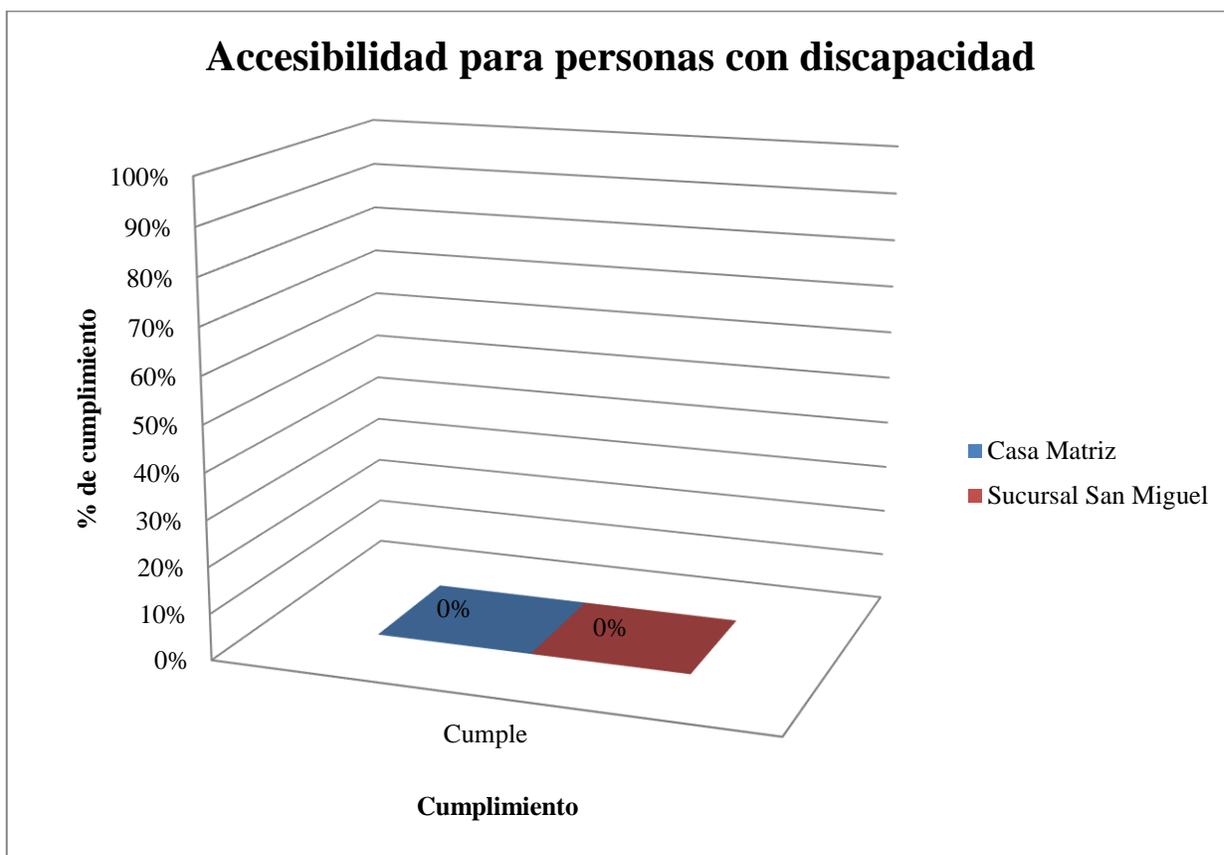


Análisis: Ambas instalaciones tiene un cumplimiento de 50% con relación al **Gráfico 8**, ya que, aunque hay una identificación y almacenamiento adecuado para sustancias químicas utilizadas en ambas instalaciones, no se encontró evidencia que exista distribución de información necesaria a los empleados al uso y manejo correcto a este tipo de materiales.

– **Accesibilidad para personas con discapacidad**

Tabla 9. Accesibilidad para personas con discapacidad			
Característica / Cumplimiento		Casa Matriz	Sucursal San Miguel
		Cumple	Cumple
27	¿Las vías de circulación, puertas, escaleras, servicios sanitarios y puestos de trabajo cuentan con las condiciones necesarias para el acceso de personas con discapacidad?	0	0
% TOTAL		0%	0%

Gráfico 9. Accesibilidad para personas con discapacidad



Análisis: La casa matriz y sucursal San Miguel se tiene un cumplimiento de 0% como se observa en el **Gráfico 9**, ya que las instalaciones no poseen condiciones que permitan el acceso para personas con discapacidades, este punto muestra además vías de circulación, puertas, escaleras, servicios sanitarios y puestos de trabajo en general dentro de áreas físicas de la empresa.

Según las guías de observación desarrolladas para evaluar instalaciones de Import Car's S.A. de C.V. San Salvador (casa matriz) y San Miguel (Sucursal) como un indicador que puede proporcionarnos información sobre cómo afecta el clima laboral, se determinó que la empresa busca ofrecer espacios físicos seguros y adecuados a sus diversas actividades realizadas, sin embargo, tiene oportunidades a mejorar el mantenimiento infraestructural, la utilización de protección personal por todos los colaboradores. Asimismo, se observaron fallas en iluminación de bodegas, empleados con movimientos repetitivos, así como inexistente evidencia de información proporcionada sobre cómo manejar sustancias químicas y nulas condiciones de acceso a personas con discapacidades.

ii. Guía de entrevista

Se elaboraron cuatro guías de entrevista estructuradas, en primer lugar, una dirigida al Gerente general, la segunda al Gerente Financiero, la tercera para el Jefe de Ventas y la última a todos los empleados que integran la organización, todos los instrumentos contenían preguntas con respuestas cerradas y abiertas para obtener datos que proporcionaran una visión clara en relación a la realidad de la organización y variables en estudio desde una perspectiva interna, los cuales fueron clave a la presentación de resultados. (Ver apéndices I, J, K y L)

– Entrevista realizada a Gerente General de Import Car´s S.A de C.V.

Se diseñó una entrevista estructurada conformada por 19 preguntas, estas interrogantes tenían el objetivo de conocer la percepción que tenía el Gerente general de Import Car´s S.A. de C.V., acerca de las variables gestión organizacional y clima organizacional, los procesos, así como los sistemas de gestión de calidad y, seguridad y salud en el trabajo. Según lo expuesto por esta persona, Import Car´s está compuesto además de la gerencia general por otras cuatro gerencias: compras e inventarios, comercialización, ventas y la administrativa.

Acerca del conocimiento de sistemas de gestión, expresó que tenía más noción del de seguridad ocupacional ya que se ha implementado en la empresa, al cumplir con lo establecido en el *Reglamento de Gestión de la prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)*. A diferencia del área de calidad que maneja o se enfatiza en terminología herramientas relacionadas con 5´s y *justo a tiempo*.

También opinó que la empresa necesita mejorar su gestión organizacional y así permitir a todas las gerencias estar conscientes y comprometidas con lograrlo. En cuanto el servicio al cliente lo considera *bueno*, pero podría mejorar con educación al cliente y empleados, aunque sea una empresa familiar, se deben tratar como una organización formal; esta respuesta estuvo encaminada a que Import Car´s no posee una gestión de quejas y reclamos establecida, por lo tanto, los clientes se dirigen directamente al dueño de la empresa.

Además, confirmó que, si tenía conocimiento de leyes donde se fundamenta el programa para prevenir el lavado de dinero, activos y financiamiento al terrorismo, la ley de prevención de riesgos laborales, así como los elementos que se exigen para cumplir ese aspecto legal.

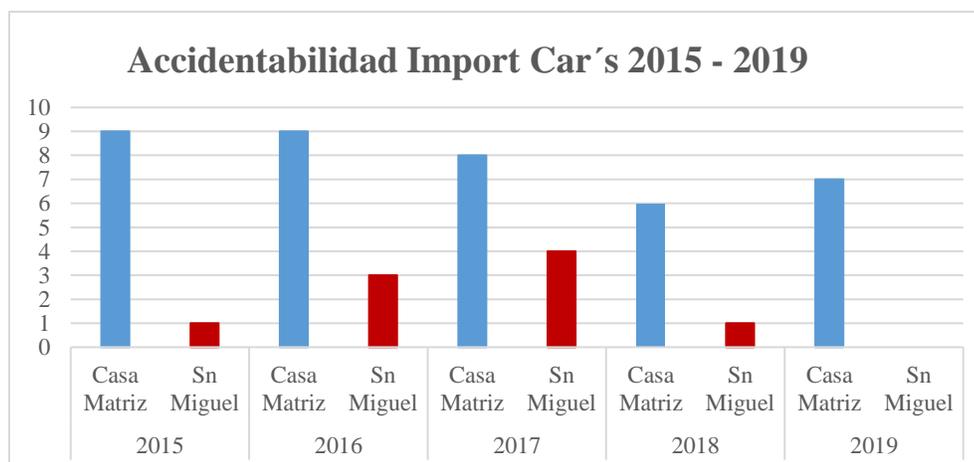
En referencia al Sistema de Gestión de Calidad, considera que facilita el flujo de actividades y que los procedimientos beneficiarían su desarrollo al estandarizar las tareas a realizar para todos los integrantes de cada área y disminuir de esta manera los errores y reprocesos.

Con respecto al ausentismo laboral en la organización, comentó ser mínimo porque la empresa ha colocado reglas estrictas. También considera que los accidentes laborales en la organización no son frecuentes por la actividad comercial de Import Car's y al haber proporcionado implementos de protección personal; aunque no descarta que un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo lograría un menor nivel en ambos aspectos.

Además, manifestó que respecto a los accidentes de trabajo la empresa ha documentado su ocurrencia desde el 2015. Estos datos se pueden observar en el **Gráfico 10** se muestra la frecuencia en Casa Matriz (CM) y San Miguel (SM), en el cual 2016 y 2017 fueron los años con mayor número de accidentes.

Tabla 10. Accidentabilidad en Import Car's S.A de C.V. 2015 - 2019											
Tipos de Accidentes	2015		2016		2017		2018		2019		Total
	CM	SM									
Caídas del mismo nivel	2	0	1	0	1	1	1	0	1	0	7
Caídas por mercadería en piso	0	0	2	1	1	0	0	0	2	0	6
Caídas de escaleras	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Golpes por caídas de objetos	3	1	2	1	2	0	2	1	1	0	13
Cortaduras al manipular repuestos	3	0	2	1	2	2	1	0	2	0	13
Accidentes por uso de químicos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Accidentes de moto	1	0	2	0	1	1	0	0	1	0	6
	9	1	9	3	8	4	6	1	7	0	
Total	10		12		12		7		7		48

Gráfico 10. Accidentabilidad Import Car's 2015 - 2019



En el **Gráfico 11** se observan los tipos de accidentes ocurridos en un período del 2015 – 2019, donde las cortaduras por manipulación de repuestos y los golpes por caídas de objetos han sido los más frecuentes y los accidentes por uso de químicos son los que han tenido menor número de casos ocurridos por el tipo de actividades que se realizan en la empresa.

Gráfico 11. Tipos de accidentes 2015 - 2019

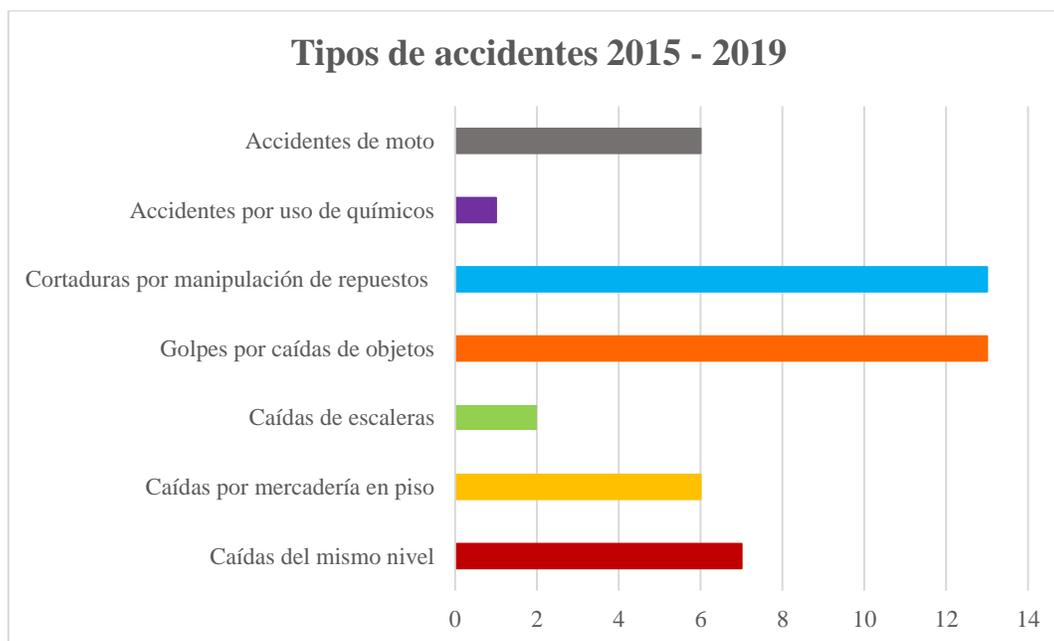
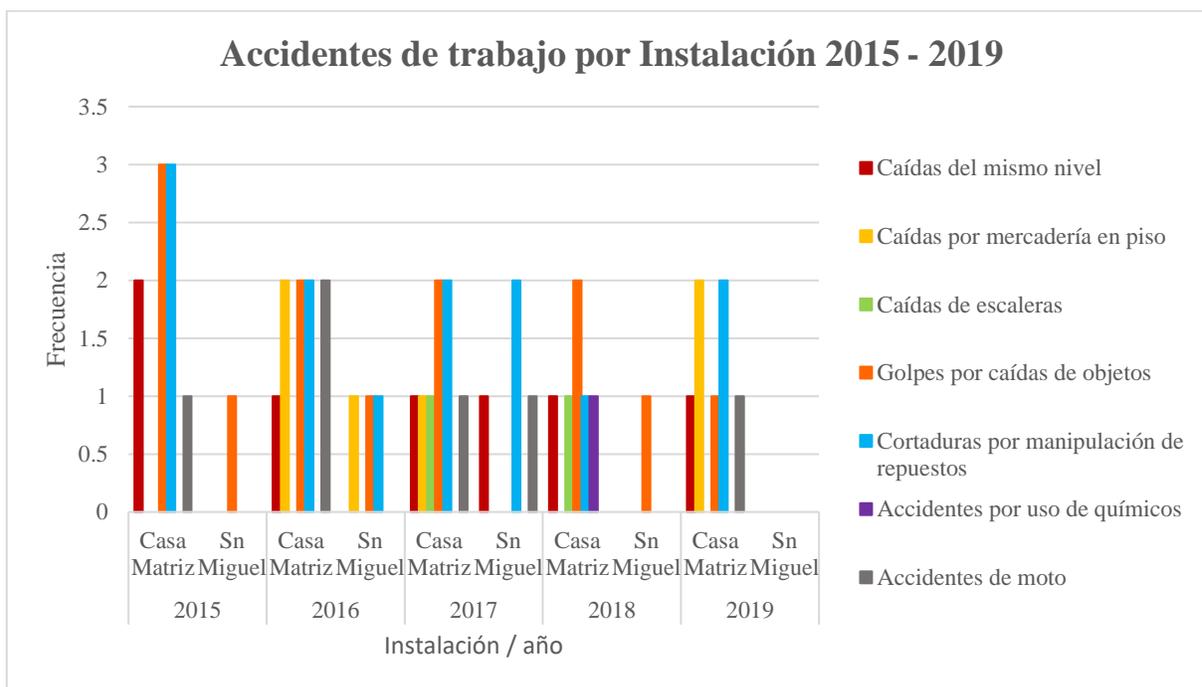


Gráfico 12. Accidentes de trabajo por instalación 2015 - 2019



Es así como en el **Gráfico 12** se ha realizado un comparativo con los tipos de accidentes ocurridos en ambas instalaciones de la empresa en el mismo periodo de tiempo. En Casa Matriz y en la Sucursal de San Miguel se puede observar que los golpes por caídas de objetos y las cortaduras por manipulación de repuestos son los que se registraron con mayor frecuencia, seguidos por caídas del mismo nivel. Sin embargo, los accidentes por uso de químicos solo han ocurrido en la Casa Matriz.

Finalmente comentó la existencia de reprocesos en la empresa, especialmente para el área de logística y que un Sistema Integrado de Gestión apoyaría a su disminución al proporcionar mayor capacitación e inducción, lo cual ayudaría al cumplimiento de objetivos estratégicos y mejoraría la productividad.

Con el desarrollo de esta entrevista se determinó que el gerente general está consciente de la situación actual de la empresa, los puntos a mejorar y que pueden ser resueltos con un Sistema Integrado de Gestión aplicado a su organización.

– **Entrevista realizada a Gerente Financiero**

Para conocer información relacionada con la variable del uso eficiente de los recursos referente a reducción de costos, reprocesos y productividad se solicitó a la Gerente Financiero de Import Car's S.A. de C.V. que respondiera una entrevista conformada por 8 preguntas.

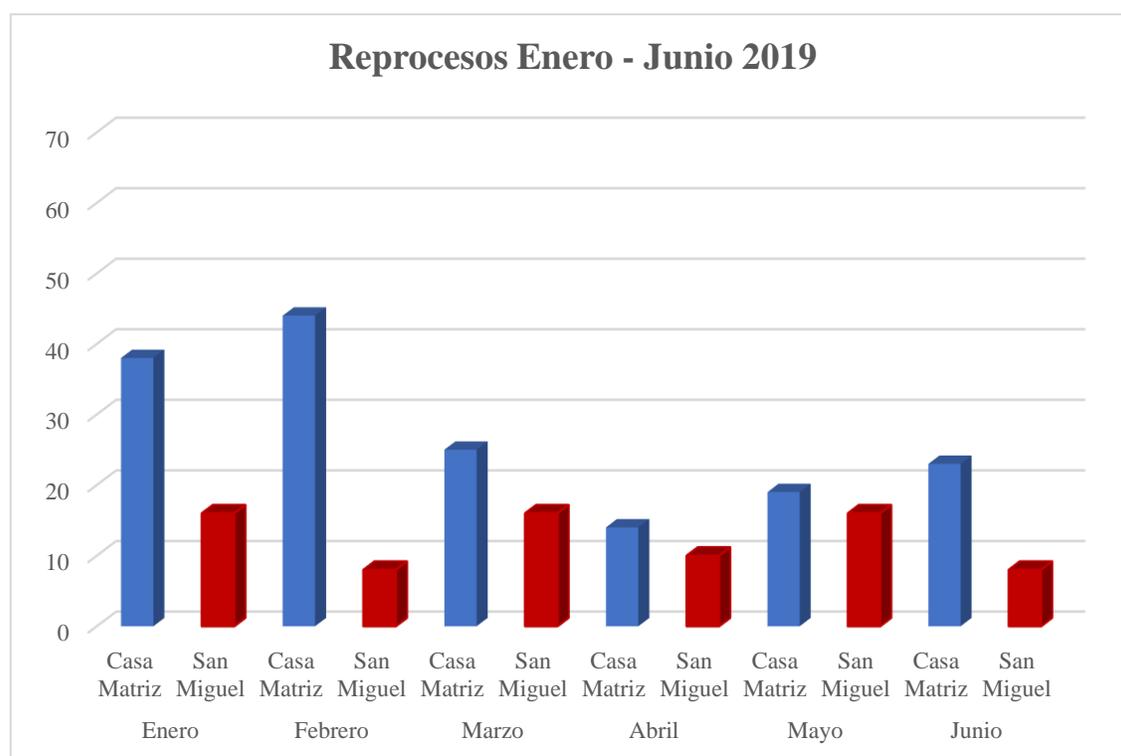
Quien expresa que la organización está en proceso de obtener datos sobre los costos directos e indirectos que tiene cada una de las actividades, esto se ha dificultado ya que la empresa aún no tiene establecida una estructura bajo procesos que facilite la sistematización de la información, referente a esto también manifestó que considera que si es una vía para la reducción de costos ya que se cuantifican al inicio y no en la marcha de la función.

En cuanto a los reprocesos menciona que, considera la influencia de estos en el aumento de los costos a la organización, principalmente por el tiempo utilizado en la nueva ejecución así como la reutilización de los recursos y que a partir de enero del 2019 la empresa ha comenzado a cuantificar los reprocesos existentes en las operaciones, sin embargo para este trabajo de graduación solo se proporcionaron los datos hasta junio; estos se pueden ver en los siguientes gráficos, donde se han registrado la cantidad en cada área de la empresa separados por cada instalación: Casa Matriz y San Miguel.

Tabla 11. Reprocesos 2019 primer semestre													Total
	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		
Áreas	Casa Matriz	San Miguel											
Administración	5		3		2		2		3		2		17
Compras	3		4		2		1		1		1		12
Ventas	10	7	18	3	10	3	5	3	4	5	2	1	71
Bodegas	8	3	11	4	4	5	2	3	3	2	1	2	48
Despacho y Logística	12	6	8	1	7	8	4	4	8	9	17	5	89
Subtotal	38	16	44	8	25	16	14	10	19	16	23	8	
Total	54		52		41		24		35		31		237

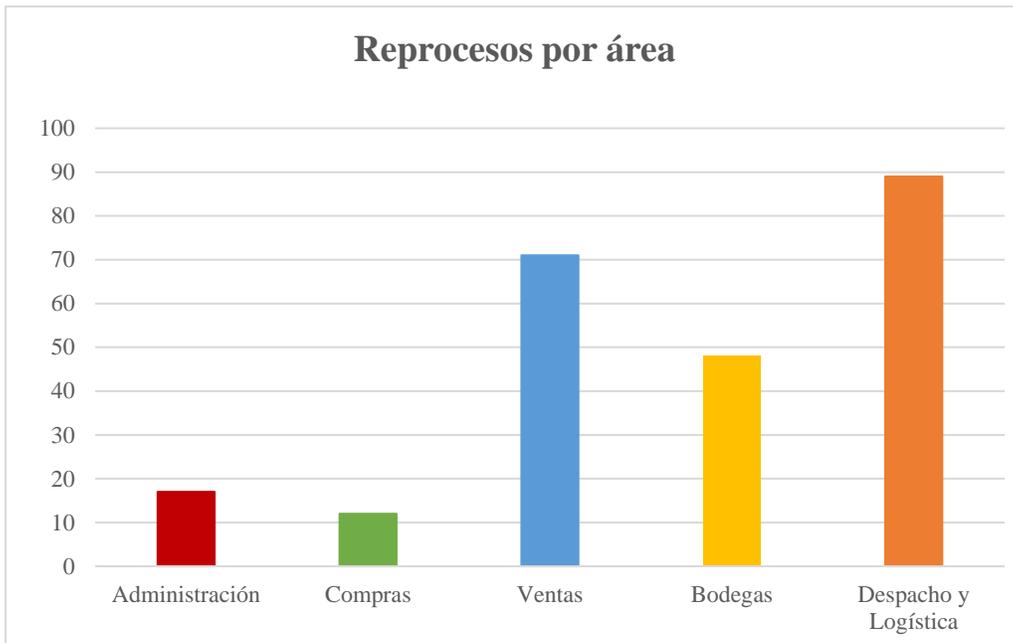
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados

Gráfico 13. Reprocesos Enero - Junio 2019



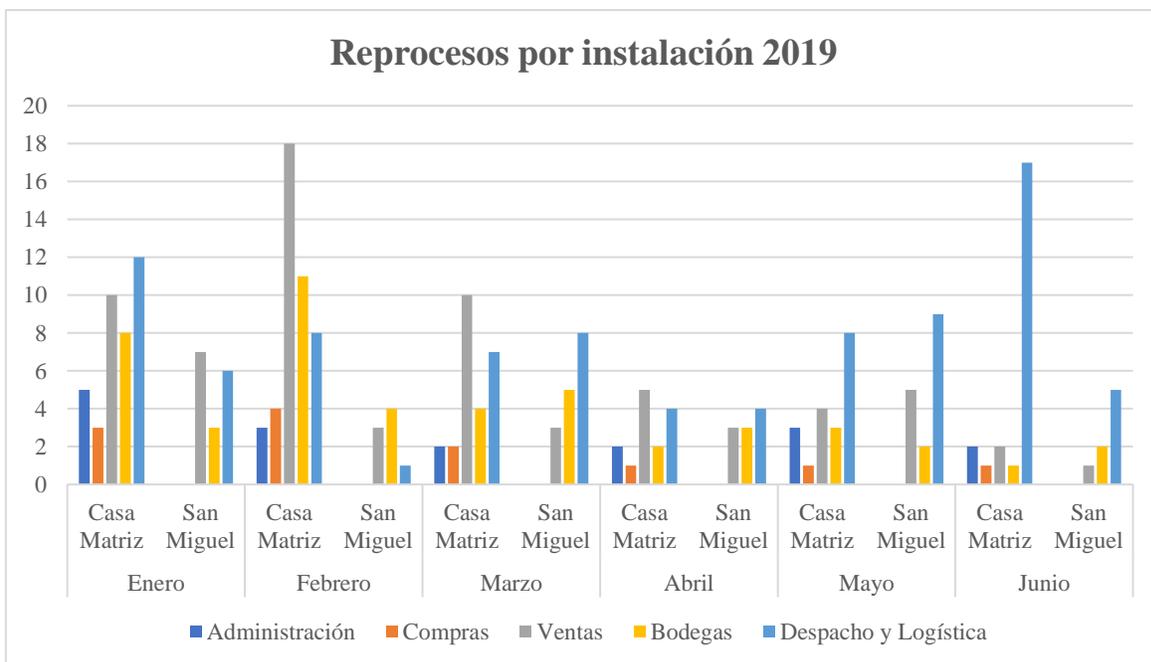
En el **Gráfico 13** indica que en la Casa Matriz se identifica un mayor número de reprocesos con un alza en el mes de febrero y una disminución en el mes de abril. En la sucursal de San Miguel los meses con mayor frecuencia fueron enero, marzo y mayo, así también se muestra que en febrero y junio se reportaron una menor cantidad de actividades repetidas.

Gráfico 14. Reprocesos realizados por cada área de Import Car's



Se visualiza en el **Gráfico 14** que el área con más reprocesos es despacho y logística, seguido por el área de ventas, también se puede observar que las actividades que se realizan en compras y administración son las que menos se repiten.

Gráfico 15. Reprocesos realizados en Casa Matriz y Sucursal San Miguel



En el **Gráfico 15** se muestra un comparativo de la cantidad por área para cada instalación de Import Car's en el transcurso de los 6 meses del 2019, donde se confirma que las áreas de Despacho y Logística, y Ventas son las que realizan la mayor cantidad de reprocesos en Casa Matriz y San Miguel. Finalmente, respecto a la influencia de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y, Salud y Seguridad en el Trabajo, opina que es de importancia para el control de las operaciones, productividad de la empresa y uso eficiente de recursos.

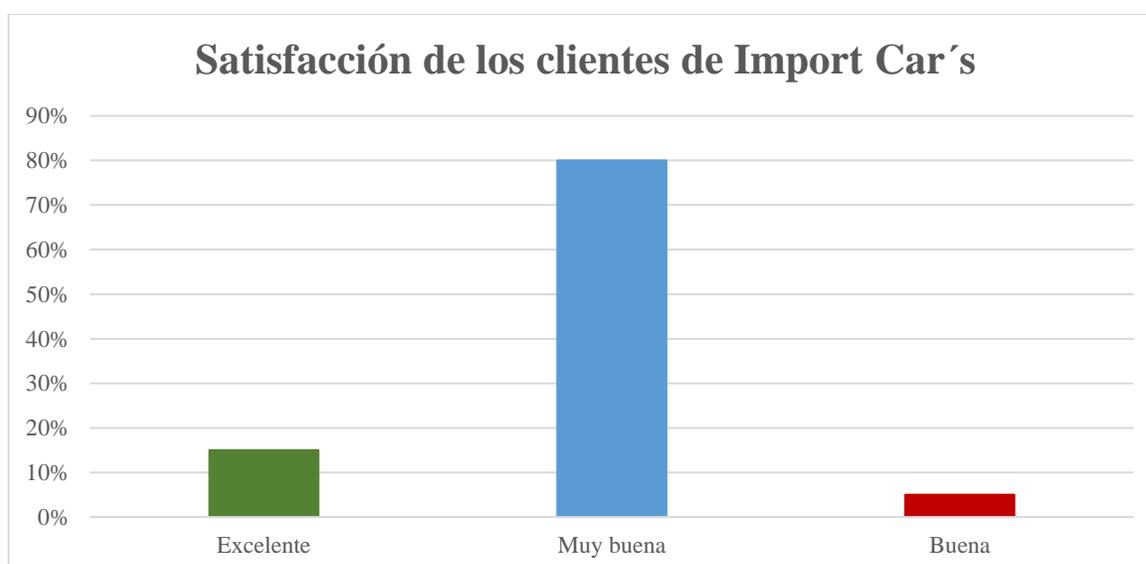
– **Entrevista realizada a Jefe de Ventas**

Se realizó una entrevista estructurada por 9 preguntas con el objetivo de conocer la información que posee la empresa respecto a la variable satisfacción de sus clientes y la retención que lograban de estos, así como el manejo actual de las quejas y reclamos. Import Car's, S.A. de C.V., si realiza seguimiento a sus clientes para obtener las percepciones que tienen sobre los productos adquiridos y el servicio recibido, este se ejecuta a través de dos canales diferentes: redes sociales y de persona a persona. Los datos obtenidos sobre los consumidores consultados indican los siguientes porcentajes: 15% de la satisfacción de los clientes es *Excelente*, 80% es *Muy buena* y 5% *Buena*. Ver **Gráfico 16**.

Tabla 12. Satisfacción de los clientes de Import Car's S.A. de C.V.			
Satisfacción de los clientes	Excelente	Muy Buena	Buena
%	15%	80%	5%

Fuente: Elaboración propia a partir de información recibida

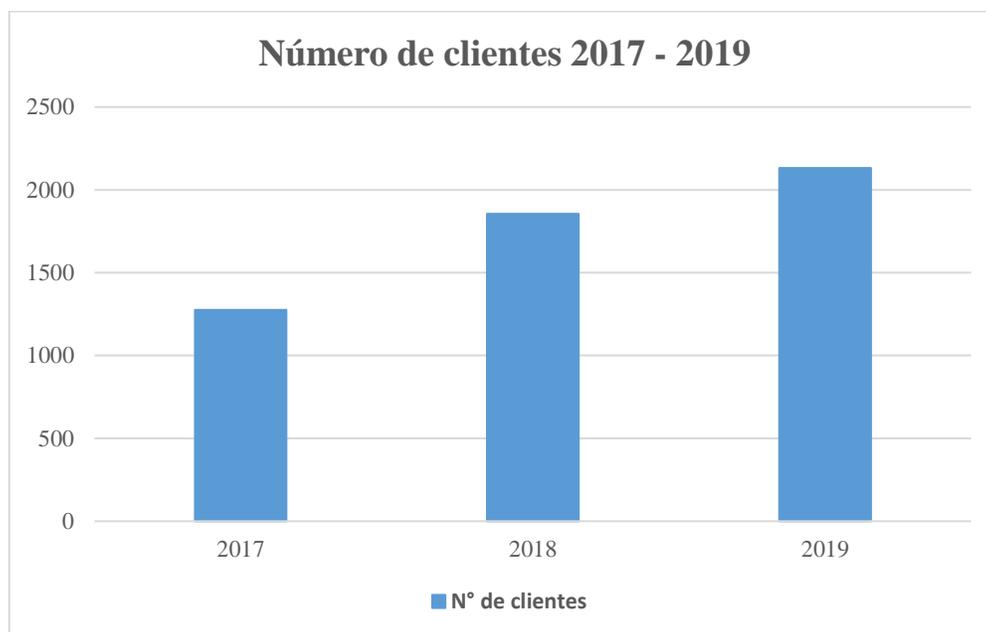
Gráfico 16. Satisfacción de los clientes de Import Car's



Acerca de la retención de los clientes el entrevistado informó que como empresa si tienen en una base de datos para compradores, lo que les ha permitido documentar la capacidad de la organización para atraer y retener nueva clientela a través de los años. Estos datos se empezaron a tomar desde el 2017 y hasta la fecha se han obtenido los siguientes datos:

Clientes al detalle, talleres, mayoristas, aseguradoras, empresas	Año	N° de clientes	%
	2017	1275	24%
	2018	1855	35%
	2019	2132	41%
	Total	5262	100%

Gráfico 17. Número de clientes Import Car's 2017 - 2019



En el **Gráfico 17** se observa que desde el 2017 el número de clientes ha incrementado, ya que del 2017 al 2018 creció en un 11% y del 2018 al 2019 el aumento fue de un 5%. Respecto a esta información la organización ha determinado que la retención es *Muy buena* ya que posee elementos como la diversidad de productos, precio y el servicio al cliente como apoyo a esta actividad reflejado en los datos anteriormente presentados.

Asimismo, en esta entrevista se indagó acerca de la gestión de quejas y reclamos, lo cual el Jefe de Ventas expresó que, aunque no posee un procedimiento establecido para tratar estas situaciones si se tienen documentadas las recibidas por parte de clientes a partir del 2016 así como los casos más frecuentes.

Año	2016		2017		2018		2019		Total
Quejas y reclamos	Casa Matriz	Sn Miguel							
Devoluciones por desperfectos de fábrica	129	50	120	62	100	37	80	35	613
Producto entregado equivocado	16	14	30	26	64	18	23	12	203
Producto diferente a modelo solicitado	200	56	100	63	48	38	58	3	566
Producto dañado	90	14	80	12	71	7	50	5	329
Cambio de factura a crédito fiscal	97	17	59	27	35	8	43	14	300
Atención al cliente	2	1	6	1	3	1	1	0	15
Subtotal	534	152	395	191	321	109	255	69	
Total	686		586		430		324		2026

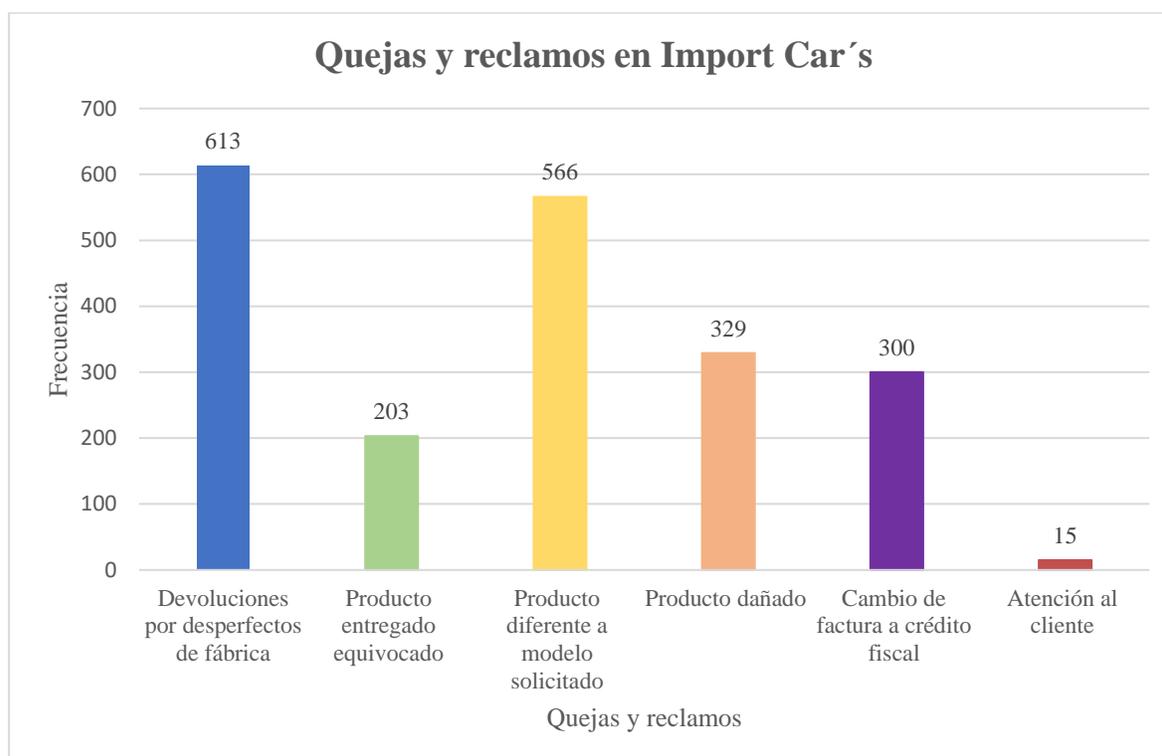
Gráfico 18. Quejas y reclamos en Import Car's 2016 - 2019



En Casa Matriz como se visualiza en el **Gráfico 18**, el mayor número de quejas y reclamos fueron durante el 2016 y con menor número se reportaron en el 2019. En San Miguel en cambio la mayor frecuencia se registró en el 2017 y se mantuvo la tendencia menor en el 2019.

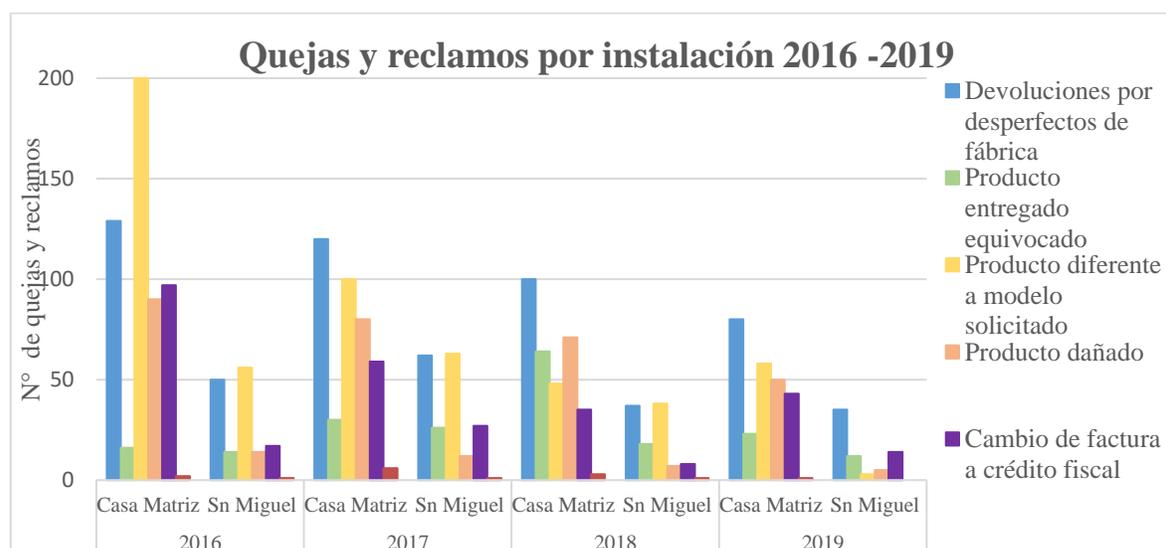
Respecto a la recurrencia se puede ver en el **Gráfico 19** que el mayor número corresponde a las *devoluciones por desperfectos de fábrica*, seguido por *producto diferente a modelo solicitado* y la menos frecuente fue por *atención al cliente*. De acuerdo a la información proporcionada por el jefe de ventas de la empresa a pesar que las quejas relacionadas con devoluciones por los desperfectos de fábrica son las más numerosas, estas son las que presentan menor dificultad de solucionar ya que como plan de acción se tienen establecidos acuerdos previos con los proveedores para el reemplazo de estos productos.

Gráfico 19. Quejas y reclamos en Import Car's



También en el **Gráfico 20** se visualiza el comparativo de los 4 años en ambas instalaciones, donde se destaca para Casa matriz el *recibir producto diferente a modelo solicitado* fue la mayor durante el 2016 y para San Miguel lo fue durante el 2017. También para ambos locales la menor fue en el 2019 correspondiente a *atención al cliente*.

Gráfico 20. Quejas y reclamos Casa Matriz y Sucursal San Miguel



El realizar esta entrevista ayudó a determinar que el jefe de ventas de la empresa tiene establecido un seguimiento a los clientes que le permite conocer diversidad de datos relevantes referente a estos, como el grado de satisfacción, nivel de retención que posee la organización y una recopilación de quejas y reclamos más comunes a los que se enfrenta Import Car´s.

– **Entrevistas realizadas a personal de Import Car´s, S.A. de C.V.**

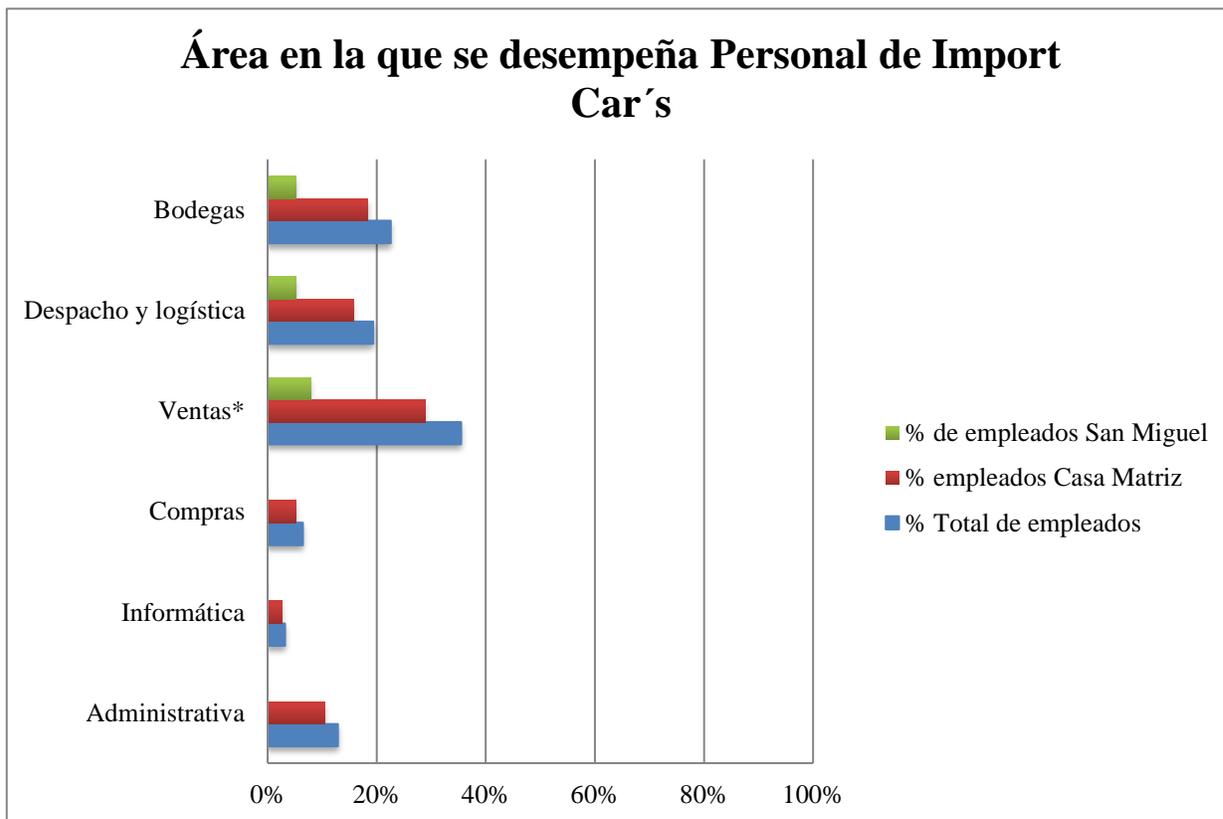
Las entrevistas se aplicaron al total de empleados que conforman Import Car´s S.A. de C.V., se realizaron dieciséis preguntas enfocadas en conocer su perspectiva ante variables referentes a calidad (satisfacción de los clientes), seguridad y salud en el trabajo (clima organizacional) y gestión organizacional, estas mostraron los siguientes resultados:

1) ¿En qué área de la empresa se encuentra su puesto de trabajo?

	¿En qué área de la empresa se encuentra su puesto de trabajo?	Nº de empleados Casa Matriz	Nº de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
1	Administrativa	4		4	11%	0%	13%
	Informática	1		1	3%	0%	3%
	Compras	2		2	5%	0%	6%
	Ventas*	11	3	14	29%	8%	35%
	Despacho y logística	6	2	8	16%	5%	19%
	Bodegas	7	2	9	18%	5%	23%
	TOTAL		31	7	38	82%	18%

*una persona a cargo de instalaciones en Casa Matriz

Gráfico 21. Área en la que se desempeña personal de Import Car´s S.A. de C.V.

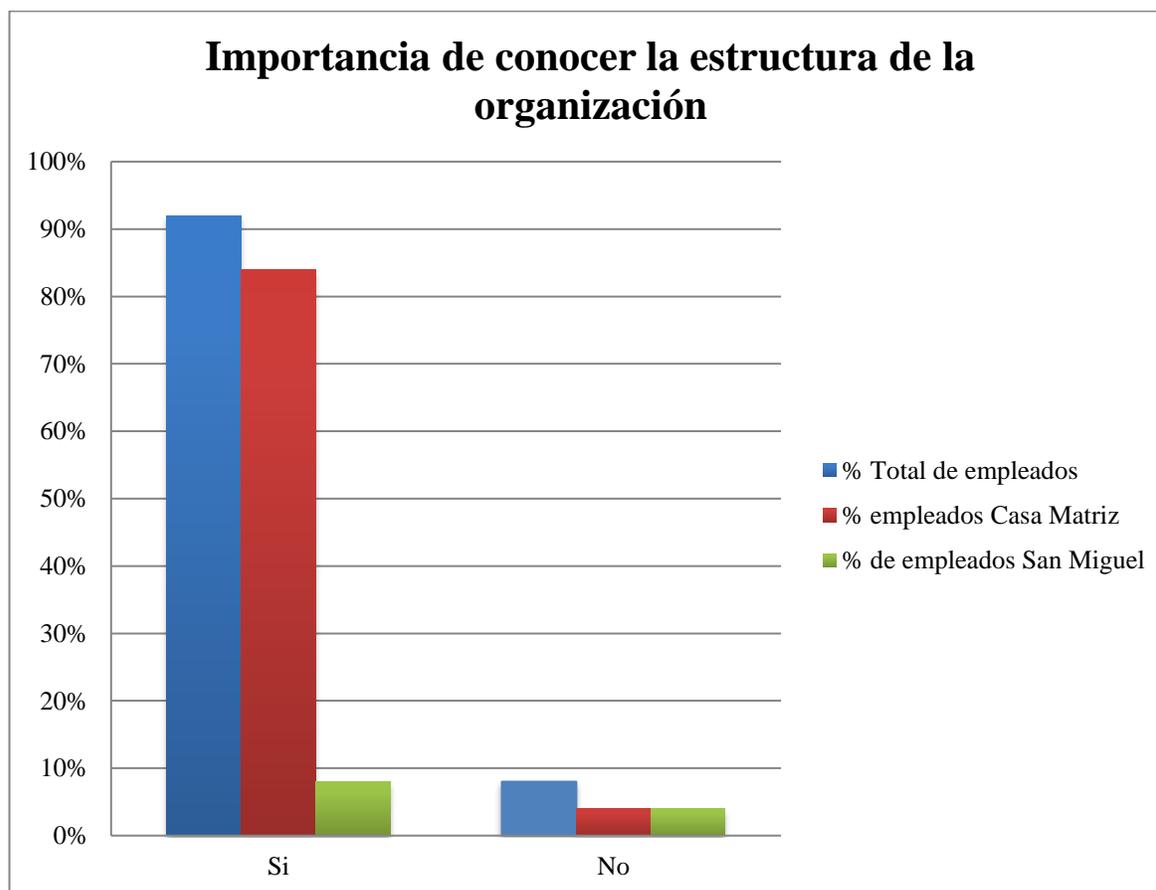


Análisis: Como se visualiza en el **Gráfico 21** los empleados se ubican en varias áreas de la empresa sin definir en cual exactamente esta su puesto de trabajo, así el departamento identificado como Ventas es el que tiene mayor porcentaje (35%), seguido por Bodegas y, Despacho y logística con 23% y 19% respectivamente, lo que deja en evidencia que hace falta definir procesos dentro de los cuales estén designadas funciones específicas. El área de informática al ser técnica sólo hay una persona involucrada en el área, sin embargo, el responsable realiza labores en otros departamentos.

2) ¿Considera importante conocer la estructura de la organización?

Tabla 16. Opinión de los empleados sobre conocer la estructura de la organización							
	¿Considera importante conocer la estructura de la organización?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
2	Si	21	2	23	84%	8%	92%
	No	1	1	2	4%	4%	8%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 22. Importancia de conocer la estructura de la organización



Análisis: En el **Gráfico 22** se observa que del total de empleados para casa matriz como sucursal San Miguel representan el 92%, lo que concuerda con la importancia al identificar estructuralmente a la empresa y así determinar los responsables de cada área y jerarquía organizativa. Por otra parte, el 8% menciona que no es necesario.

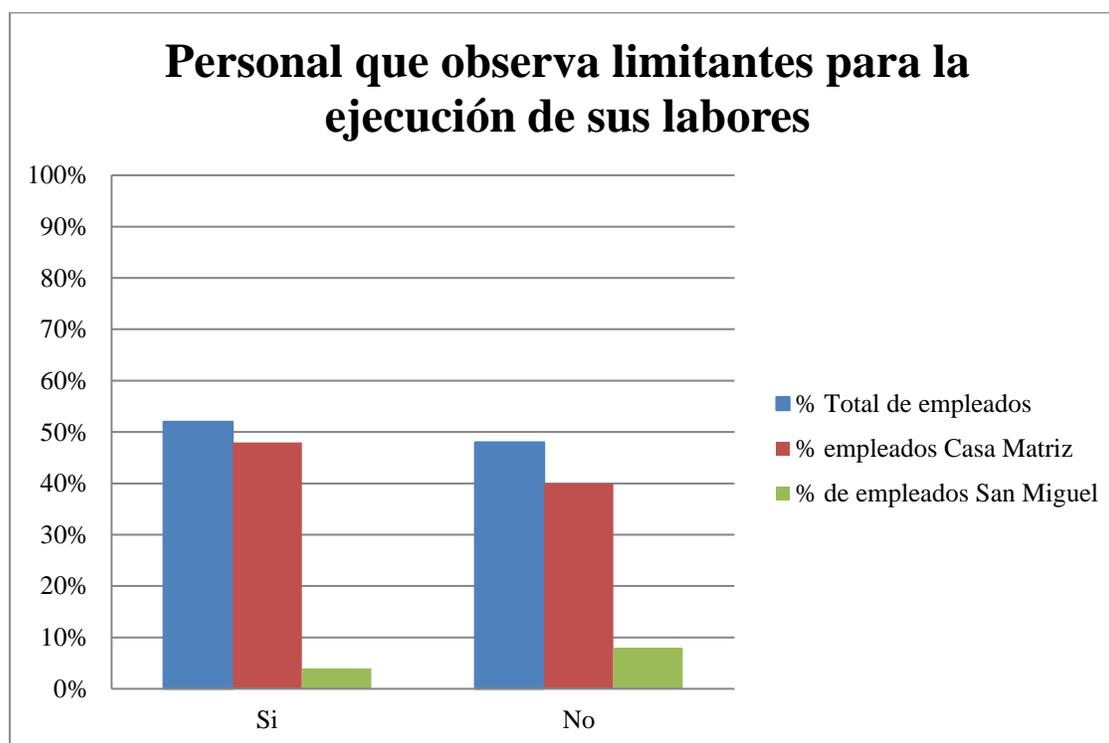
3) ¿Podría comentar cuáles son las responsabilidades de su puesto? Enumere 2 o 3

Esta pregunta tuvo como objetivo determinar si los empleados logran advertir responsabilidades de sus puestos, el resultado obtenido demuestra que enumeraron actividades en otras áreas, por ejemplo, el encargado de informática menciona que no solo realiza esa función ya que también se desempeña en despacho y recepción de llamadas (en el área de ventas) lo cual denota que conoce sus actividades y responsabilidades diarias, pero también que estas no se limitan a su cargo dentro de la organización.

4) ¿Observa limitantes para desarrollar sus actividades diarias?

Tabla 17. Opinión de los empleados sobre las limitantes para desarrollar actividades							
	¿Observa limitantes para desarrollar sus actividades diarias?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
4	Si	12	1	13	48%	4%	52%
	No	10	2	12	40%	8%	48%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 23. Personal que observa limitantes para la ejecución de sus labores



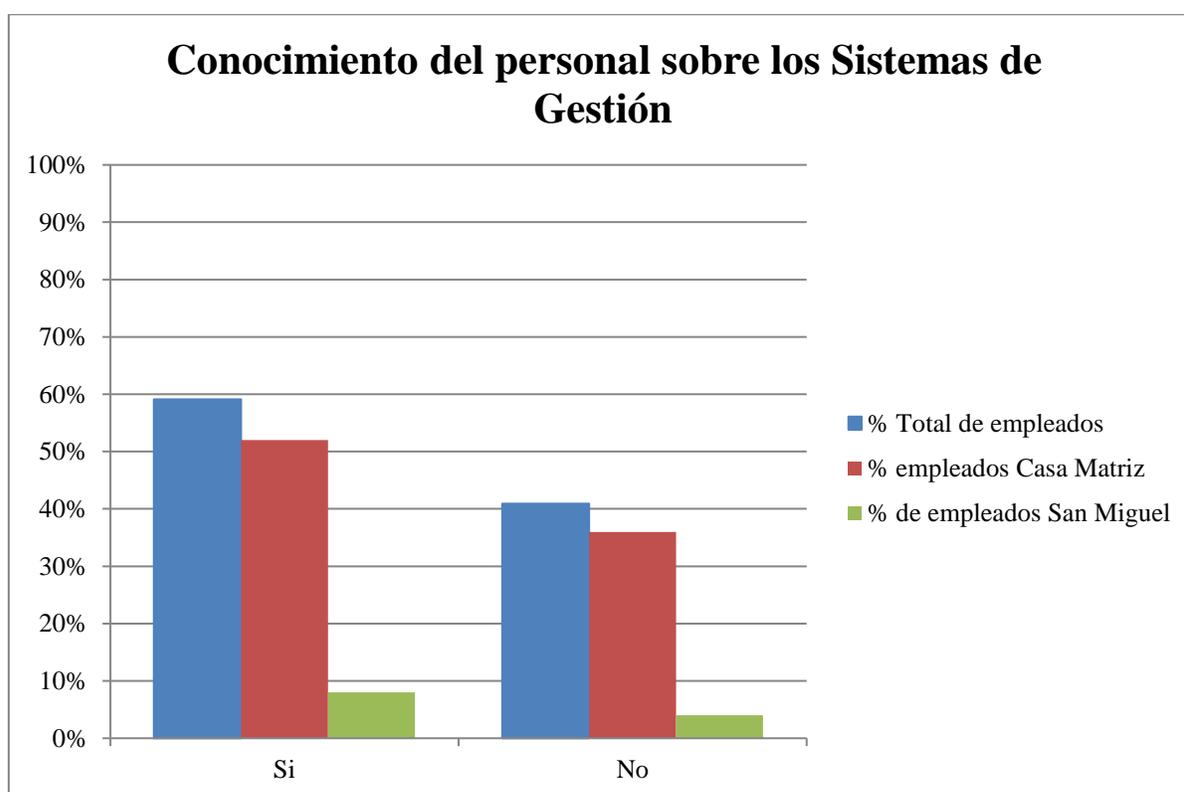
Análisis: Del 100% de los empleados entrevistados, el 48% expresó que no visualizan limitantes para realizar sus actividades, sin embargo, el 52% dijo que sí, de acuerdo con el **Gráfico 23**; la mayor observación obtenida fue la ausencia de organización del personal que se posee, esto conlleva a sobrecarga de trabajo en todas las áreas e instalaciones y falta de tiempo para realizar todas las tareas a resolver diariamente.

Además, se identificó que los empleados no se sienten motivados por la Gerencia, a causa de la inexistencia de incentivos o facilidades para el eficiente desarrollo de sus funciones y lograr los objetivos a cumplir, en consecuencia, se limitan a solo ejecutar con lo designado.

5) ¿Conoce usted acerca de los Sistemas de Gestión de Calidad o Seguridad y Salud en el Trabajo?

Tabla 18. Conocimiento de los empleados sobre los SGC o SST							
5	¿Conoce usted acerca de los Sistemas de Gestión de Calidad o Seguridad y Salud en el Trabajo?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
	Si	13	2	15	52%	8%	60%
	No	9	1	10	36%	4%	40%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 24. Conocimiento del personal sobre los Sistemas de Gestión

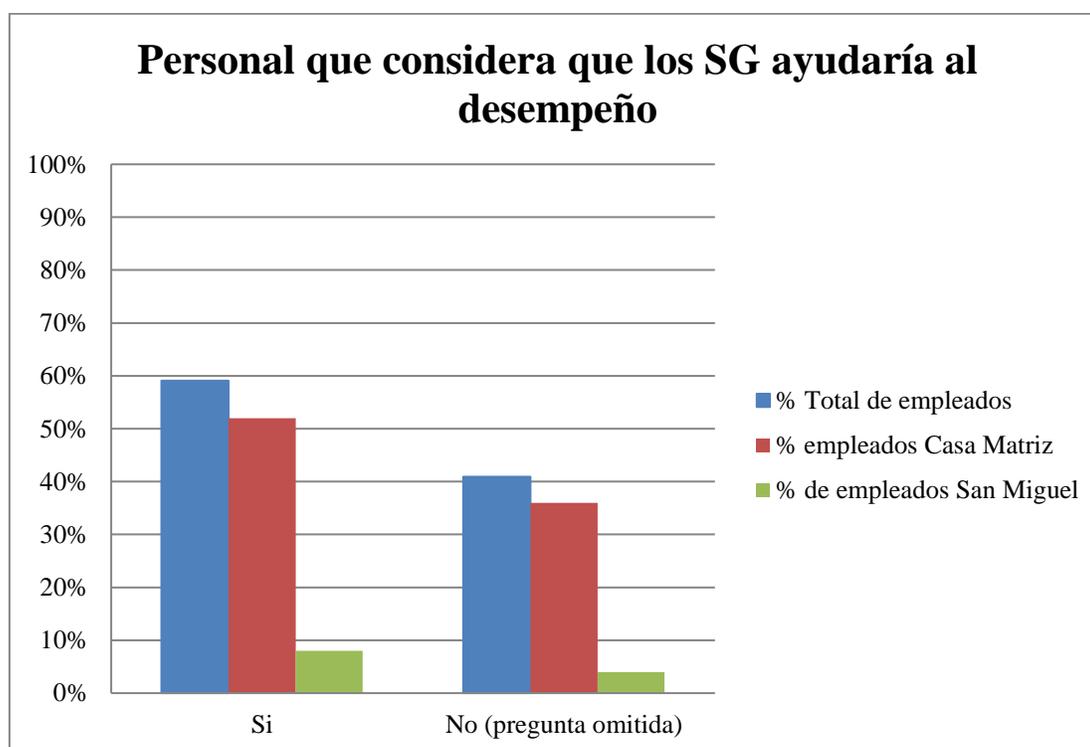


Análisis: El 60% de empleados de la empresa dijo conocer acerca de los Sistemas de Gestión de Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo, mientras que el 40% mencionó que no ha tenido oportunidad de escuchar sobre ellos, como se observa en el **Gráfico 24**, los colaboradores si logran visualizar a la empresa con ambos sistemas, aunque Import Car's no ha establecido ninguno dentro de su gestión organizacional, que conlleve a un eficiente desarrollo de actividades, al englobar la salud y bienestar.

6) **¿Considera que un Sistema Integrado de Gestión de los dos Sistemas mencionados en la pregunta 5 ayudaría a mejorar su desempeño?**

Tabla 19. Opinión de los empleados sobre el efecto de un SIG en el desempeño							
6	¿Considera que un Sistema Integrado de Gestión de los dos Sistemas mencionados en la pregunta 5 ayudaría a mejorar su desempeño?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
	Si	13	2	15	52%	8%	60%
	No (pregunta omitida)	9	1	10	36%	4%	40%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 25. Personal que considera que los SG ayudarían a mejorar el desempeño

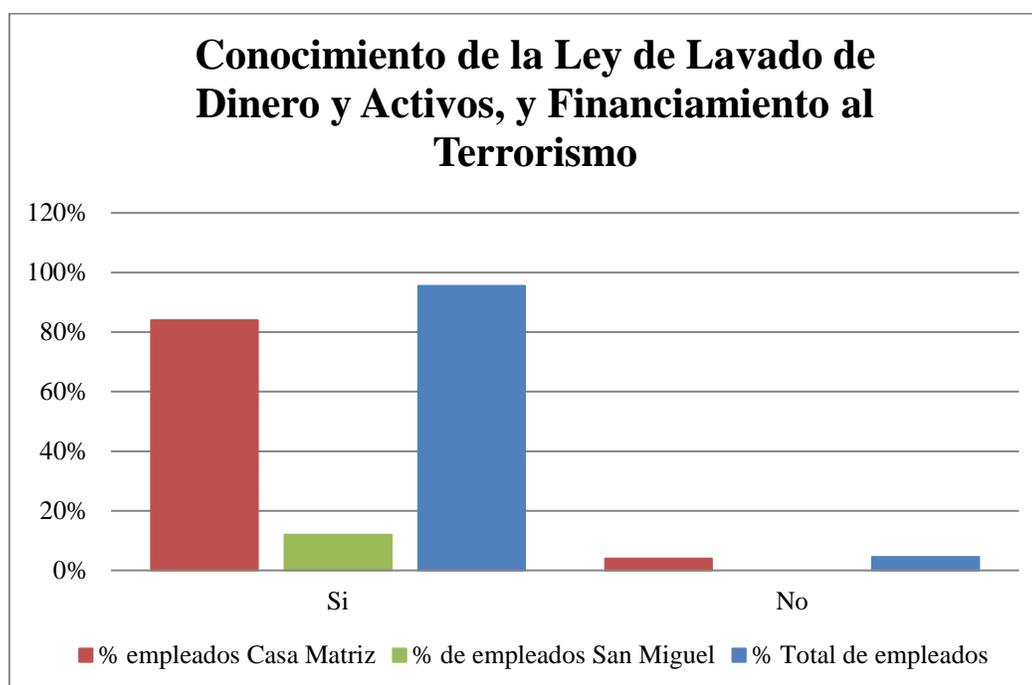


Análisis: A partir de los resultados obtenidos en la pregunta (5) **Gráfico 25**, el 60% expresó que si la empresa implementara alguno de los Sistemas mencionados beneficiaría su desempeño, esto indica la visión del personal sobre el establecimiento de procesos y procedimientos que guíen cada actividad realizada. Expresado en sus palabras se tendría “mayor orden” al simplificar el flujo de funciones delegadas a cada uno. Por otra parte, el 40% al no conocer acerca de los Sistemas de Gestión indagados omitió la pregunta.

7) ¿Ha escuchado usted acerca de la ley de lavado de dinero, activos y financiamiento al terrorismo?

Tabla 20. Conocimiento de los empleados sobre la ley de lavado de dinero							
7	¿Ha escuchado usted acerca de la ley de lavado de dinero, activos y financiamiento al terrorismo?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
	Si	21	3	24	84%	12%	96%
	No	1	0	1	4%	0%	4%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 26. Conocimiento de la Ley de Lavado de Dinero y Activos, y Financiamiento al Terrorismo



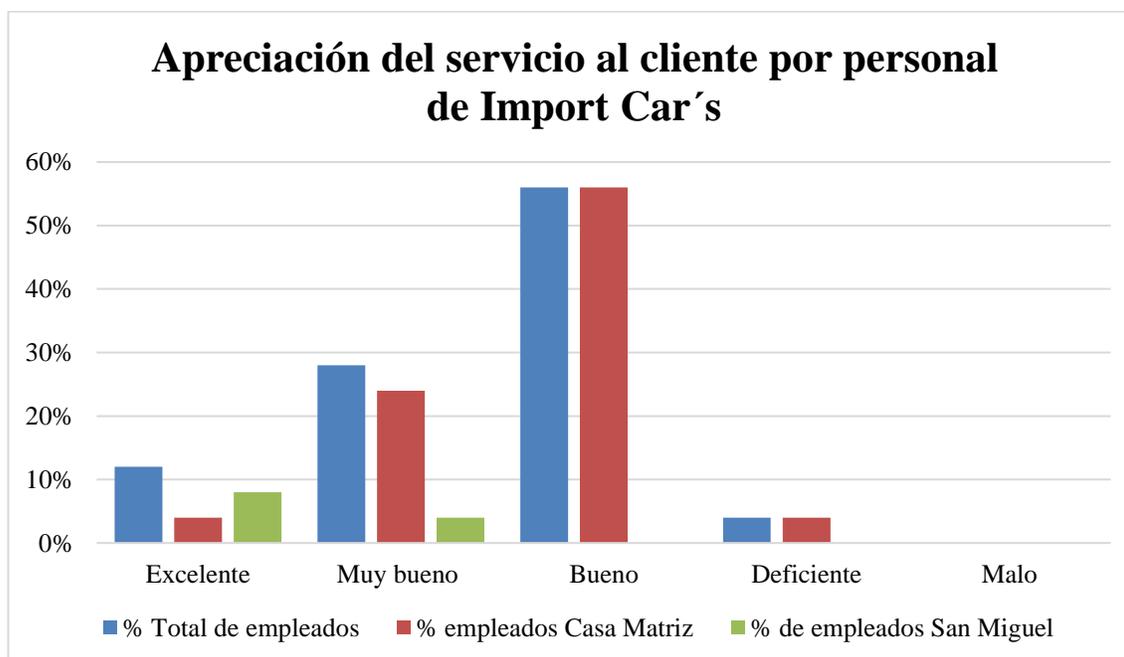
Análisis: Al observar el **Gráfico 26** los empleados encasa matriz como los de San Miguel conforman el 95% que indican conocer acerca de la Ley de Lavado de Dinero y Activos, y Financiamiento al Terrorismo, lo que denota que la empresa ha divulgado entre todos los niveles, además de haber impartido capacitaciones por parte del Oficial de Cumplimiento designado y de personal de la Fiscalía en función de que cada colaborador tome conciencia acerca de la gestión de conocer y documentar a los clientes. Solo un trabajador, que representa el 5% dijo no tener conocimiento de la ley y se advirtió que se trata de una persona que no ha estado presente en las diferentes capacitaciones recibidas.

Actualmente está pendiente la aprobación del reglamento por parte de la Asamblea Legislativa que le dé continuidad a las gestiones pertinentes realizadas hasta el momento por la Import Car's S.A. de C.V en relación con el tema.

8) ¿Cómo considera el servicio al cliente proporcionado actualmente?

Tabla 21. Opinión de los empleados sobre el servicio al cliente proporcionado							
	¿Cómo considera el servicio al cliente proporcionado actualmente?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
8	Excelente	1	2	3	4%	8%	12%
	Muy bueno	6	1	7	24%	4%	28%
	Bueno	14	0	14	56%	0%	56%
	Deficiente	1	0	1	4%	0%	4%
	Malo	0	0	0	0%	0%	0%
	TOTAL		22	3	25	88%	12%

Gráfico 27. Apreciación del Servicio al cliente por personal de Import Car's S.A. de C.V.



Análisis: En relación con el servicio que se proporciona actualmente en Import Car's casa matriz y sucursal San Miguel, en el **Gráfico 27**, el 12% la califican como excelente, 28% muy bueno, 56% bueno, 4% deficiente, por último 0% lo consideran malo. Estos porcentajes denotan en general que los empleados visualizan positivamente su gestión de atención al cliente, sin embargo, expresan la posibilidad de mejorarla y que los clientes son quienes pueden calificar idóneamente la atención prestada.

9) ¿Cómo considera que se podría mejorar el servicio al cliente proporcionado actualmente en Import Car's?

En esta pregunta se obtuvo la siguiente información: Para el personal de ventas es indispensable tener los productos accesibles en la bodega central, ya que en ocasiones tienen que movilizarse entre bodegas para obtenerlo y lograr mostrar o venderlo al cliente, advierten además como la ayuda prestada por los compañeros de bodega y un sistema de comunicación entre procesos sería de beneficio para evitar contratiempos y volver eficiente la gestión.

En bodega expresaron que les hace falta personal para apoyar a ordenar mercadería existente y la próxima a recibir, según lo mencionado en ocasiones tienen productos acumulados y no logran solventar la situación, además indicaron su apoyo para prestar servicios de instalación lo que conlleva a menor tiempo disponible en las actividades designadas.

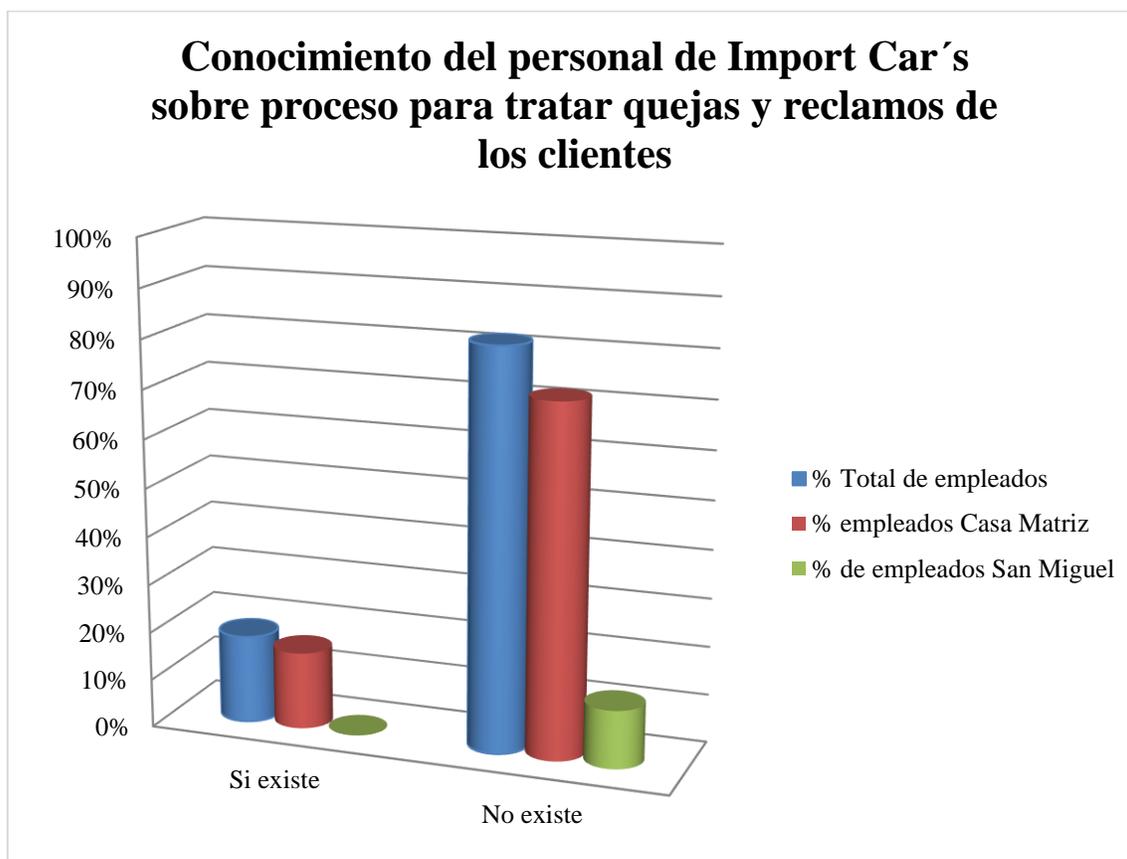
El personal de despacho y logística dijo que no hay una persona encargada 100% en esta área lo que genera caos a la hora de entrega de mercadería y establecimiento de rutas idóneas de domicilio para los motociclistas.

Los empleados del área administrativa como la de compras, mencionaron que se podría mejorar al mantener inventarios con productos necesitados y demandados por los clientes además de evitar esperas más largas del tiempo programado para obtener la mercadería solicitada y ampliar la lista de proveedores que cumplan con los requisitos de calidad previamente establecidos.

Para el personal de San Miguel es indispensable tener un vehículo para la entrega de productos ya que actualmente dependen del que se traslada desde San Salvador, esto provoca retrasos e insatisfacción a los clientes que solicitan artículos el día anterior.

10) ¿Existe un proceso para tratar las quejas y reclamos de los clientes?

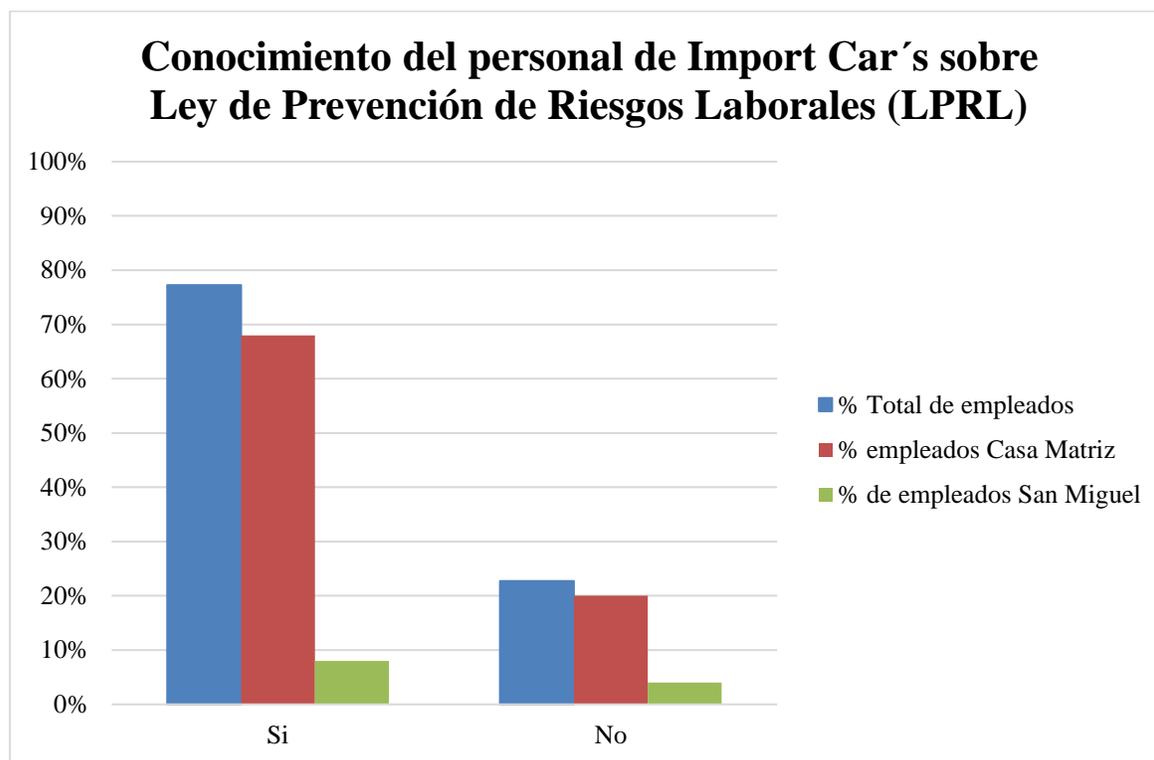
Tabla 22. Opinión de los empleados sobre proceso de quejas y reclamos							
	¿Existe un proceso para tratar las quejas y reclamos de los clientes?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
10	Si existe	4	0	4	16%	0%	16%
	No existe	18	3	21	72%	12%	84%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 28. Conocimiento del personal sobre el proceso de quejas y reclamos del cliente

Análisis: En el **Gráfico 28** se muestra el total de empleados entrevistados donde el 84% expresó que no existe un proceso para tratar quejas y reclamos, se notifica al gerente o persona encargada de alguna área para solventar la inquietud del cliente. El 16% mencionó si tenerlo al considerar el informar a uno de los responsables como un lineamiento a seguir y sin la autorización de esta persona, ellos no resuelven la situación.

11) ¿Tiene conocimiento de la ley de prevención de riesgos laborales?

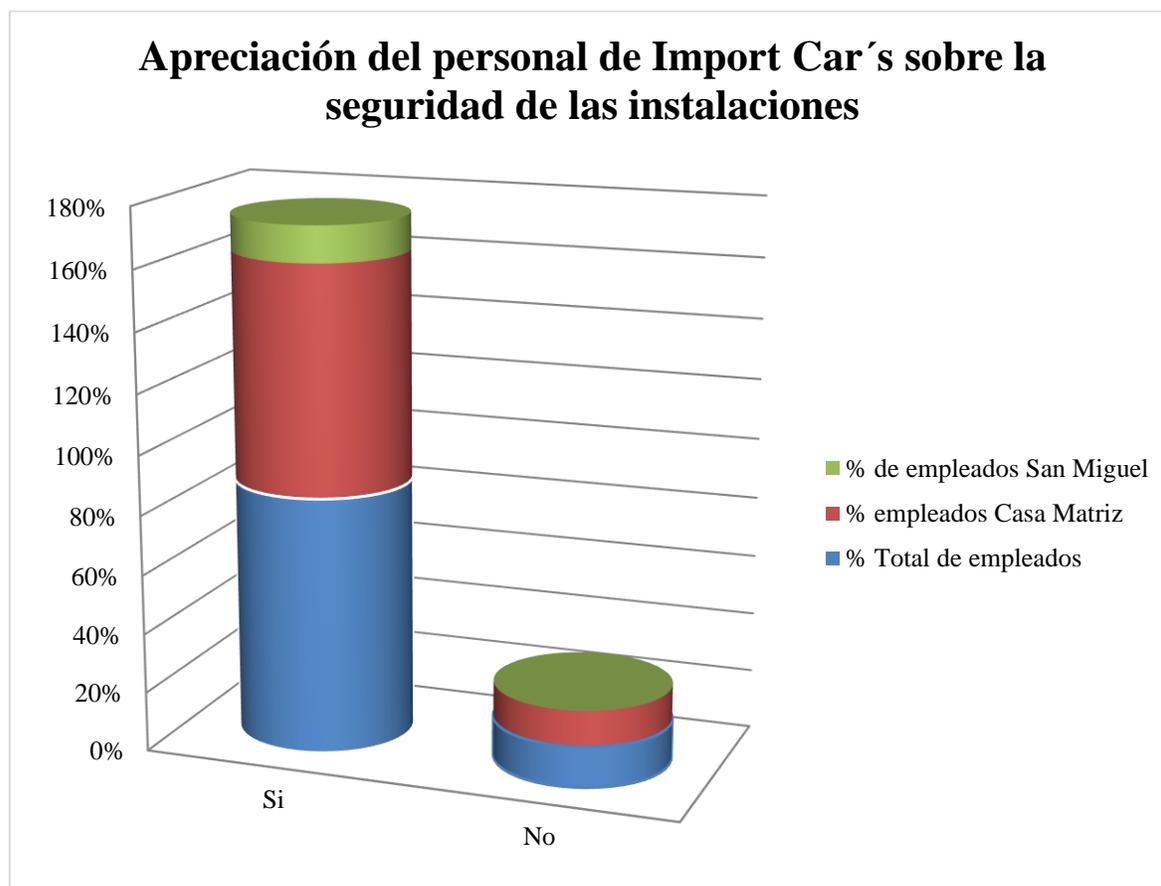
Tabla 23. Conocimiento de los empleados sobre la LPRL							
	¿Tiene conocimiento de la ley de prevención de riesgos laborales?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
11	Si	17	2	19	68%	8%	77%
	No	5	1	6	20%	4%	23%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 29. Conocimiento del personal sobre la Ley de Prevención de Riesgos Laborales

Análisis: Se aprecia en el **Gráfico 29** el 77% de los empleados de Import Car's casa matriz como sucursal San Miguel tienen conocimiento de la Ley de Prevención de Riesgos laborales y solo 6 trabajadores que conforman el 23% del total dice no conocerla, esto se atribuye a la poca continuidad referida a la divulgación dentro de la empresa. Anualmente se proporcionan formación para las diferentes brigadas constituidas, se aclara que, en la sucursal, por no tener con la cantidad mínima de empleados requeridos, no se han conformado brigadas ni forman parte de capacitaciones impartido al resto del personal de San Salvador.

12) ¿Cree que la empresa tiene instalaciones seguras para realizar todas las actividades?

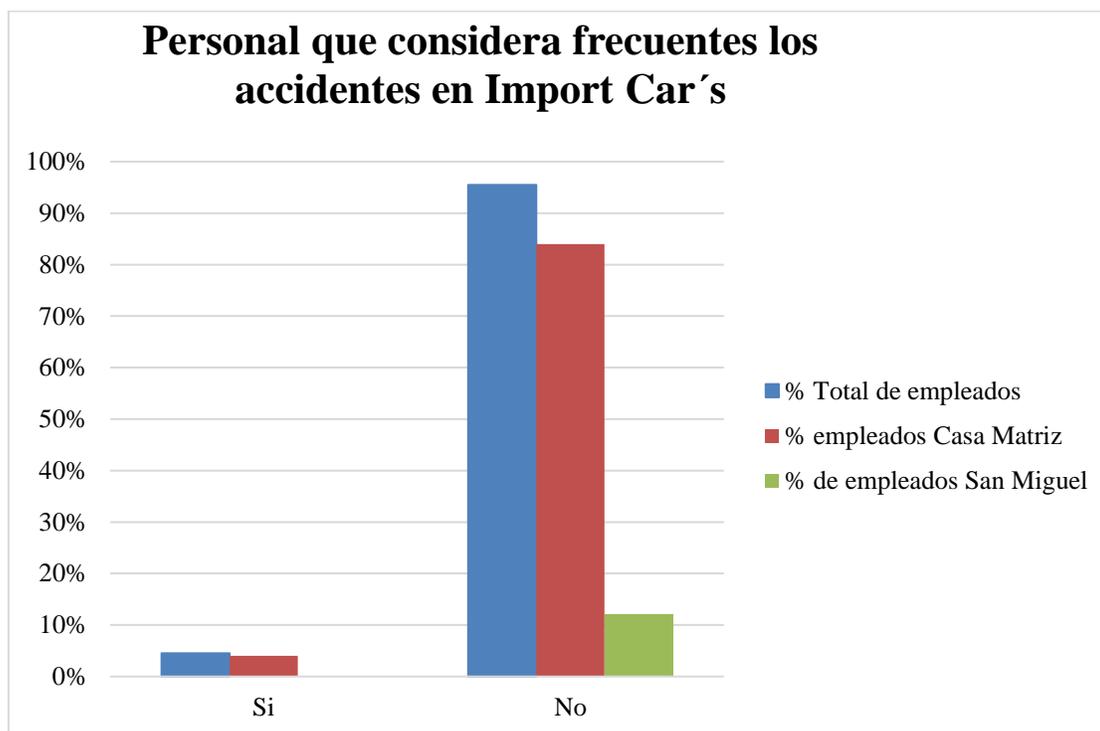
Tabla 24. Apreciación de los empleados sobre la seguridad de las instalaciones							
	¿Cree que la empresa tiene instalaciones seguras para realizar todas las actividades?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
12	Si	19	3	22	76%	12%	86%
	No	3	0	3	12%	0%	14%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 30. Apreciación de los empleados sobre la seguridad de las instalaciones

Análisis: En el **Gráfico 30**, del 100% de los empleados entrevistados el 86% mencionó que las instalaciones de la empresa son seguras para realizar sus actividades, y un 14% respondió *no*, esto relacionado a las ocasiones donde se han tenido incidentes. Entre estos mencionaron inundaciones o poca visibilidad en algunas bodegas lo cual deriva en accidentes.

13) ¿Los accidentes dentro de la empresa son frecuentes?

Tabla 25. Opinión del personal sobre la frecuencia de accidentes en la empresa							
	¿Los accidentes dentro de la empresa son frecuentes?	Nº de empleados Casa Matriz	Nº de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
13	Si	1	0	1	4%	0%	4%
	No	21	3	24	84%	12%	96%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 31. Personal que considera frecuentes los accidentes en Import Car's

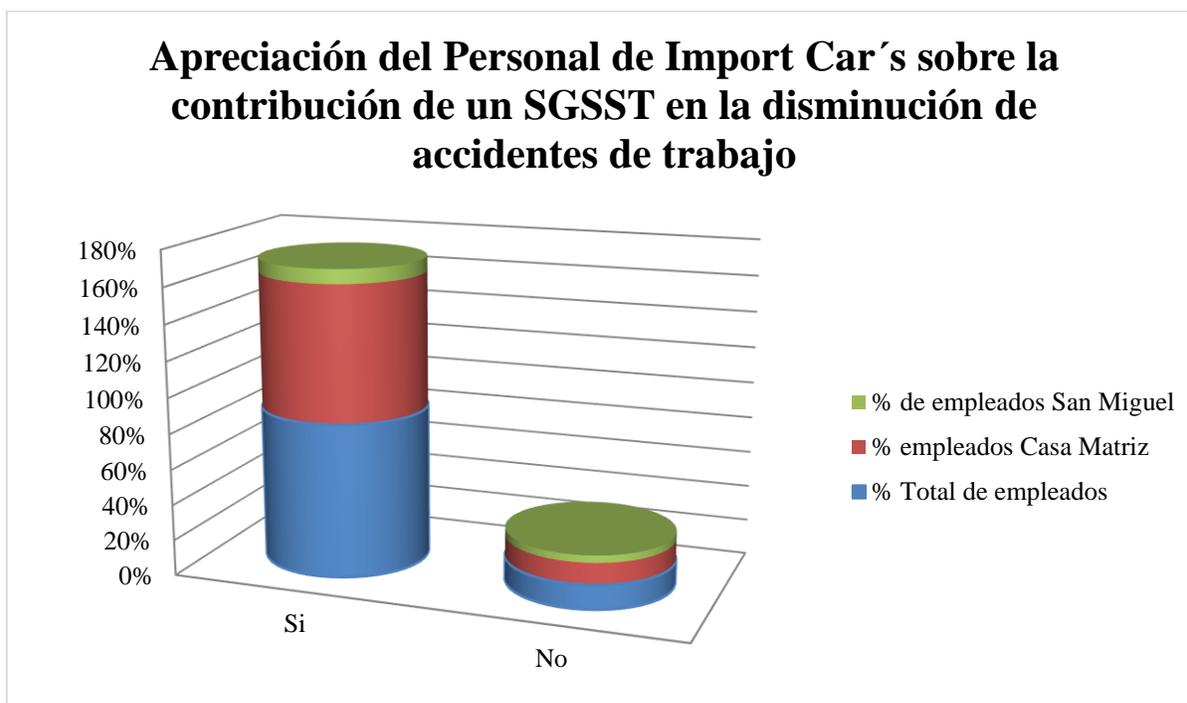
Análisis: En el **Gráfico 31**, un 4% advierten caídas de piezas a los empleados a quienes han ocasionado heridas leves, o cortaduras con productos metálicos y lata en casa matriz. Además, mencionaron observar cantidades de productos como obstáculo al paso.

Para el 96% no existe una frecuencia en los accidentes, aunque si consideran necesario tomar medidas ya que podrían ser críticos al no existir una evaluación de causas, sin embargo, los ocurridos ocasionalmente han representado gravedad para los empleados, dentro de este porcentaje la sucursal san miguel reporta 0 accidentes en los años de funcionamiento.

14) ¿Cree que un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuiría a la disminución de los accidentes dentro de la empresa?

Tabla 26. Apreciación del personal de la relación de un SG SST y accidentes de trabajo

	¿Cree que un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuiría a la disminución de los accidentes dentro de la empresa?	Nº de empleados Casa Matriz	Nº de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
14	Si	19	2	21	76%	8%	86%
	No	3	1	4	12%	4%	14%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

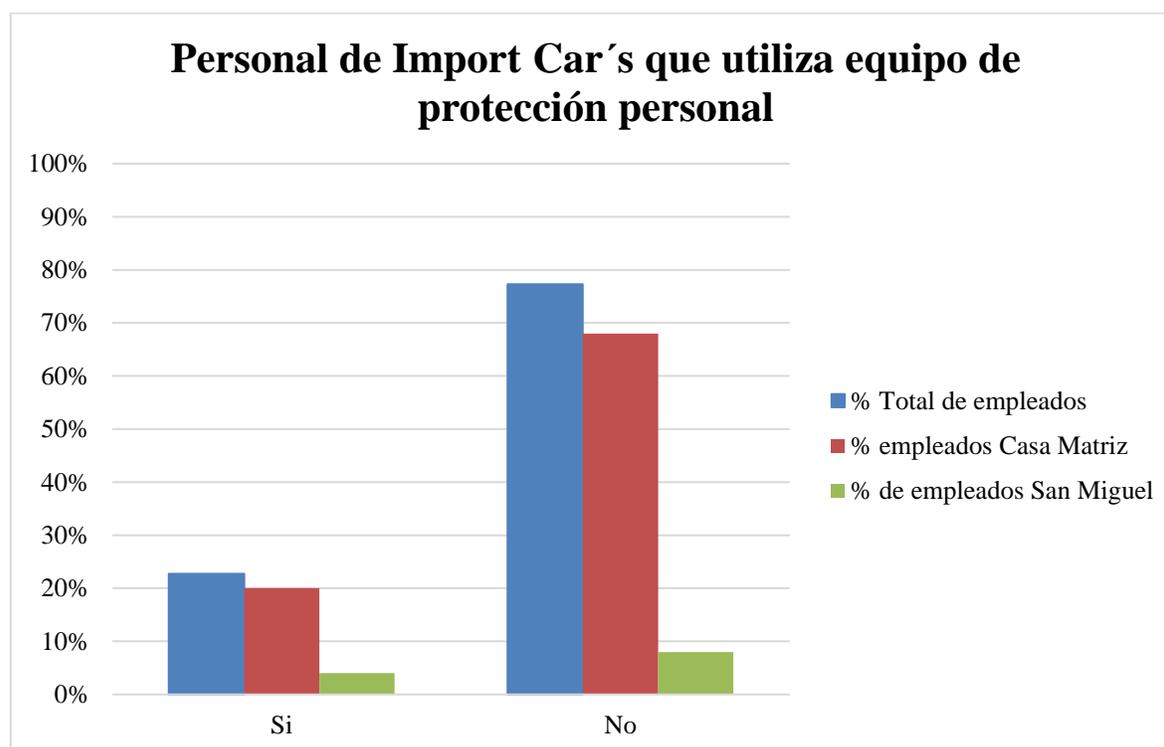
Gráfico 32. Contribución de un SG SST en la disminución de accidentes de trabajo

Análisis: Del 100% en el **Gráfico 32**, el 86% opina que un sistema de gestión si contribuiría a la disminución de accidentes, aunque los ocurridos no han sido graves, ayudaría con la prevención y ejecución a diferentes gestiones necesarias, las cuales no son valoradas actualmente por la gerencia general.

El 14% de los colaboradores entrevistados expresó que no consideran necesario un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, aunque advierten necesario tomar conciencia y compromiso por parte del personal para lograr 0 accidentes dentro de la empresa.

15) ¿Utiliza equipo de protección personal a la hora de realizar sus actividades dentro de la empresa?

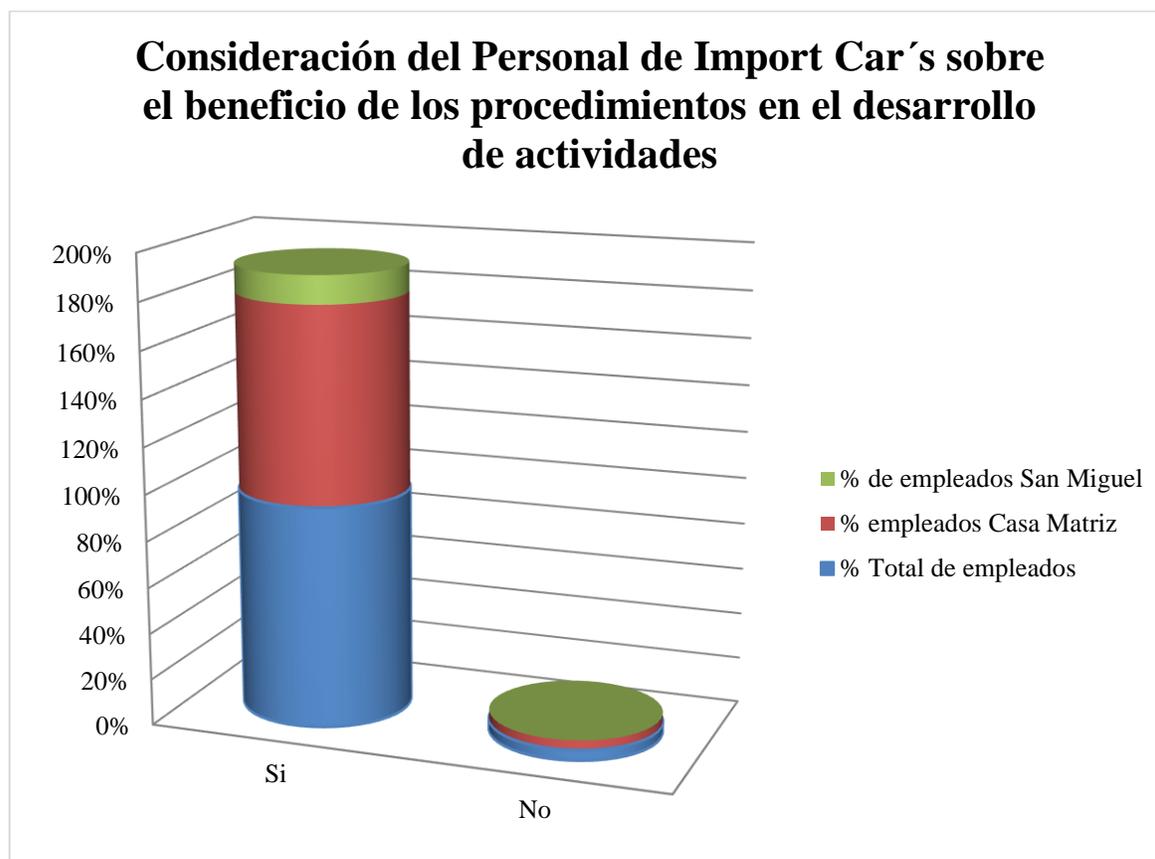
	¿Utiliza equipo de protección personal a la hora de realizar sus actividades dentro de la empresa?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
15	Si	5	1	6	20%	4%	23%
	No	17	2	19	68%	8%	77%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 33. Personal de Import Car's que utiliza equipo de protección personal

Análisis: Del total de los empleados entrevistados en el **Gráfico 33** se observa que el 23% mencionó si utilizar protección personal, sobre todo quienes pasan mayor tiempo dentro de bodegas, el 77%, es decir más de la tercera parte no lo utilizan, en este caso se advirtieron 3 razones: *no es proporcionado por la empresa, no es utilizado y por último no lo consideran necesario para las actividades que realizan*. Sin embargo, mencionaron el considerar equipo idóneo para prevenir accidentes en instalaciones.

16) ¿Considera de beneficio que la empresa establezca procedimientos para desarrollar las actividades?

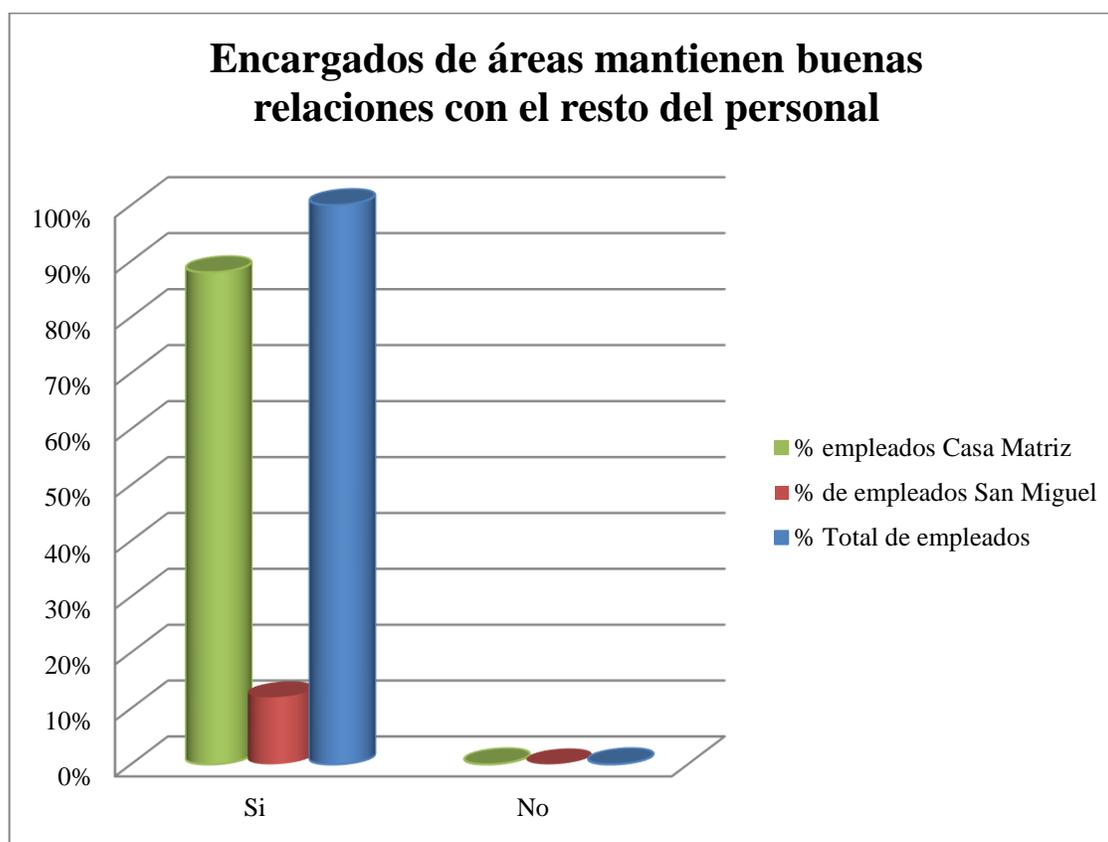
Tabla 28. Opinión del personal si benefician los procedimientos en las actividades							
	¿Considera de beneficio que la empresa establezca procedimientos para desarrollar las actividades?	Nº de empleados Casa Matriz	Nº de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
16	Si	21	3	24	84%	12%	95%
	No	1	0	1	4%	0%	5%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 34. Beneficio de procedimientos para el desarrollo de actividades

Análisis: En el **Gráfico 34**, se observa un 95% correspondiente a todos los empleados quienes concuerdan en que tener procedimientos a seguir dentro de la empresa les beneficiaría no solo por el orden sino porque cada uno tendría definidos lineamientos (definición de funciones) que llevarían a lograr desarrollar eficientemente sus actividades e identificar jefes de procesos con la capacidad para tomar decisiones e involucrar a la gerencia general.

17) ¿Los encargados de área mantienen buenas relaciones con el resto del personal?

Tabla 29. Opinión acerca de la relación de encargados de áreas y el personal							
	¿Los encargados de área mantienen buenas relaciones con el resto del personal?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
17	Si	22	3	25	88%	12%	100%
	No	0	0	0	0%	0%	0%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

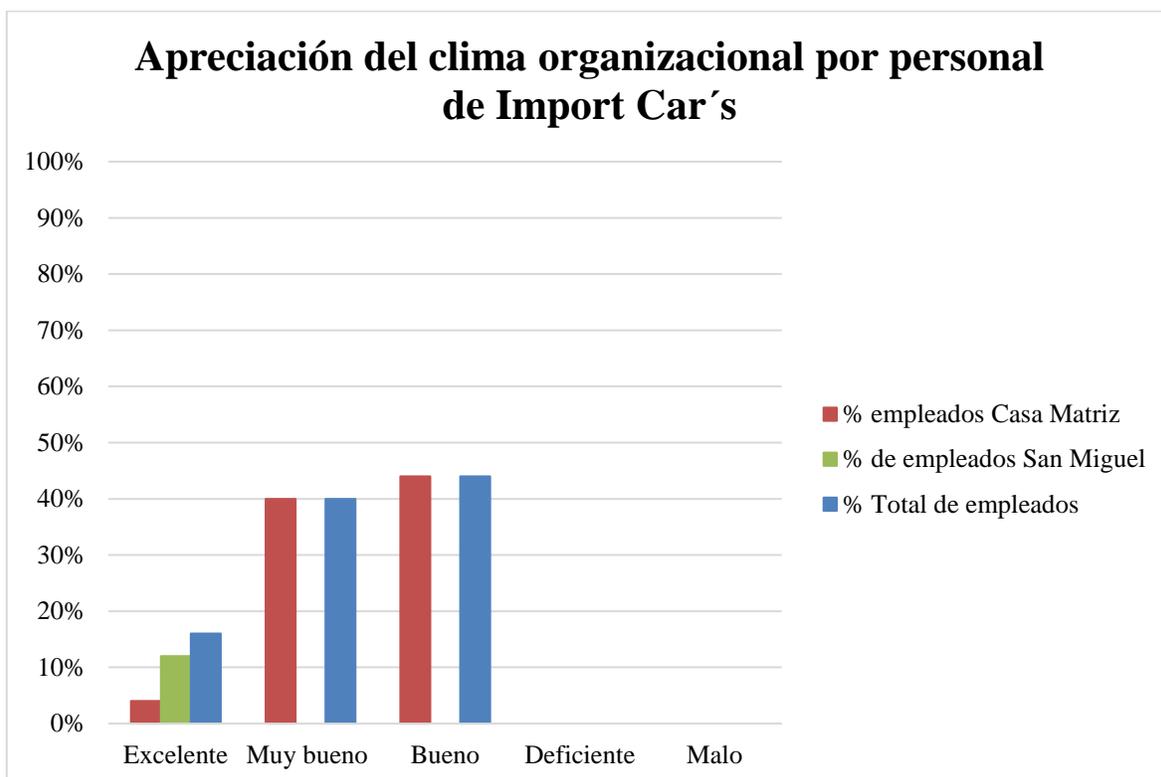
Gráfico 35. Encargados de áreas mantienen buenas relaciones con el personal.

Análisis: En el **Gráfico 35** se evidencia que el 100% de empleados pertenecientes a Import Car's, refiriéndose a casa matriz y San Miguel manifiestan que los jefes de las diferentes áreas existen buenas relaciones con todo el personal, además expresan como positivo debido a que la confianza generada ayuda a mantener un clima organizacional entre compañeros, sin embargo manifiestan que el exceso de amistad puede perjudicar la toma de decisiones dentro de la empresa e irrespetar jerarquías establecidas.

18) ¿Cómo considera el clima organizacional en la empresa?

Tabla 30. Apreciación del clima organizacional por personal de la empresa

	¿Cómo considera el clima organizacional en la empresa?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
18	Excelente	1	3	4	4%	12%	16%
	Muy bueno	10	0	10	40%	0%	40%
	Bueno	11		11	44%	0%	44%
	Deficiente	0		0	0%	0%	0%
	Malo	0		0	0%	0%	0%
	TOTAL		22	3	25	88%	12%

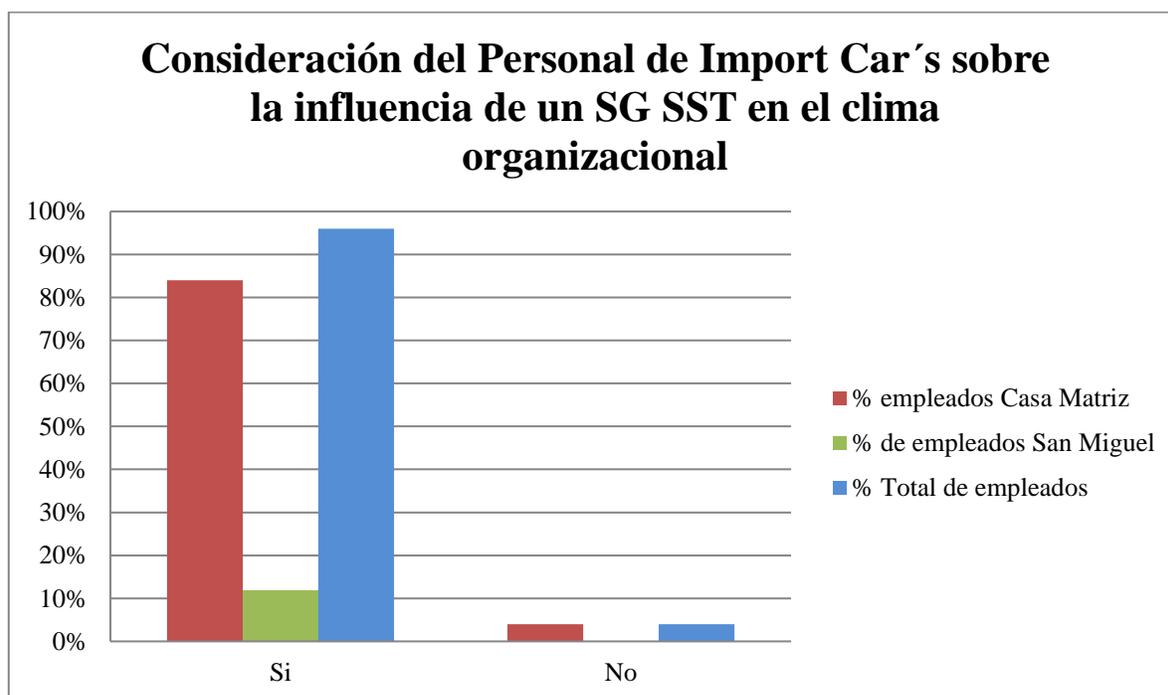
Gráfico 36. Apreciación del clima organizacional por personal de Import Car's

Análisis: Se observa en el **Gráfico 36** que el 16% de empleados mencionan que el clima organizacional es excelente un 40% muy bueno y 44% bueno, por lo consiguiente puede considerarse aceptable para la empresa según los resultados el personal se encuentra satisfecho con el ambiente dentro las instalaciones de Import Car's, casa matriz como sucursal San Miguel volviéndose esto beneficioso al tomar la decisión de implementar un SIG.

19) ¿Considera que el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo podría influir en el clima organizacional de la empresa?

Tabla 31. Consideración sobre la influencia de un SG SST en clima organizacional							
19	¿Considera que el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo podría influir en el clima organizacional de la empresa?	N° de empleados Casa Matriz	N° de empleados San Miguel	Total de empleados	% empleados Casa Matriz	% de empleados San Miguel	% Total de empleados
	Si	21	3	24	84%	12%	96%
	No	1	0	1	4%	0%	4%
	TOTAL	22	3	25	88%	12%	100%

Gráfico 37. Influencia de un SG SST en el clima organizacional según los empleados



Análisis: En el **Gráfico 37** se evidencia que el 96% de empleados pertenecientes a Import Car´s. casa matriz y sucursal San Miguel consideran que un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo podría influir a sus integrantes para colaborar en mantener o mejorar el clima organizacional. Por otra parte, un 4% del total de empleados equivalente a una persona mencionó que no influye; su opinión este sistema de gestión se enfoca en evitar accidentes y un ambiente seguro para realizar las actividades.

Según la información obtenida a través de entrevistas, se evidencia que el personal ha identificado los puntos débiles a reforzar dentro de la empresa, como ausencia de procesos y procedimientos en áreas claves y permitir así el eficiente desarrollo para sus actividades diarias, todo esto ligado a que no se han determinado adecuadamente los puestos de trabajo en consecuencia no se identifica la falta de recurso humano expresado por los empleados. En cuanto a la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo aun cuando se percibe un alto cumplimiento legal, hay actividades en este aspecto que han sido enviadas a segundo plano y no reciben el seguimiento necesario y permitir a Import Car´s llevar más allá de lo establecido legalmente, mantener su clima laboral y motivar el desempeño del personal.

iii. Cuestionario

Elaborado con el propósito de además el cumplimiento actual de las normas en Import Car's, S.A. de C.V. dentro del que se retomaron los requisitos de:

- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Artículos aplicables del Reglamento de Gestión de la prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86).

Es así como se obtuvo un panorama el cual ayudó a determinar la ejecución de normas y aspectos críticos a considerarse, que deben ser tratados con rigurosidad antes de proponer diseñar el SIG para la organización. **(Ver apéndice M)**

El cuestionario según requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 unificada con los artículos en común en el Decreto 86, se aplicó para lograr evaluar las variables de satisfacción del cliente, clima organizacional, uso eficiente de los recursos y la situación organizacional ante los sistemas de gestión de calidad y, seguridad y salud en el trabajo.

La información se obtuvo por diferentes jefaturas como también gerencias de la organización que tuvieran conocimiento o relación con los diversos aspectos evaluados, entre el personal entrevistado están:

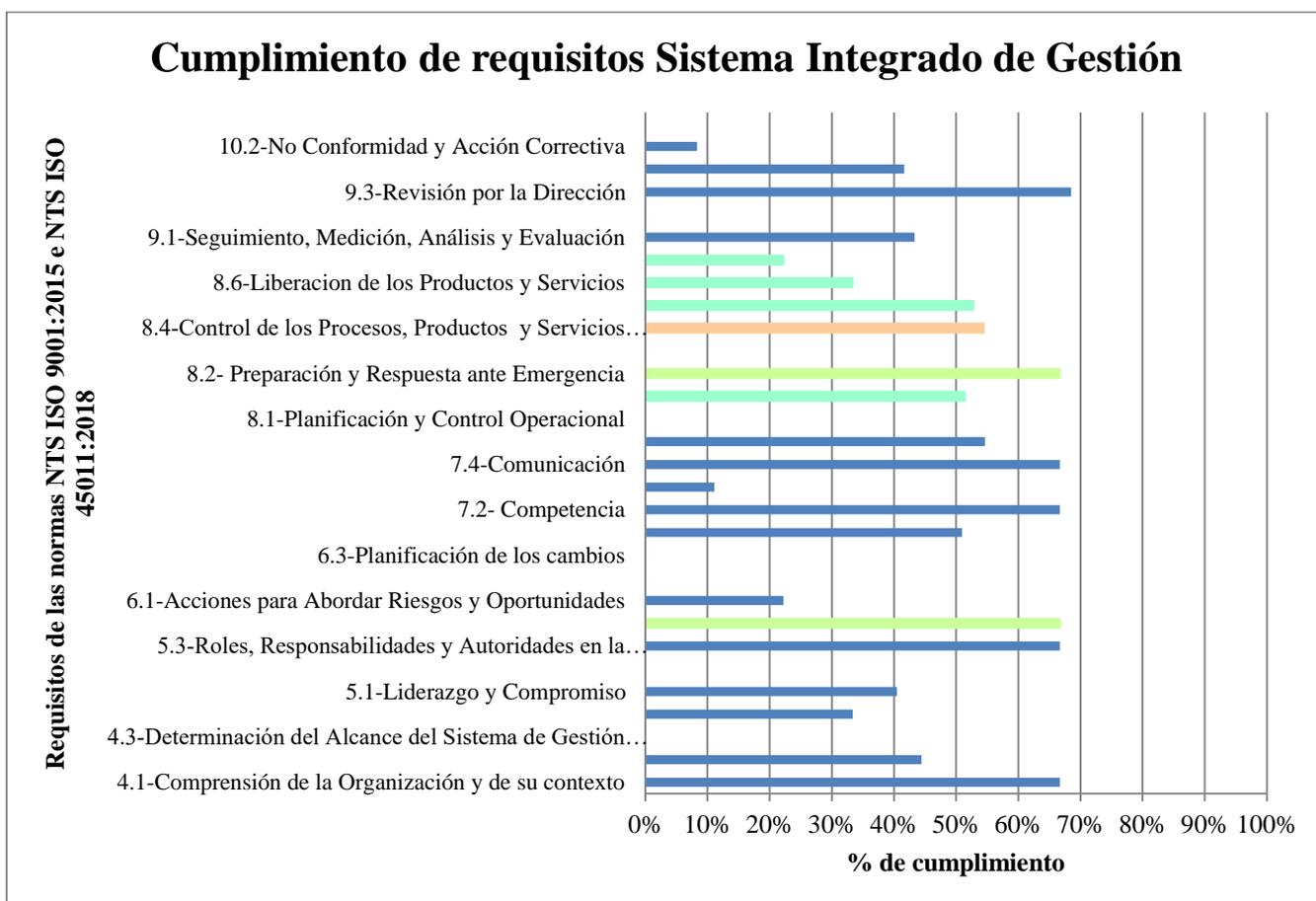
- Gerente General
- Gerente Financiera
- Jefe de Compras
- Jefe de Ventas
- Encargado de Sistema de Gestión de Salud Ocupacional.

El cuestionario estaba conformado por 220 preguntas, los resultados obtenidos fueron tabulados y resumidos en los gráficos 38, 39 y 40; donde se expresa el grado de cumplimiento por subrequisitos, requisitos y un cumplimiento general de un Sistema Integrado de Gestión por parte de la empresa y sus colaboradores.

1) Cumplimiento de los requisitos de un Sistema Integrado de Gestión con base en las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 por parte de Import Car's S.A. de C.V.

Tabla 32. Cumplimiento por requisito del Sistema Integrado de Gestión		
Requisitos del Sistema Integrado de Gestión		%
SIG	4.1-Comprensión de la Organización y de su contexto	67%
	4.2-Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	44%
	4.3-Determinación del Alcance del Sistema de Gestión Integrado	0%
	4.4-Sistema de Gestión Integrado	33%
	5.1-Liderazgo y Compromiso	40%
	5.2-Politica	0%
	5.3-Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	67%
SGSST	5.4 Consulta y participación de los trabajadores	67%
SIG	6.1-Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	22%
	6.2-Objetivos del SGI y Planificación para lograrlos	0%
	6.3-Planificación de los cambios	0%
	7.1-Recursos	51%
	7.2- Competencia	67%
	7.3-Toma de Conciencia	11%
	7.4-Comunicación	67%
	7.5-Información Documentada	55%
SGC	8.1-Planificación y Control Operacional	0%
	8.2-Requisitos para los Productos y Servicios	51%
SGSST	8.2- Preparación y Respuesta ante Emergencia	67%
SGC	8.3-Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	0%
	8.4-Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente (8.1.4-Compras)	54%
SGC	8.5-Produccion y Provisión del Servicio	53%
	8.6-Liberacion de los Productos y Servicios	33%
	8.7-Control de las Salidas No Conformes	22%
SIG	9.1-Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	43%
	9.2-Auditoría Interna	0%
	9.3-Revisión por la Dirección	69%
	10.1-Generalidades	42%
	10.2-No Conformidad y Acción Correctiva	8%
	10.3-Mejora Continua	0%

Gráfico 38. Cumplimiento de requisitos del SIG por Import Car's S.A de C.V.



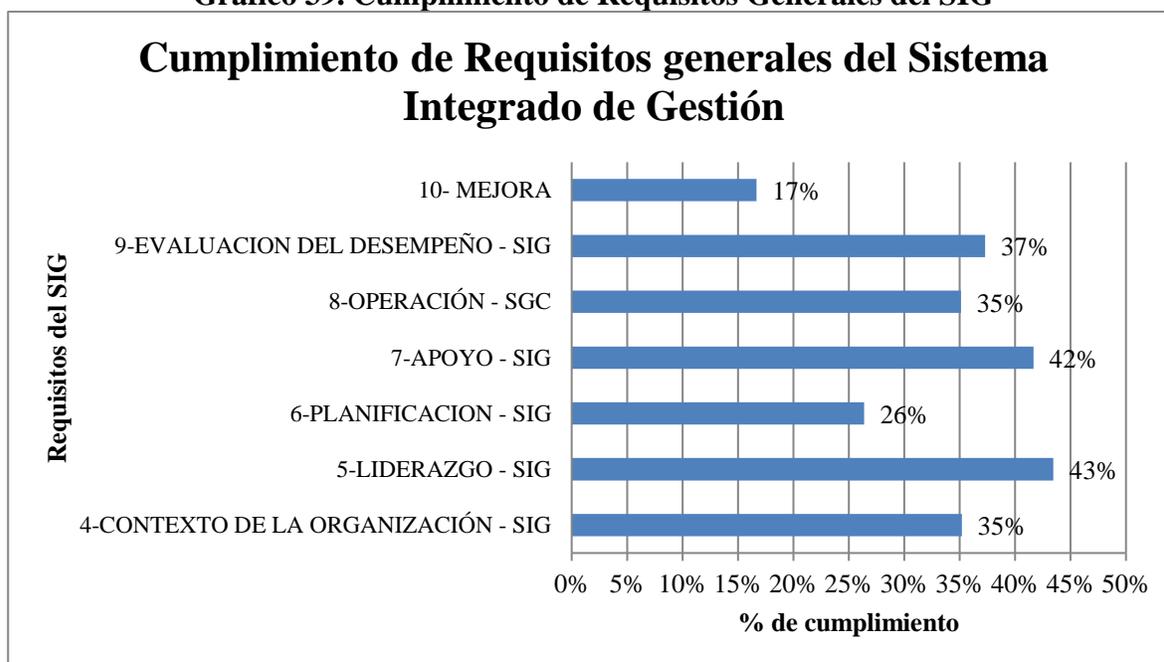
Análisis: En el **Gráfico 38**, se puede observar el grado de cumplimiento por cada uno de los requisitos que Import Car's posee, a través de gestiones y actividades que realiza. La empresa mantiene altos porcentajes de cumplimiento para aquellos relacionados con la gestión estratégica, los procesos de competencia de los trabajadores, los concernientes a seguridad y salud en el trabajo y a los que se refieren a la entrega del producto o prestación del servicio.

Sin embargo, es importante recalcar que, en cuanto a la gestión de la organización, su contexto y partes interesadas, aunque logra un 67% y 44% respectivamente, se enfoca más a cumplir con el plan estratégico y no a un sistema de gestión. En cuanto a requisitos restantes al no tener con un Sistema de Gestión Integrado su porcentaje en relación a su cumplimiento es bajo o nulo y para algunos casos, como los numerales del 8.3 *Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios* es del 0%, este porcentaje se debe a que la empresa no realiza actividades de diseño y desarrollo en la prestación de servicios.

2) **Cumplimiento de los requisitos generales de un Sistema Integrado de Gestión con base en las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 por parte de Import Car's S.A. de C.V.**

Requisitos generales del Sistema Integrado de Gestión	% Cumplimiento
4-CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN – SIG	35%
5-LIDERAZGO – SIG	43%
6-PLANIFICACION – SIG	26%
7-APOYO – SIG	42%
8-OPERACIÓN – SGC	35%
9-EVALUACION DEL DESEMPEÑO - SIG	37%
10- MEJORA	17%

Gráfico 39. Cumplimiento de Requisitos Generales del SIG

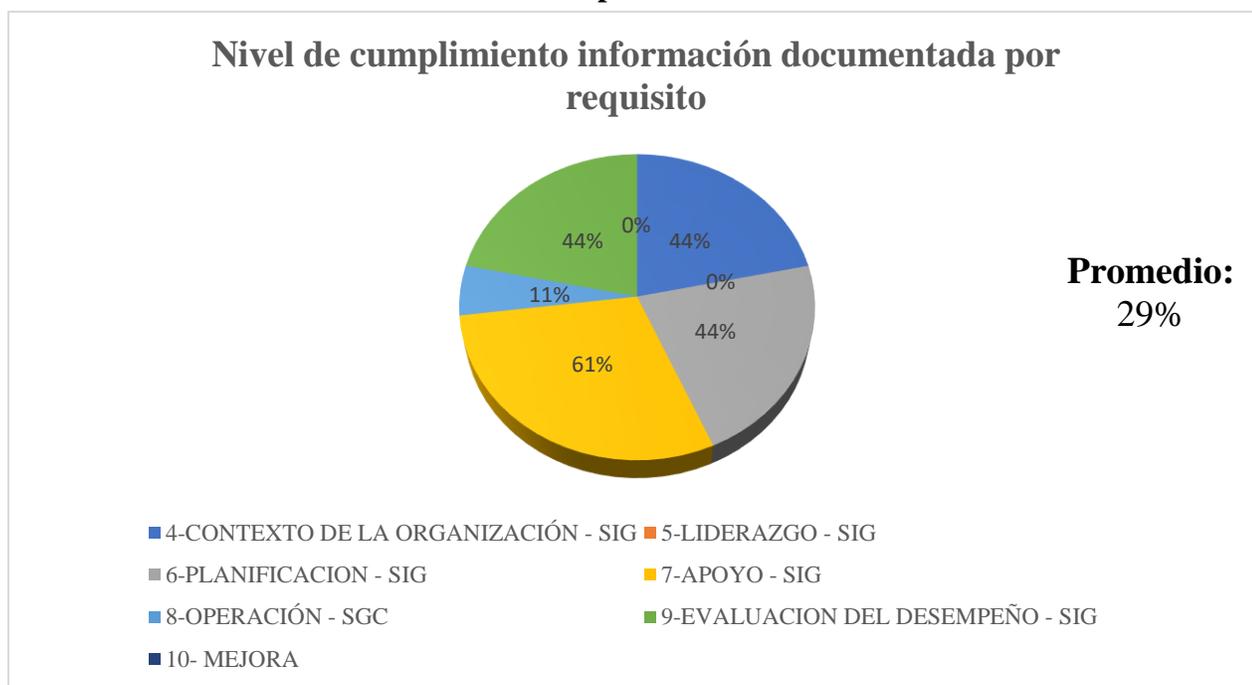


Análisis: En cuanto al **Gráfico 39**, el grado de cumplimiento que Import Car's posee para cada requisito general por los que están compuestos ambas normas (NTS ISO 9001:2015 y NTS 45001:2018). La empresa obtuvo un alto porcentaje de valoración en *Liderazgo* y *Apoyo*, con 43% y 42% respectivamente. Y con menor cumplimiento: *Planificación* con 26% ya que no está orientada a un análisis para abordar riesgos y oportunidades enfocado en el Sistema Integrado de Gestión y *Mejora* con un 17% no implementan un método para tratar o corregir no conformidades presentadas tampoco procesos formales de mejora continua.

3) **Cumplimiento de la información documentada por requisito de un Sistema Integrado de Gestión con base en las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 por parte de Import Car's S.A. de C.V.**

Tabla 34. Nivel de cumplimiento información documentada por requisito	
Requisitos generales del Sistema Integrado de Gestión	% Cumplimiento Información documentada
4-CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - SIG	44%
5-LIDERAZGO - SIG	0%
6-PLANIFICACION - SIG	44%
7-APOYO - SIG	61%
8-OPERACIÓN - SGC	11%
9-EVALUACION DEL DESEMPEÑO - SIG	44%
10- MEJORA	0%

Gráfico 40. Nivel de cumplimiento de información documentada



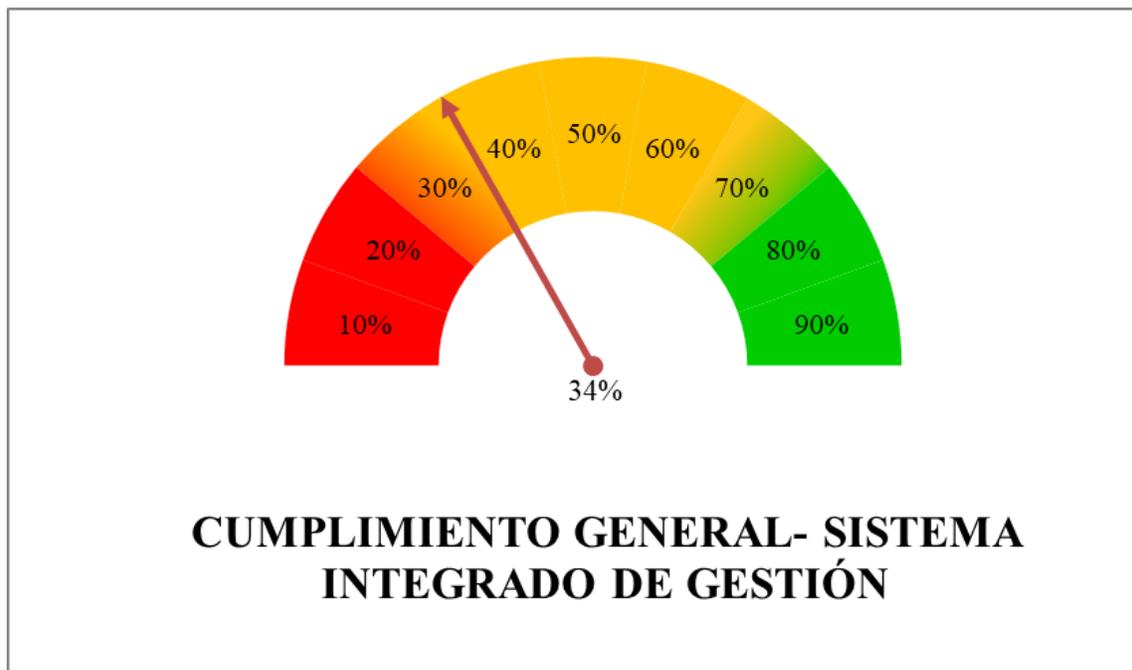
Análisis: En cuanto al **Gráfico 40**, el grado de cumplimiento que Import Car's posee a nivel documental para ambas normas es bajo, con un mayor porcentaje en *Apoyo* debido a que posee la información solicitada pero no estandarizada. Así también los requisitos 5 y 10 obtuvieron 0% al no mantener o conservar los documentos exigidos; como promedio la empresa presenta un nivel de cumplimiento del 29%.

4) **Cumplimiento general de un Sistema Integrado de Gestión con base en las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 por parte de Import Car´s S.A. de C.V.**

CUMPLIMIENTO GENERAL- SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

34%

Gráfico 41. Cumplimiento general del Sistema Integrado de Gestión



Análisis: De acuerdo al **Gráfico 41**, se puede advertir el grado de cumplimiento general que Import Car´s posee para un Sistema Integrado de Gestión, se pueden observar los resultados descritos en el **Gráfico 39**. Se visualiza que en la empresa por cada gestión realizada para las diferentes áreas solo alcanzó un 34%, como promedio de cada uno de los porcentajes de cumplimiento que obtuvo la organización de los requisitos evaluados.

Como resultado del análisis de los datos obtenidos de Import Car´s S.A de C.V. mediante el cuestionario, se observa que la empresa posee fortalezas en requisitos relacionados con liderazgo y el apoyo (manejo de recursos). También hay aspectos con acciones iniciadas, pero no con alineación hacia un sistema de gestión, como el caso de aspectos orientados al contexto de la organización y planificación, que hasta el momento el enfoque empresarial se inclina a estrategias mercadológicas. Por tanto, se visualiza a Import Car´s S.A. de C.V. como una empresa con los fundamentos necesarios para lograr diseñar exitosamente un Sistema Integrado de Gestión y resolver los diversos problemas que presenta en cada una de sus áreas.

iv. Mapa de procesos

Diseñado con la información que se obtuvo al conocer cada área de la empresa, su estructura y flujo de actividades el cual permitió que se establecieran procesos claves, estratégicos como de apoyo, para así facilitar la ejecución de las funciones y el cumplimiento de los requisitos que describe la NTS ISO 9001:2015. Para clasificar los diferentes departamentos que actualmente conforma a Import Car's S.A. de C.V. se realizó lo que nos indica Macías M. et al (2007), donde el mapa de procesos está conformado por los siguientes tres tipos:

- *Procesos Claves:* Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, orientados al cliente / usuario y requisitos además intervienen varias áreas funcionales en su ejecución.
- *Procesos estratégicos:* Aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen como opera el negocio y como se crea valor para el cliente / usuario para la organización.
- *Procesos de apoyo o soporte:* Son los que sirven de soporte a los procesos claves. En muchos casos, determinan que puedan conseguirse los objetivos.

v. Lista de chequeo de cumplimiento legal

Este instrumento se elaboró para verificar de manera general el grado de cumplimiento que tiene la organización relacionado a diferentes leyes aplicables a las actividades realizadas por la empresa y así tener una visión más completa del contexto legal de Import Car's, S.A. de C.V. **(Ver apéndice N)**

Se realizó la lista de chequeo de acuerdo a diferentes leyes que aplican a las actividades comerciales de Import Car's S.A. de C.V., entre las cuales se encuentran: Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos, Ley especial contra actos de terrorismo, Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA), Reglamento de Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA), Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86), Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (Decreto 89), Código de Salud y Ley del Seguro Social; los resultados obtenidos se visualizan en la **Tabla 35**.

Tabla 35. Lista de chequeo cumplimiento legal

IMPORT CAR'S, S.A. DE C.V.		Gerente Financiero: Larissa Flores	
Objetivo: Verificar el cumplimiento de leyes reglamentos para la implementación del SIG.		Fecha:	16 de septiembre de 2019

No	Leyes y Reglamentos a verificar	CUMPLE		EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos Ley especial contra actos de terrorismo	X		<ul style="list-style-type: none"> • Código de ética. • Actas de divulgación y código de ética. • Comité de cumplimiento. • Manual de cumplimiento. • Plan de trabajo y capacitaciones. 	<p>La empresa ha establecido políticas y requisitos que en su momento fueron solicitados por la Unidad de Investigación Financiera (UIF), actualmente se espera aprobación del reglamento que defina la práctica de la gestión definida correspondiente a la organización para el debido cumplimiento de la ley.</p> <p>Import Car's manifiesta que los expedientes obtenidos de empresas clientes en su momento, no han sido actualizados por falta de resolución acerca de la ejecución que se deba realizar para las empresas importadoras no financieras.</p>
	a) Nombramiento oficial de seguimiento o cumplimiento	X		<ul style="list-style-type: none"> • Nombramiento y expediente de capacitaciones y formación que ha recibido. 	
	b) Debida diligencia en la identificación y conocimiento del cliente	X		<ul style="list-style-type: none"> • Formulario conoce a tu cliente. • Declaraciones juradas de empresas clientes. 	
2	Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)	X		<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias de facturas y pagos, revisión de trámites aduanales por la persona encargada de compras. • Monitoreo de las diferentes rutas de la mercadería hasta que es entregada a la empresa, atención personalizada por personal de la empresa directamente con aduana cuando un contenedor presenta irregularidades. 	<p>Se le da cumplimiento a través de la contratación externa del servicio de trámites aduanales legalmente constituida y autorizada. Sin embargo, no existe un procedimiento de evaluación de proveedores.</p> <p>La empresa tramitadora ha prestado sus servicios por un tiempo considerable, pero no se ha identificado nuevos posibles proveedores de la gestión aduanera.</p>
3	Reglamento de Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)	X			
4	Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero internacional terrestre	X			
5	Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	X		<ul style="list-style-type: none"> • Los diferentes documentos generados a partir de lo que establece la ley. 	No hay responsables específicamente que den seguimiento ni actualización a lo establecido en la ley.
	a) Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO)	X		<ul style="list-style-type: none"> • Documento físico y virtual del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) 	No se le da seguimiento adecuado.
	b) Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	X		<ul style="list-style-type: none"> • Actas de establecimiento de Comité, diplomas de capacitaciones y formación recibida. 	Vigente según lo designado por el MTPS. Es decir, cada dos años se rotan las diferentes responsabilidades dentro del comité.

No	Leyes y Reglamentos a verificar	CUMPLE		EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
		SI	NO		
	c) Plan de Emergencias	X		<ul style="list-style-type: none"> Plan de emergencias formato físico y virtual. 	No se actualiza con regularidad.
6	Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)	X		<ul style="list-style-type: none"> Nombramiento Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. Delegados de prevención. 	Vigente según lo designado por el MTPS.
7	Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (Decreto 89)	X		<ul style="list-style-type: none"> Registro de inspecciones a instalaciones, extintores y EPP. Identificación y evaluación de riesgos y peligros. Mapas de riesgos. 	<p>Las inspecciones no son realizadas con rigurosidad ni periódicamente como lo establece la ley.</p> <p>La identificación y evaluación de riesgos y peligros no ha sido actualizada de acuerdo a la capacidad y remodelaciones realizadas a las instalaciones empresa.</p>
8	Código de Salud	X		<ul style="list-style-type: none"> Reporte de accidentes al MTPS, expedientes de empleados. 	El personal que ha sufrido un accidente es atendido por el ISSS para evaluación del tipo de lesión o herida ocasionada, y evaluar si es considerado como accidente de trabajo.
9	Ley del Seguro Social	X		<ul style="list-style-type: none"> Reportes de incapacidad y boletas de pago de acuerdo a lo establecido por el Código de Salud. Planillas de cotizaciones ISSS. 	<p>A la fecha no se ha dado un accidente grave que derive de una incapacidad permanente o enfermedad profesional que involucre culpabilidad del patrono.</p> <p>Si la lesión sufrida requiere incapacidad por políticas propias la empresa asume el pago de los 3 primeros días, pero si es por un periodo largo el ISSS es quien evalúa el salario correspondiente al empleado.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir del formato consultado en: <https://www.mininterior.gov.co/content/formato-lista-de-verificacion-de-cumplimiento-requisitos-legales-vcivp1f2>

Gerente General
Juan José Flores Carrillo.

Nombre, y cargo

Quien realizó la visita
Diana García
Karla Teresa Ayala

Nombre

Al haber realizado la lista chequeo en relación con el cumplimiento legal de Import Car's S.A. de C.V. se aprecia un desempeño aceptable, ya que para las diferentes disposiciones legales evaluadas ha cumplido y evidenciado. Sin embargo, se advirtió falta de seguimiento, en ocasiones por razones ajenas a la empresa como el caso de la Ley de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo; contrario a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en la que se acatan las disposiciones establecidas, pero no se visualizó una gestión que permita actualizar ni mantener vigente cada uno de los requisitos pertinentes.

Además, en el capítulo III del trabajo de graduación se describió como primer punto una parte metodológica referente a la investigación realizada como diseño, tipo, ruta y alcance del proyecto; así como el método ha utilizado, población y muestra, fuentes técnicas e instrumentos desarrollados para recolectar datos. En segundo lugar, se explica la aplicación y descripción de cada herramienta seleccionada que ayudaron a obtener información referente a Import Car's, S.A. de C.V. Seguidamente se mostraron los resultados obtenidos mediante entrevistas, cuestionario, lista de observación y chequeo del cumplimiento legal, acompañados de gráficos, y su respectivo análisis con el fin de visualizar claramente los puntos y variables evaluadas dentro de la investigación, así como aspectos críticos para que la empresa los considere y logre a futuro una implementación exitosa del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo así como su respectivo seguimiento.

A partir de esta información se hace la relación con las hipótesis planteadas en el capítulo I, debido a que se realizó un estudio exploratorio descriptivo, se consideró evaluar después del diagnóstico su comportamiento. Por lo tanto, se describe:

1. *La satisfacción del cliente en Import Car's, S.A. de C.V. está relacionada con la sistematización de sus áreas de gestión como resultado de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.*

La actual evaluación de la satisfacción del cliente mediante los diferentes canales refleja resultados satisfactorios, sin embargo al coordinar las áreas en la empresa a través del Sistema de Gestión de Calidad estos influenciarían, ya que la información proporcionada por el gerente general y demás empleados indicó que, si existieran procedimientos y personal específico para cada puesto les permitiría a ellos atender eficientemente a los clientes y suplir sus necesidades y por lo tanto mejorar los porcentajes obtenidos hasta el momento.

2. *Un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las diferentes áreas de Import Car's, S.A. de C.V. influye directamente en el compromiso con sus colaboradores en generar un clima organizacional.*

Con respecto a la aseveración anterior se determinó que el SGSST se relaciona con el clima organizacional dentro de la empresa, en concordancia a la información proporcionada por los colaboradores este podría influir a su compromiso a mantener o mejorarlo, aunque en la empresa no existe un sistema establecido el clima organizacional se considera como bueno y muy bueno de acuerdo a las respuestas adquiridas.

3. *Una estructura por procesos y la utilización eficiente de los recursos de Import Car's, S.A. de C.V. son efectos directos del diseño de un Sistema Integrado de Gestión.*

En relación a los resultados obtenidos, existe un efecto entre las dos variables, debido a que en los instrumentos desarrollados se advirtió como la falta de una estructura por procesos limita a la empresa a utilizar eficientemente sus recursos humanos, físicos y tecnológicos, donde los empleados expresaron que tener lineamientos para sus funciones (procedimientos) es de beneficio para ellos y la empresa. Indicaron además que un Sistema Integrado de Gestión permitiría a la gerencia visualizar cada uno de estos puntos y así focalizarlos para volver eficiente cada una de sus áreas.

4. *Una gestión organizacional que garantice la salud y bienestar de los colaboradores de Import Car's, S.A. de C.V. está asociada al aporte que proporciona un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo.*

De acuerdo a la información obtenida en el diagnóstico realizado, un Sistema Integrado de Gestión ayudaría a la empresa a su gestión organizacional al proporcionar a sus empleados herramientas y beneficios necesarios para realizar sus funciones en relación a lo establecido por Import Car's: En primer lugar el SGC establecería los procesos y procedimientos, donde el personal menciona son indispensables, y en segundo lugar el SGSST apoyaría a garantizar la seguridad y salud para los trabajadores, además permitirían identificar aspectos reglamentarios que son importantes para la realización de actividades dentro del marco legal pertinentes a la organización y darles el debido seguimiento.

En resumen, del diagnóstico realizado en este capítulo, podemos observar un 67% obtenido en relación al uso del equipo de protección personal se considera que la empresa debería realizar un estudio a las actividades que representan riesgo a sus empleados y así proporcionar implementos necesarios con el fin de evitar accidentes en el desarrollo del trabajo.

Aun cuando Import Car's cumple con iluminación adecuada, se advirtió un 7% atribuido a que en la Bodega N°5 es necesario cambiar la posición de luminarias en el segundo nivel, las cuales son obstruidas por mercadería almacenada, esto en ocasiones dificulta las operaciones diarias. Para los riesgos ergonómicos se obtuvo un 11% de incumplimiento, ya que se determinaron tareas repetitivas que no eran controladas, además representan un potencial futuro daño al trabajador el cual no ha sido considerado por la empresa.

Se advirtió un 50% correspondiente a la falta de evidencia para información proporcionada sobre como manipular sustancias químicas (solventes, cloros y aceites) en la organización pese a que estas en su mayoría no son utilizadas en las actividades diarias, se encuentran disponibles a los trabajadores sin ser etiquetadas. Con respecto a infraestructura se encontró que no reúne condiciones físicas en las vías de circulación, puertas, escaleras, servicios sanitarios y áreas laborales en general dentro de la empresa que permita el acceso a personas con discapacidad.

Mediante la entrevista realizada al gerente general permitió identificar que hay un amplio conocimiento en relación a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo por lo cual se han realizado diferentes actividades para su cumplimiento esto indica una diferencia entre los Sistemas de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo donde para el primero no se han considerado aspectos en beneficio a su implementación. También, se detectó la inexistente medición con relación a niveles de ausentismo laboral; sin embargo, lo considera como mínimo. También mencionó que existen brechas en gestión organizacional y para superarlas todo el personal debe estar comprometido.

La información proporcionada por el Gerente Financiero acerca de diferentes gestiones de la empresa referente a reducción de costos, reprocesos y productividad, determinó que la organización a pesar de realizar pequeñas acciones sobre estos tres temas, aún no posee la estructura necesaria que le permite sistematizar los procesos para que otorguen la información que facilite la toma de decisiones y ejecución de planes de acción que mitiguen las debilidades conocidas en estas variables estudiadas.

El realizar la entrevista con el Jefe de Ventas ayudó a determinar que la empresa tiene establecido un seguimiento a los clientes que le permite conocer diversidad de datos relevantes referente a estos, como el grado de satisfacción, nivel de retención que posee la organización y una recopilación de quejas y reclamos más comunes a los que se enfrenta Import Car's, sin embargo estas actividades no se han puesto bajo procedimiento o realizado la documentación necesaria para transferir esta información en caso de modificaciones en el personal.

En las entrevistas al personal y con las respuestas obtenidas se identificó la ausencia de procesos y procedimientos en áreas claves que permitan desarrollar eficientemente sus actividades, esto representado en un 92% (estructura organizacional). Lo anterior ligado al 52% que menciona que existen limitantes al desempeñar sus funciones relacionado a la falta de personal lo que conlleva a una sobrecarga laboral. Así también se identificó los inexistentes lineamientos para gestionar quejas o reclamos hechos por clientes, lo que repercute en la atención que se les proporciona como en la satisfacción que se logra.

La evaluación realizada mediante el cuestionario según las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 determinó diferentes requisitos con baja valoración porcentual a los cuales se debe enfocar Import Car's, S.A de C.V., en una implementación del Sistema Integrado de Gestión:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| – Contexto de la organización | – Apoyo 42%, |
| 35%, | – Operación 35%, |
| – Liderazgo 43% | – Evaluación del desempeño 37%, |
| – Planificación 26%, | – Mejora 17% |

La lista de chequeo del cumplimiento legal para Import Car's reportó un desempeño aceptable. Sin embargo, con la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo no se visualizó una gestión que le permita actualizar ni mantener vigente cada requisito pertinente a la empresa y que apoyen el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Seguidamente al análisis a cada punto evaluado en el apartado anterior, se presentó una propuesta para Import Car's, S.A. de C.V., la cual se desarrolló dentro del capítulo IV, donde se proporcionaron alternativas, como producto a entregar a la empresa es el diseño del SIG, para superar los aspectos débiles de la empresa en su gestión organizacional con el propósito de que determine, evalúe y valore su implementación del Sistema Integrado anteriormente mencionado.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA / PLAN DE ACCIÓN

En la elaboración del presente trabajo de graduación, posterior a emplear instrumentos para captar información y realizar el respectivo análisis correspondiente a los datos recolectados, se ofreció una alternativa para el problema presentado por la empresa, mediante las propuestas facilitadas para diseñar un Sistema Integrado de Gestión, que proporcionara una respuesta efectiva y satisfactoria a Import Car's, S.A. de C.V., lo anterior dio lugar al desarrollo del capítulo descrito a continuación.

La presente propuesta referente al trabajo de graduación, deriva de capítulos anteriores y sobre todo a los análisis resultantes expuestos en el capítulo tres a partir del diagnóstico realizado de los Sistemas de Gestión Calidad como Seguridad y Salud en el Trabajo para Import Car's, S.A. de C.V.

4.1. Descripción de propuestas

Con respecto a las limitantes identificadas y su relación con las hipótesis, realizadas en el capítulo tres, se estableció la siguiente serie de propuestas para solventarlas y elaborar el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo, estas se describen a continuación:

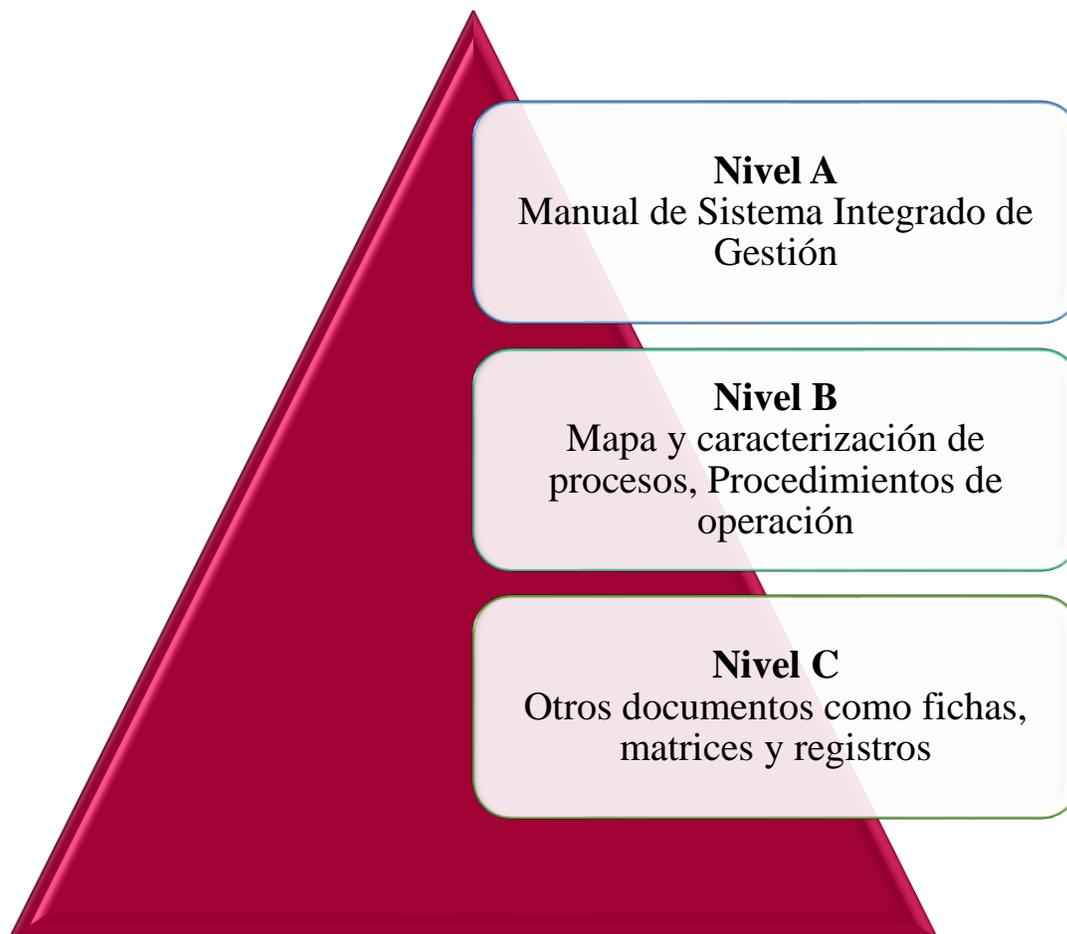
4.1.1. Pirámide documental

La extensión de la documentación propuesta para Import Car's se determinó siguiendo variables como el tamaño de la organización, los procesos y sus interacciones, las actividades que realiza y la competencia del personal referente a los Sistemas de Gestión.

Esta estructura se define de forma jerárquica en tres niveles de acuerdo a el Anexo A de la ISO / TR 10013: 2001 "Directrices para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad" y de acuerdo a su campo de aplicación puede ser utilizada para documentar otros sistemas de gestión, se establecieron de la siguiente manera (ver *Figura 16*):

- i. **Nivel A:** En este nivel se describe el Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con la política y objetivos del SIG establecidos
- ii. **Nivel B:** Describe los procesos y actividades interrelacionadas requeridas para implementar el Sistema Integrado de Gestión.
- iii. **Nivel C:** Consiste en documentos detallados de trabajo.

Figura 16. Pirámide documental propuesta para Import Car's S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia de acuerdo a ISO / TR 10013:2001

Se reitera que, en relación a lo descrito en la anterior figura, la información documentada perteneciente al SIG del Nivel C es de menor importancia, pero con mayor nivel de detalle que los contenidos en los dos primeros.

Respecto a la información obtenida en el capítulo tres relacionada con el nivel de cumplimiento de la información documentada de Import Car's S.A de C.V., se evaluó el resultado obtenido por cada requisito y así definir qué procedimientos pueden proporcionar una respuesta a la empresa y formar parte del diseño del Sistema Integrado de Gestión.

Es así que se elaboró una tabla (ver **Tabla 9**) donde se establece los requisitos y que elementos del diseño del SIG de Import Car's pueden ayudar a la organización en mantener o conservar la información documentada requerida en cada norma, a la vez esta propuesta está relacionada con el Manual de procedimientos (ver **4.1.4**).

4.1.2. Mapa de procesos

Diseñado con la información que se obtuvo al conocer las áreas de la empresa, su estructura y flujo de actividades, lo cual permitió definir procesos claves, estratégicos y de apoyo, así como su interrelación, esto facilitó describir funciones, responsabilidades y el cumplimiento de los requisitos que establece la NTS ISO 9001:2015 y la NTS 45001:2018.

Entre los procesos estratégicos definidos están:

- a) **Dirección Estratégica:** Compuesto por la Gerencia General y Gerencia Financiera, en este proceso se elaboran los lineamientos estratégicos y tácticos que permitan de manera coordinada, dirigir los esfuerzos de cada proceso al logro de los objetivos empresariales.
- b) **Sistema Integrado de Gestión:** Formula los lineamientos, metodologías y estrategias que permitan la planeación y seguimiento del sistema integrado de gestión.

Los procesos claves o misionales establecidos fueron:

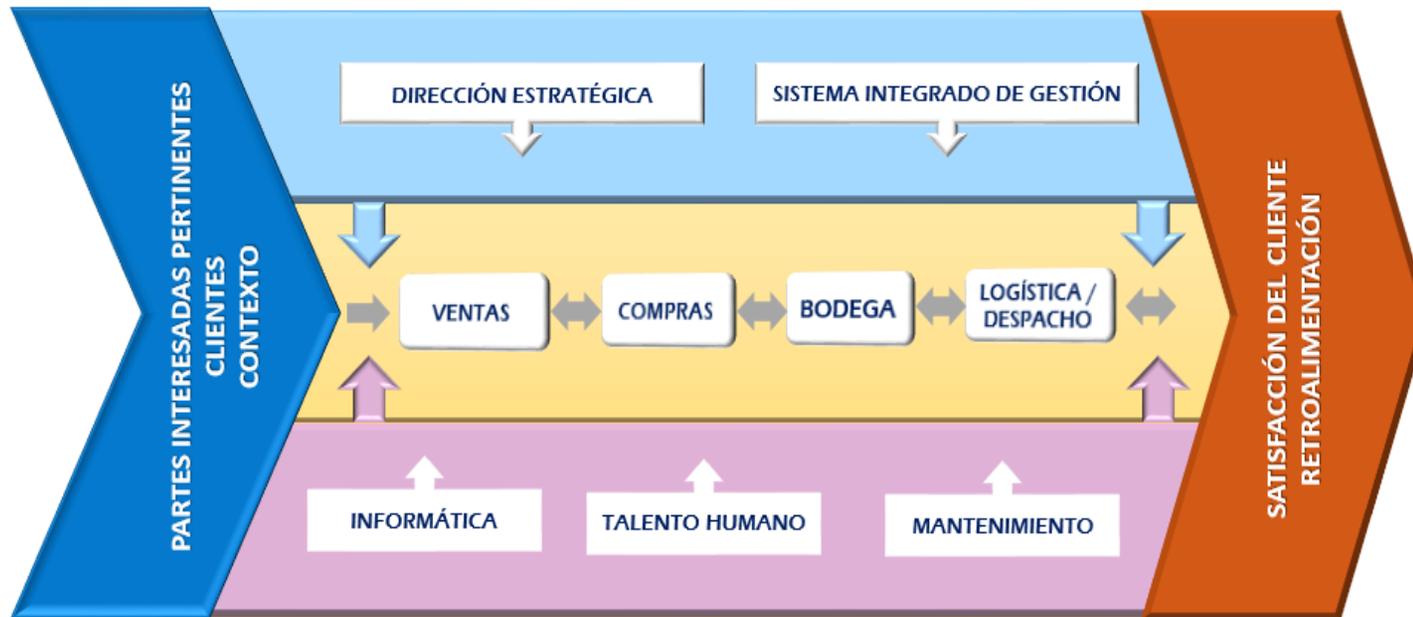
- a) **Compras:** Este proceso se encarga de adquirir los productos y nuevos proveedores para fortalecer el inventario de la empresa y suplir las necesidades de los clientes gestionando calidad y tiempos de entrega.
- b) **Bodegas:** Por medio de un inventario actualizado y ordenado, satisface los requerimientos de productos de los clientes internos: Ventas y Logística / Despacho.
- c) **Ventas:** Su función es percibir la necesidad del cliente a través de la revisión y aceptación de requisitos establecidos por el mismo para que este obtenga el producto o servicio solicitado de una manera satisfactoria.
- d) **Logística / Despacho:** Satisface los requerimientos de los clientes (capturados por el proceso de Ventas), y asegura que la mercadería entregada sea la solicitada en un tiempo prudencial y preservando la calidad de los productos.

Y para completar el mapa se determinaron los siguientes procesos de apoyo:

- a) **Talento Humano:** Define el mecanismo para la selección de personal y aumento del nivel de competencia para que contribuya al desarrollo de la organización.
- b) **Mantenimiento:** Busca mantener y mejorar las instalaciones y maquinaria de la empresa, de acuerdo a criterios de carácter preventivo, reactivo o correctivo.
- c) **Informática:** Esta orientado a la administración de los recursos de informática y velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo que posee la organización.

En la **Figura 17** se presenta el mapa de procesos propuesto en el cual se muestran de manera gráfica los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que conforman a Import Car's, así como la interacción entre ellos.

Figura 17. Mapa de procesos nivel uno de Import Car's



Fuente: Elaboración propia

Nota: Los procesos misionales de Import Car's se relacionan entre sí, para lograr que las diferentes áreas mantengan comunicación y funcionalidad, se inicia con los requerimientos de las diferentes partes interesadas al trasladar sus necesidades a ventas el cual a su vez notifica a compras y demás procesos para lograr la satisfacción de los clientes quienes proporcionan retroalimentación positiva o negativa de la gestión realizada por la empresa.

4.1.3. Manual Integrado de Gestión

El manual, aunque no es exigido por las normas, se realizó para documentar e integrar en los elementos que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión de Import Car's S.A de C.V., según la NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. Además, se busca crear una guía para la organización debido a la inexperiencia que posee respecto a sistemas de gestión.

Esto con el propósito de convertirlo en un elemento clave hacia la implementación y mejora para los sistemas integrados, e incrementar su nivel competitivo en el mercado regional, además se establece un control a nivel general en la gestión para orientar la estrategia organizacional.

i. Alcance del Manual Integrado de Gestión

El alcance del Manual Integrado de Gestión diseñado para Import Car's S.A de C.V., incluye procesos estratégicos, claves y de apoyo, correspondientes al mapa establecido previamente, es así como se reafirma el compromiso empresarial en la búsqueda de la satisfacción de partes interesadas y, promover la Seguridad y Salud en el Trabajo.

ii. Justificación del Manual Integrado de Gestión

El diseñar un Manual Integrado de Gestión para Import Car's S.A de C.V. permitirá la definición de una estructura organizativa, además identificar y caracterizar procesos en primer y segundo nivel, así como responsabilidades de los integrantes de la empresa.

De esta manera la empresa presenta su Sistema Integrado de Gestión y el enfoque con el que lo implementan día a día, proporcionando una visión global de las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la ejecución y facilitar la generación de valor a partir de los procesos internos. Así también por medio de este instrumento, la organización incluirá aspectos relativos a las necesidades de los clientes internos y externos.

iii. Estructura de Manual Integrado de Gestión

La estructura está compuesta por una parte introductoria, generalidades sobre la empresa y como se encuentra conformado el manual, seguido por la descripción de elementos del Sistema Integrado de Gestión: misión, visión, responsabilidad de la dirección, funciones del personal dentro del SIG, política, objetivos, alcance y sus exclusiones, distribución de las áreas a través del organigrama, mapa de procesos nivel uno, fichas de procesos (estratégicos, claves y de apoyo) y descripción de requisitos estipulados en las normas que se establecieron como referencia para integración, así como aplicación a cada área. Esto se detalla a continuación:



**MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN
SIG-MIG-01
ISO 9001:2015 - ISO 45001:2018**

2019

**IMPORT CAR'S S.A de C.V.
No 1027, 29 Calle Poniente, San Salvador
Teléfono: (503) 2239 - 9500**

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 1 de 43		

Fecha de revisión:	
--------------------	--

**REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN (9001:2015 – 45001-2018)**

Revisión del Manual Integrado de Gestión

Cargo	Firma	Fecha
Jefe de Compras		
Jefe de Bodegas		
Jefe de Ventas		
Jefe de Logística y despacho		

Autorización:

Cargo	Firma	Fecha
Gerente General		

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 2 de 43		

INDICE

INTRODUCCIÓN	Pág. 4
GENERALIDADES	5
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE IMPORT CARS	8
ORGANIZACIÓN DE IMPORT CAR'S	9
DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE IMPORT CARS	35

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA	
Versión: 01	INTEGRADO DE GESTIÓN	
Página 3 de 43	9001:2015 – 45001:2018	

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. GENERALIDADES DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	5
Partes del Manual del Sistema Integrado de Gestión	5
Codificación del Manual del Sistema Integrado de Gestión	5
2. REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	5
Revisión	5
Autorización	6
Distribución y divulgación	6
Cumplimiento	6
3. MISION Y VISIÓN DE IMPORT CAR´S	6
4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	6
5. POLÍTICA INTEGRADA DE SIG	7
6. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	8
7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	10
Alcance de Sistema Integrado de Gestión	10
Organización de Import Car´S	10
Organigrama de Importa Car´S	14
Mapa de procesos nivel 1 de Import Car´S	15
Caracterización de procesos	16
8. REFERENCIAS	35
9. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	35
Contexto de la Organización	35
Liderazgo	36
Planificación	36
Apoyo	37
Operación	38
Evaluación de desempeño	38
Mejora	39
ANEXOS	40
CONTROL DE MODIFICACIONES	42
REGISTRO DE DIVULGACIÓN	43

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 4 de 43		

INTRODUCCIÓN

IMPORT CAR'S, S.A. de C.V., es una empresa familiar que se dedica a la compra y venta de accesorios automotrices. Fundada en 1992, por un empresario nacido en San Miguel, con visión emprendedora; quien, a sus inicios se dedicaba a la importación de vehículos usados desde Estados Unidos, campo en el que adquirió los conocimientos acerca de la industria automotriz y lo inspiró a participar en ese mercado.

De la misma manera que experimentó la escasez existente en el país de repuestos para reparar los vehículos que importaba, por lo que consideró a este un mercado creciente, poco explorado y atractivo para invertir, en el cual decidió incursionar en la importación de accesorios equivalentes que suplieran diferentes necesidades de las personas que buscaban restaurar sus automóviles y de quienes adquirirían esos productos para revenderlas. En un inicio los importaba en forma general dentro de ellas piezas de motor, carrocería, vidrios, hidráulicas, eléctricas; donde encontró riesgos críticos inherentes a la importación y comercialización de estas, dentro de los que se mencionan deterioros físicos o baja calidad; por lo que decidió especializarse en carrocería, luces, radiadores y accesorios para la línea americana.

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir el Sistema Integrado de Gestión "SIG" de Import Car's, para facilitar la dirección y evaluación del desempeño empresarial, en términos de Calidad, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr satisfacción en la prestación de los servicios, en pro de entregar mejores resultados a las partes interesadas.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 5 de 43		

1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) bajo las normas ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018

- **Partes del Manual del SIG**

El Manual de SIG posee las siguientes partes:

- Sección identificativa*: la cual está conformada por la portada, encabezado y pie de página.
- Sección descriptiva*: consta del contenido del Manual de SIG contemplados en la tabla de contenidos.

- **Codificación del Manual de SIG**

La codificación del Manual de Calidad consta de las siglas:

- SIG que indican “*Sistema de Integrados de Gestión*”,
- MSIG que indican “*Manual de Sistema Integrado de Gestión*”

Y el correlativo de versión del manual.

SIG-MIG	00
Nomenclatura del Manual de SIG	Versión del Manual de SIG

2. REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE SIG

La revisión, modificación y aprobación del Manual de SIG de Import Car´S se realiza cada dos años, a menos que haya un cambio que impacte al Sistema de Gestión de SIG y se modifique una parte o la totalidad del Manual de SIG.

- **Revisión**

Las revisiones del manual son registradas en la hoja de “Secuencia de Revisiones”, la cual se encuentra antes de la hoja de divulgación del Manual de SIG.

El responsable de la actualización y edición luego de la respectiva revisión por parte de la Alta Dirección, es el representante de la dirección (RD).

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 6 de 43		

- **Autorización**

El Manual de SIG luego de ser revisado por los dueños de los procesos, pasa a ser autorizado por la Alta Dirección.

- **Distribución y divulgación**

El representante de la dirección (RD) realiza la distribución del Manual de SIG virtual e impresa a cada uno de los líderes de proceso para que estos gestionen la divulgación.

La divulgación del Manual de SIG en cada proceso se documenta en la hoja de registro de difusión detallada en el presente documento.

- **Cumplimiento**

Una vez se haya realizado la autorización y divulgación del Manual de SIG, es responsabilidad de todo el personal de Import Car´s S.A. de C.V. el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

3. MISION Y VISION DE IMPORT CAR´S

- **Misión**

“Maximizar la participación en el mercado regional de repuestos para vehículos, ofreciendo una alta variedad de productos de carrocería y accesorios de calidad, a precios competitivos; con el fin de proporcionar la mejor asesoría para nuestros clientes, garantizando la salud y seguridad a los colaboradores, fomentando prácticas que promuevan el clima laboral del entorno en el que se opera”

- **Visión**

“Ser en los próximo cinco años una empresa líder en el Mercado de venta de carrocerías; y referente dentro de la cadena de valor por calidad y tecnología promoviendo iniciativas que incentiven la salud y seguridad de nuestros colaboradores a nivel nacional y regional.”

4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección a través de la Gerencia General, proporciona evidencia de la implementación, desarrollo y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión a través de:

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car´s S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 7 de 43		

- Informar de la importancia de cumplir con los requisitos legales y los r del cliente y demás partes interesadas.
- Asegurar la divulgación, comprensión e implementación de la Política Integrada.
- Asegurar que se establezcan canales de comunicación claros que permitan que toda la información pertinente del SIG llegue a todos los niveles de la empresa y a las partes interesadas previamente identificadas.
- Revisar oportunamente el SIG (Sistema Integrado de Gestión) de la organización con la colaboración de líderes por cada proceso, que dé a conocer a cada colaborador y sus responsabilidades con relación al SIG, además determinar oportunidades de mejora, realizar cambios y asegurar la adecuación de este.
- Dar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del SIG, así como para el desarrollo de los diferentes proyectos.

5. POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En Import Car´s somos un equipo comprometido en satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestra clientela en productos de carrocería y accesorios automotrices, con una gestión fundamentada en confiabilidad, responsabilidad, servicio y excelencia en cada proceso. Esto nos conduce a colocar la calidad y prevención de riesgos laborales de nuestros colaboradores como fuerza motriz organizacional, además de cada uno de los aspectos del negocio, desde la generación de la demanda hasta que el cliente reciba el producto.

Para ello Import Car´s se enfoca en:

- Desarrollar constantemente las competencias de nuestro personal, proporcionándoles condiciones de trabajo seguras y un entorno laboral saludable para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, relacionados con el trabajo, mediante la consulta y participación de todos los colaboradores.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 8 de 43		

Este modelo se extiende hacia la relación con cada uno de los proveedores, al cumplir así los estándares, normas y legislación aplicable en materia de calidad, y seguridad y salud en el trabajo en cada operación que realizamos.

6. OBJETIVOS DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- a) Aumentar la satisfacción del cliente en productos y servicios, al cumplir con la calidad además de proteger la salud de nuestros colaboradores.
- b) Disminuir los tiempos para la entrega de productos a los clientes con enfoque en la calidad y prevenir riesgos laborales.
- c) Mejorar las competencias del personal a través de capacitaciones continuas y a la vez lograr que adquieran conocimientos en Seguridad y Salud en el Trabajo permitiéndoles adoptar técnicas preventivas de daños a la salud por el desempeño laboral.
- d) Asegurar que se identifiquen, califiquen y verifiquen los requisitos legales requeridos para la planificación y operación del SIG, e igualmente otros requisitos que sean aplicables a la actividad económica de la empresa, así como en temas de seguridad y salud en el trabajo.
- e) Implementar estrategias sostenibles que fortalezcan el SIG, a través de la mejora continua de los procesos de la organización.

Para cada uno de los objetivos descritos anteriormente se ha establecido una meta con su respectivo indicador para poder evaluar el avance que como empresa se obtiene:

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 9 de 43		

OBJETIVO DE SIG	META	INDICADOR
1. Aumentar la satisfacción del cliente en productos y servicios, al cumplir con la calidad además de proteger la salud de nuestros colaboradores. 2. Disminuir los tiempos para la entrega de productos a los clientes con enfoque en la calidad y prevenir riesgos laborales.	Aumentar la satisfacción del cliente 3%	<i>Satisfacción del cliente</i> (Total de preguntas contestadas entre 8 y 10) / (Total de preguntas) *100
	Disminuir el 5% de días de incapacidad del personal	<i>Incapacidades del personal</i> (días perdidos por incapacidad) / (Total de días laborados) *100
	Entregar el 100% de los pedidos a tiempo	<i>Pedidos entregados a tiempo</i> (Pedidos entregados a tiempo) / (Total de pedidos despachados) *100
3. Mejorar las competencias del personal a través de capacitaciones continuas y a la vez lograr que adquieran conocimientos en Seguridad y Salud en el Trabajo permitiéndoles adoptar técnicas preventivas de daños a la salud por el desempeño laboral.	Aumentar capacitaciones recibidas por el personal 5% anual respecto al estado base	<i>Evaluación de competencias</i> ((Evaluación en periodo actual/Evaluación anterior)-1) *100
4. Asegurar que se identifiquen, califiquen y verifiquen los requisitos legales requeridos para la planificación y operación del SIG, e igualmente otros requisitos que sean aplicables a la actividad económica de la empresa, así como en temas de seguridad y salud en el trabajo.	Identificación del 100%	<i>Grado de identificación de requisitos legales aplicables del SIG</i>
		(Número de requisitos legales identificados para el SIG/ Total de requisitos legales aplicables) * 100
5. Implementar estrategias sostenibles que fortalezcan el SIG, a través de la mejora continua de los procesos de la organización.	Cumplimiento del 100%	<i>Fases aprobadas</i>
		(Número de fases o hitos logrados de manera satisfactoria / número de hitos planteados) *100

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 10 de 43		

7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Import Cars S.A. de C.V. establece, documenta y mejora continuamente el SIG de acuerdo a las siguientes normativas:

Norma Técnica Salvadoreña ISO 9001:2015

Norma Técnica Salvadoreña ISO 45001:2018

- **ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

El sistema integrado de gestión implementado en Import Car's con sede en 29 calle poniente #1027 San Salvador y su sucursal Carretera Panamericana kilómetro 135 #118, San Miguel, incluye las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 y aplica a los procesos de Compras, Bodegas, Ventas, Logística y Despacho de repuestos importados de carrocería, lámparas y refrigerantes para vehículos; sin embargo, se considera la no aplicabilidad para los requisitos de diseño y desarrollo de productos y trazabilidad de las mediciones según la NTS ISO 9001:2015.

Nota: Los requisitos no son aplicables porque la empresa no diseña y desarrolla productos, además no utiliza equipos que necesiten calibraciones.

- **ORGANIZACIÓN DE IMPORT CAR'S**

Nombre Puesto	Objetivo	Responsabilidades en el SIG
Gerente General	Definir la planeación estratégica, así como las operaciones, que incluyan la supervisión de las finanzas – liquidez, estimados financieros, mercadeo y enlace con clientes y demás partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> – Controlar las actividades planificadas del SIG comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias. – Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo y analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, contable, SST, entre otros. – Revisar las entradas de inventarios y colocar precios de los productos. – Autorización de pagos a empleados y proveedores. – Identificar, autorizar y finalizar relaciones con clientes al crédito.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 11 de 43		

Nombre Puesto	Objetivo	Responsabilidades en el SIG
Gerente Financiero	Maximizar el valor invertido por el propietario, además considerar las estrategias abordadas desde el SIG, donde se vincula cada parte organizacional para que sus operaciones arrojen resultados que satisfagan las expectativas de rendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> – Planear y proyectar el presupuesto de pagos proyectos del SIG y distribución de utilidades de la empresa. – Establecer las metas para los indicadores de gestión definidos en el área, y efectuar seguimiento al cumplimiento de estos. – Asignación y control de los costes y gastos. – Elaborar informes de gestión para ser presentado al gerente general, así como los demás informes sobre el desarrollo de sus funciones que se le soliciten.
Coordinador del SIG	Velar por la implementación y mantenimiento de cada uno de los sistemas, así como verificar que se cumplan con los procedimientos e instrucciones con exactitud por cada proceso del SIG (sistema integrado de gestión).	<ul style="list-style-type: none"> – Seguimiento detallado de los procesos realizados, para el SIG. – Implementar programas para el mejoramiento continuo y permanente del SIG en la prestación de servicios. – Determinación los requisitos del cliente y revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio. – Asiste en el desarrollo de los programas y actividades del área. – Participa en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo – Diligencia en los formatos los reportes de quejas y reclamos, no conformidades, también realiza las actas de calidad, reportes de los indicadores. – Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. – Atiende y prepara las auditorías realizadas por clientes y entidades regulatorias, entrega informes y difunde a las partes interesadas. – Toma acciones según los resultados obtenidos en las auditorias por parte de los clientes y entes reguladores. – Responsable moderar y articular con los trabajadores, la identificación de riesgos y

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 12 de 43		

		<p>peligros a los que se estarán expuestos los empleados en la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verificar los cambios en los requisitos legales aplicables a la organización y socializar la información. – Verifica el entendimiento de las políticas del SIG. – Verifica el cumplimiento de las responsabilidades de cada uno de los procesos del SIG. – Vela por el cumplimiento de las normas y procedimientos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
Jefe de Compras	Desde la identificación de la mercadería faltante en el inventario o demanda del cliente hasta la confirmación del ingreso de pedido de embarque a aduana.	<ul style="list-style-type: none"> – Como proveedor de insumos que inciden directamente en otros procesos. Compras debe ser funcional, reducir al mínimo conflictos en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del siguiente eslabón en la cadena de valor. – Para garantizar la satisfacción de los clientes, el proceso debe mantener una excelente relación con los proveedores, con objeto de estar siempre a la vanguardia en la propuesta de valor hacia los clientes: en materia de precios, calidad del producto y seguridad.
Jefe de Bodegas	Satisfacer los requerimientos de productos a los clientes internos, a través de un inventario actualizado y ordenado.	<ul style="list-style-type: none"> – Garantizar la adecuada conservación y manipulación de los diferentes repuestos en las bodegas, a través de prácticas orientadas a la seguridad de los colaboradores, además de mejores prácticas de manejo de bodegas, son factores clave que ayudan a mejorar los tiempos de entrega y mantener los niveles de satisfacción del cliente dentro de las metas proyectadas. La gestión interna del proceso lleva a hacer un manejo adecuado de inventarios y residuos que se generan en la operación, también la eficiencia como resultado de este.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 13 de 43		

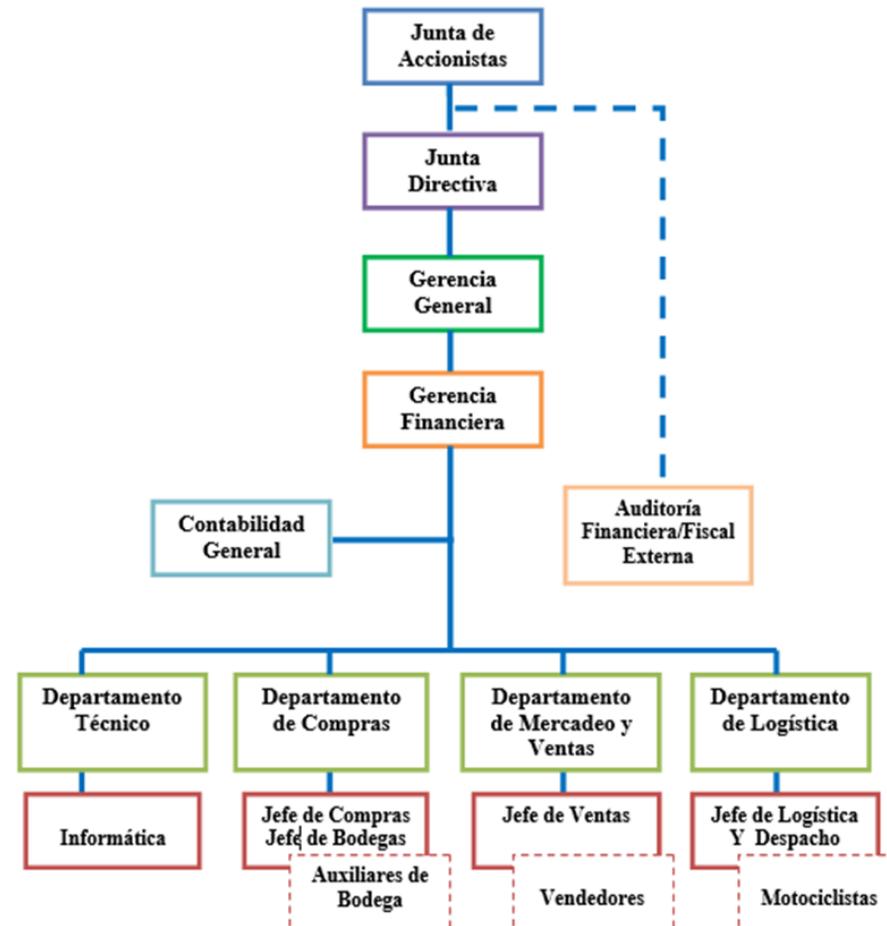
Jefe de Ventas	Percibir necesidades del cliente mediante la revisión y aceptación de requisitos que haya establecido.	<ul style="list-style-type: none"> – Presentar una propuesta de valor clara y actualizada a los clientes, que denote no sólo la calidad de productos a recibir, sino además la calidad en el servicio y en materia de gestión por parte de Import Cars, respecto a procesos más seguros para lograr un mejor servicio y atención de las necesidades de sus clientes internos y externos. – Capturar la voz del cliente como un insumo clave respecto a las tendencias actuales del mercado como input valioso en materia de mejora continua de la organización. De la misma manera aplica con las quejas y reclamos.
Jefe de Logística y Despacho	Satisfacer los requerimientos de los clientes, al asegurar que la mercadería entregada sea la solicitada en un tiempo prudencial que preserve la calidad de los productos.	<ul style="list-style-type: none"> – Verificar que los productos que se despachan sean los adecuados, de acuerdo a las necesidades del cliente. – Velar porque la entrega de calidad (tiempo y forma) hacia el cliente, mediante el seguimiento de los parámetros internos definidos en materia de salud y seguridad en el trabajo, desde la movilización y colocación de piezas, hasta su correcto embalaje, al hacer un uso responsable de los recursos empleados.
Jefe de Informática	Administrar los recursos de informática y velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo que posee la organización. Administrar el software IC y preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de las bases de datos y los sistemas de información.	<ul style="list-style-type: none"> – Garantizar la eficiencia operativa de todos los sistemas informáticos que sostienen la operación de los procesos críticos de Import Car's, donde se ofrecen alternativas que sean amigables para el usuario, así como procesos rápidos y menos engorrosos, que ayude a generar un ambiente de trabajo menos estresante y más seguro, además de lograr, a través de los procesos eficientes, ahorros de recursos (tiempo, electricidad, papel) que beneficien al entorno de la organización.
Jefe de Talento Humano	Definir el mecanismo para la selección de personal de la	<ul style="list-style-type: none"> – Apoyar la mejora continua de la organización a partir de suplir las

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 14 de 43		

	<p>empresa y generar actividades que satisfagan el nivel de competencia y motivación del personal que contribuya al desarrollo y mejoramiento continuo de la Organización.</p>	<p>necesidades nuevas de conocimientos de cada colaborador, especialmente en los aspectos relacionados a la gestión de SST.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fomentar la nueva adquisición y aplicación de los conocimientos en los temas requeridos mediante instrumentos y metodologías que sean acordes al público interno, para que la empresa se mantenga a la vanguardia y pueda satisfacer las nuevas demandas del mercado y requerimientos establecidos por los clientes.
<p>Jefe de Mantenimiento</p>	<p>Organizar y dirigir el mantenimiento y reparación, Conocimientos de electricidad y mecánica, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo. comunicación efectiva, flexibilidad mental de criterios, interés por la innovación, orientado a resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Velar la adecuada gestión del mantenimiento de instalaciones, así como la correcta disposición de los desechos y residuos generados en las operaciones en este proceso, para lograr un entorno que permita dar un servicio de calidad a los clientes. – Proporcionar las mejores alternativas y técnicas que garanticen la salud y seguridad de los colaboradores, a través de la minuciosa selección de los contratistas que prestarán los servicios.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 15 de 43		

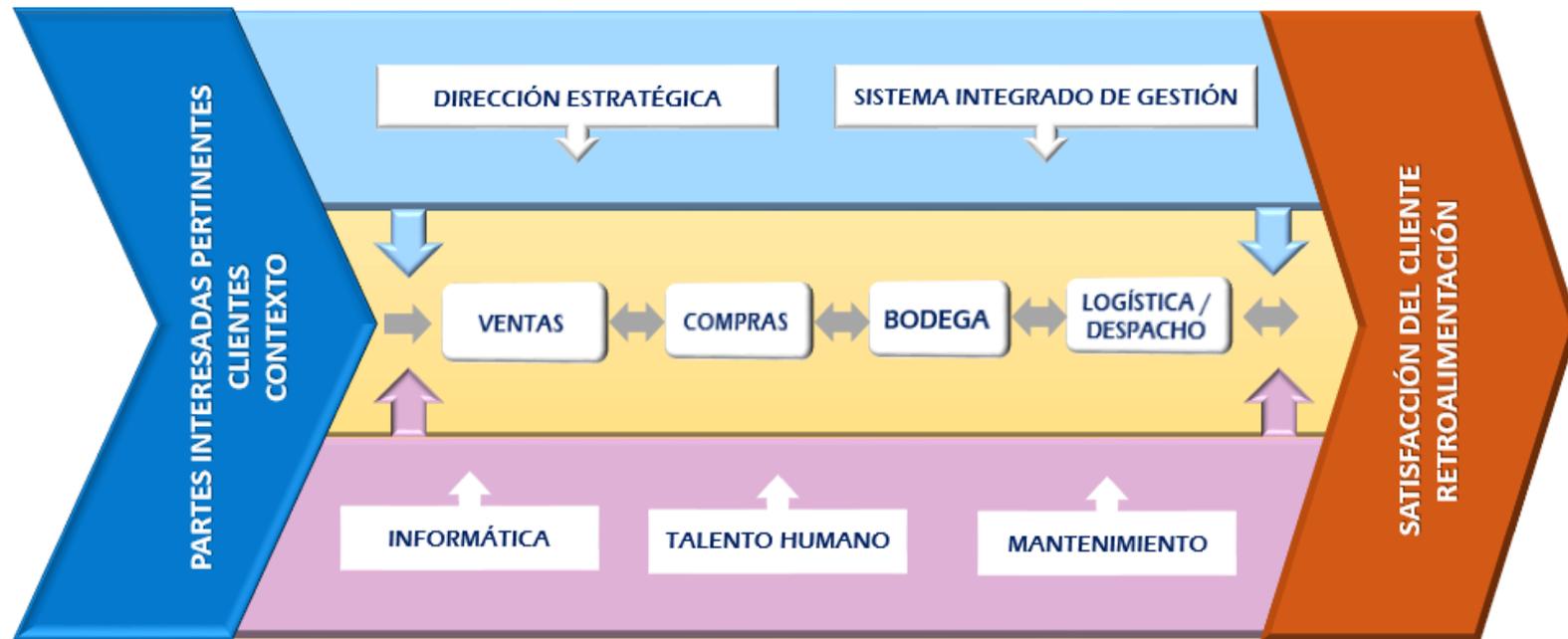
- **ORGANIGRAMA**



Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO	
Versión: 01	DE GESTIÓN	
Página 16 de 43	9001:2015 – 45001:2018	

- **MAPA DE PROCESOS IMPORT CAR'S**



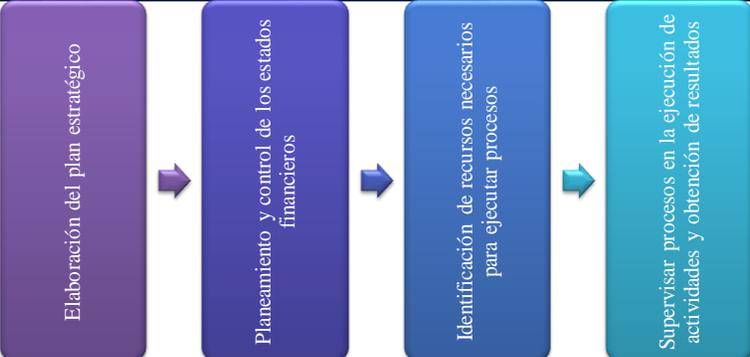
Nota: Los procesos misionales de Import Car's se relacionan entre sí, para lograr que las diferentes áreas mantengan comunicación y funcionalidad, se inicia con los requerimientos de las diferentes partes interesadas al trasladar sus necesidades a ventas el cual a su vez notifica a compras y demás procesos para lograr la satisfacción de los clientes quienes proporcionan retroalimentación positiva o negativa de la gestión realizada por la empresa.

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 17 de 43		

• **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE IMPORT CAR'S**

FICHA DE PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICO

		FICHA DE PROCESO		Código: FP01 Revisión No. 01 Fecha: 12-03-20 Página 1 de 1		
I. IDENTIFICACION						
Proceso	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA			Líder del proceso Responsabilidades de Líder de Proceso	Gerente General Revisión de los planes elaborados para las diferentes funciones de la empresa.	
Subproceso	Elaboración de plan estratégico					
Subproceso	Planeamiento y control de los estados financieros					
Subproceso	Identificación de recursos necesarios para la ejecución de los procesos de la empresa					
Subproceso	Supervisión de procesos en la ejecución de actividades y obtención de resultados					
Objetivo	Elaborar los lineamientos estratégicos y tácticos que permitan de manera coordinada, dirigir los esfuerzos de cada proceso al logro de los objetivos empresariales.			Responsabilidades de Gestor de Proceso	Elaboración y revisión de la estrategia financiera de la empresa. Contribuir a la estrategia corporativa	
Alcance	Desde la identificación de necesidades de la empresa, la construcción de planes, programas y proyectos, hasta la ejecución y evaluación de los mismos.					
II. DESCRIPCION						
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)			Principales salidas	Cliente /Usuario
Interno	Requerimiento de estrategias Demanda generada por los asistentes de ventas				Nuevas estrategias Establecimiento de políticas	Interno
Todos los procesos del SIG						Todos los procesos del SIG
Externo	Estadística de venta perdida Proveedores Nacionales e Internacionales Instituciones gubernamentales					Externo
						No se identificaron

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 18 de 43		

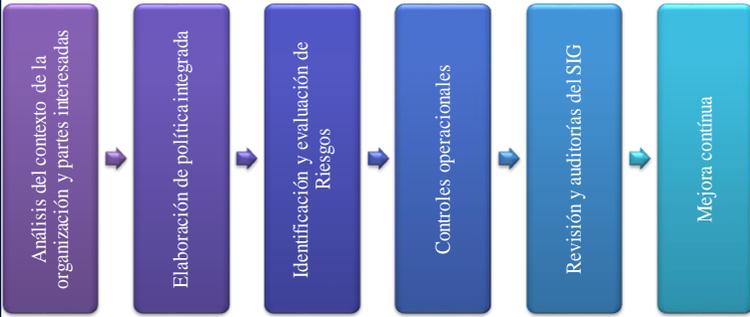
FICHA DE PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (CONTINUACIÓN)

III. VARIABLES RELACIONADAS							
Indicadores / Controles			Recursos / Infraestructura del proceso	Ambiente de operaciones	Procesos Relacionados		
Nombre	Meta	Fórmula			Estratégicos	Clave	Apoyo
% de cumplimiento de metas cumplidas de objetivos estratégicos	Mayores o igual a 90%	$(N^{\circ} \text{ de metas cumplidas} / \text{Total de metas propuestas}) * 100$	Colaboradores	Iluminación	Sistema Integrado de Gestión	Compras Ventas Bodega Despacho y logística	Talento Humano Informática Mantenimiento
			Informes de indicadores por procesos	Ventilación			
			Software IC (Import Cars)				
			Equipo informático				
Rentabilidad		Utilidad neta / activo Utilidad neta / Patrimonio					
IV. COMPETENCIAS							
Gerente General	Pensamiento crítico, capacidad de planificación y negociación, liderazgo, destrezas en informática, conocimientos del software IC, ofimática, conocimiento de las piezas (mercadería), comunicación efectiva, dominio del idioma inglés, buena redacción y ortografía, orientado a resultados y trabajar bajo presión, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.						
Gerente Financiero	Criterio empresarial, experiencia y preparación para el control y análisis financiero de la empresa, destrezas en informática, conocimientos del software IC, conocimiento de importaciones, ofimática, conocimiento de las piezas (mercadería), comunicación efectiva, dominio del idioma inglés, buena redacción y ortografía, orientado a resultados y trabajar bajo presión, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.						
V. MATRICES DE RIESGOS							
Matriz de riesgos estratégicos	Ver matriz de riesgos estratégicos						
Matriz IPER	Ver matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos						
VI. INFORMACIÓN DOCUMENTADA							
Nombre	Código		Frecuencia de uso				
Plan estratégico	PE-01		Mensual				
Estados Financieros	EF-01		Anual				
Presupuesto	PP-01		Mensual				

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 19 de 43		

FICHA DE PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

	FICHA DE PROCESO			Código: FP02 Revisión No. 01 Fecha: 11-03-20 Página 1 de 1	
	I. IDENTIFICACION				
Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			Líder del proceso Responsabilidades de Líder de Proceso Responsabilidades de Gestor de Proceso	Coordinador del SIG Diseño, implementación, coordinación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión en todos los procesos de la empresa N/A
Subproceso	Análisis del contexto de la organización y partes interesadas				
Subproceso	Elaboración de política integrada				
Subproceso	Identificación y evaluación de Riesgos				
Subproceso	Controles operacionales				
Subproceso	Revisión y auditorías del SIG				
Subproceso	Mejora continua				
Subproceso	Formular lineamientos, metodologías y estrategias que permitan la planeación y seguimiento del sistema integrado de gestión				
Subproceso	Desde la identificación de necesidades de las partes interesadas y contexto de la organización , la construcción de planes, programas hasta la revisión y mejora continua del SIG incluyendo la documentación necesaria para la ejecución y evaluación de los mismos.				
II. DESCRIPCION					
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)		Principales salidas	Cliente /Usuario
Interno	Requerimiento de estrategias Demanda generada por los asistentes de ventas Estadística de venta perdida			Elaboración de objetivos estratégicos Establecimiento de políticas Elaboración de indicadores Controles operacionales Revisión por la dirección	Interno
Procesos de la empresa Externo Proveedores Nacionales e Internacionales, Instituciones gubernamentales, Clientes, Colaboradores, Otras partes interesadas identificadas		Externo			
		No se identificaron			

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 20 de 43		

FICHA DE PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CONTINUACIÓN)

III. VARIABLES RELACIONADAS							
Indicadores / Controles			Recursos / Infraestructura del proceso	Ambiente de operaciones	Procesos Relacionados		
Nombre	Meta	Fórmula			Estratégicos	Clave	Apoyo
Nivel de riesgos negativos mitigados	Mayor o igual a 80%	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de riesgos negativos mitigados}}{\text{Total de riesgos negativos}} \right) * 100$	Colaboradores	Iluminación	Dirección Estratégica	Compras	Talento Humano
			Informes de indicadores por procesos	Ventilación			
			Software IC (Import Cars)				
			Equipo informático				
			Documentación del SIG				
% de No conformidades (NC) cerradas	Mayor o igual a 85%	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de NC cerradas}}{\text{Total de NC}} \right) * 100$			Despacho y logística	Bodega	Mantenimiento
IV. COMPETENCIAS							
Coordinador del SIG	Pensamiento crítico, habilidad para promover la colaboración de los distintos procesos, liderazgo, destrezas en informática, conocimientos del software IC, ofimática, conocimiento de las piezas (mercadería), comunicación efectiva, dominio del idioma inglés, buena redacción y ortografía, orientado a resultados y trabajar bajo presión, habilidad para fijar objetivos, realizar seguimiento y dar retroalimentación, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.						
V. MATRICES DE RIESGOS							
Matriz de riesgos operacionales (Calidad)	Ver matriz de riesgos operacionales de calidad						
Matriz IPER	Ver matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos						
VI. INFORMACIÓN DOCUMENTADA							
Nombre	Código			Frecuencia de uso			
Manual de Calidad y procedimientos	MSIG / MPD			Mensual			
Programa plan e informe de auditoría	PA-01 / PA-02 / IA-03			Semestral			
Informe desempeño de los procesos	FD-01			Semestral			

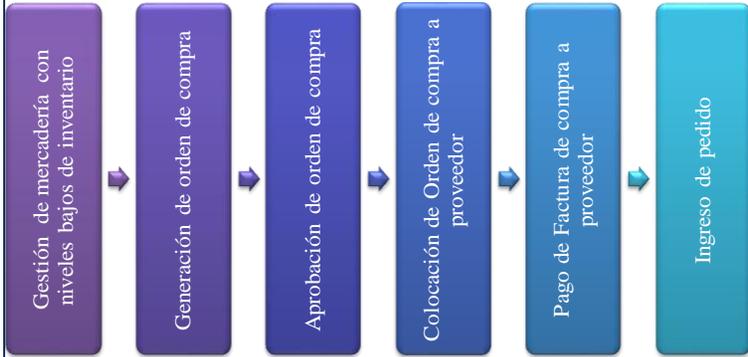
Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 21 de 43		

FICHA DE PROCESO DE COMPRAS

	FICHA DE PROCESO	Código: FP03
		Revisión No. 01
		Fecha: 12-03-20
		Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Proceso	COMPRAS	Líder del proceso	Jefe de Compras
Subproceso	Gestión de mercadería con niveles bajos de inventario		
Subproceso	Generación de orden de compra		
Subproceso	Aprobación de orden de compra		
Subproceso	Colocación de Orden de compra a proveedor		
Subproceso	Pago de Factura de compra a proveedor		
Subproceso	Ingreso de pedido	Responsabilidades de Líder de Proceso	Revisión del inventario a través del Software IC Revisión de catálogos de proveedores y generar la factura de compra Comunicación / Enlace con proveedores
Objetivo	Adquirir productos y nuevos proveedores para fortalecer el inventario de la empresa y suplir las necesidades de los clientes gestionando calidad y tiempos de entrega.		
Alcance	Desde la identificación de las mercadería faltante en el inventario o demanda del cliente hasta la confirmación del ingreso de pedido de embarque a aduana.	Responsabilidades de Gestor de Proceso	N/A

II. DESCRIPCION					
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)		Principales salidas	Cliente /Usuario
Interno	Nivel de Inventario		Órdenes de compra Pedidos Estatus de pedidos	Interno	
Ventas				Bodega	
Gerencia Financiera	Demanda generada por los asistentes de ventas			Ventas	
Externo	Estadística de venta perdida			Externo	
Proveedores Nacionales e Internacionales				No se identificaron	
Empresa tramitadora					
Transportistas					

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 22 de 43		

FICHA DE PROCESO DE COMPRAS (CONTINUACIÓN)

III. VARIABLES RELACIONADAS										
Indicadores / Controles			Recursos / Infraestructura del proceso	Ambiente de operaciones	Procesos Relacionados					
Nombre	Meta	Fórmula			Estratégicos	Clave	Apoyo			
Rotación de inventario	Mantener los niveles de rotación de inventario $\geq 80\%$	$(\text{Ventas acumuladas} / \text{inventario promedio}) * 100$	Colaboradores	Iluminación	Dirección estratégica	Ventas	Talento Humano			
			Catalogo de proveedores	Ventilación						
			Inventarios							
Nivel de cumplimiento de proveedores	Menor al 5%	$(\text{Pedidos recibidos fuera de tiempo} / \text{total de pedidos recibidos}) * 100$	Software IC (Import Cars)					Sistema Integrado de Gestión	Bodega	Informática
			Equipo informático							
Cartera de Proveedores	Mayor o igual a 80%	$(\text{N}^\circ \text{ de proveedores que cumplen requisitos tripartitos} / \text{Total de proveedores}) * 100$								
IV. COMPETENCIAS										
Jefe de Compras		Destrezas en informática, conocimientos del software IC, conocimiento de importaciones, ofimática, conocimiento de las piezas (mercadería), comunicación efectiva, dominio del idioma inglés, buena redacción y ortografía, orientado a resultados y trabajar bajo presión, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.								
V. MATRICES DE RIESGOS										
Matriz de riesgos calidad			Ver matriz de riesgos calidad							
Matriz IPER			Ver matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos							
VI. INFORMACIÓN DOCUMENTADA										
Nombre	Código			Frecuencia de uso						
Listado de productos a pedir	LPP01			Mensual						
Orden de compra	OC01			Mensual						

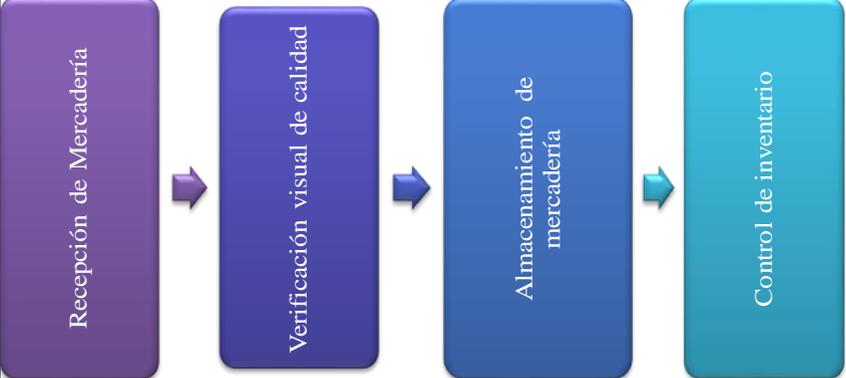
Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 23 de 43		

FICHA DE PROCESO DE BODEGA

	FICHA DE PROCESO	Código: FP04
		Revisión No. 01
		Fecha: 13-03-20
		Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Proceso	BODEGA	Líder del proceso	Jefe de Bodegas
Subproceso	Recención de Mercadería	Gestor de proceso	Asistente de Bodega
Subproceso	Verificación visual de calidad		
Subproceso	Almacenamiento de mercadería		
Subproceso	Control de inventario	Responsabilidades de líder de proceso	de la mercadería proveniente de aduana. Planificación de distribución de productos entre bodegas y sala de ventas de Casa
Objetivo	Satisfacer los requerimientos de productos a los clientes internos, a través de un inventario actualizado y ordenado.		
Alcance	Desde la recepción y almacenamiento de la mercadería hasta el control del inventario.	Responsabilidades de gestor de proceso	Cargo y descargo de productos en bodega

II. DESCRIPCION					
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)		Principales salidas	Cliente /Usuario
Interno	Mercadería: repuestos de carrocería, refrigerantes, lubricantes		Stock (Información) Mercadería (Producto)	Interno Despacho Ventas Externo No se identificaron	
Compras					
Externo					
Transportistas tercerizados					

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 24 de 43		

FICHA DE PROCESO DE BODEGA (CONTINUACIÓN)

III. VARIABLES RELACIONADAS							
Indicadores / Controles			Recursos / Infraestructura del proceso	Ambiente de operaciones	Procesos Relacionados		
Nombre	Meta	Fórmula			Estratégicos	Clave	Apoyo
Rotación mensual del producto X	Aumentar la rotación mensual en un 3% del producto X	$(\text{Ventas mensuales de producto X} / \text{Stock de inventario mensual del producto X}) * 100$	Colaboradores	Iluminación	Dirección estratégica	Ventas	Talento Humano
			Carretillas transportadoras	Ventilación			
			Inventarios	Humedad			
Utilización de bodegas	Utilizar el 90% de la capacidad de almacenamiento	$(\text{Capacidad utilizada} / \text{Capacidad total disponible}) * 100$	Software IC (Import Cars)	Plagas			
			Equipo informático				
			Estanterías				
			Equipo de protección personal				
						Mantenimiento	
IV. COMPETENCIAS							
Jefe de Bodega	Capacidad analítica y de rápida reacción ante emergencias, destrezas en informática y ofimática, conocimientos del software IC, manejar técnicas de comunicación, recepción y entrega de información, conocimiento de las piezas (mercadería), comunicación efectiva, identificar, analizar y solucionar problemas, buena redacción y ortografía, orientado a resultados y trabajar bajo presión, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.						
Asistente de Bodega	Codificación, identificación y método de ubicación de mercadería, tipificación de mercadería, manejo de sistemas de inventario computarizado, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.						
V. MATRICES DE RIESGOS							
Matriz de riesgos calidad	Ver matriz de riesgos calidad						
Matriz IPER	Ver matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos						
VI. INFORMACIÓN DOCUMENTADA							
Nombre	Código			Frecuencia de uso			
Calendarización anual de servicios de manejo de plagas	CSMP-01			Mensual			
Reporte de plagas	Externo			Mensual			

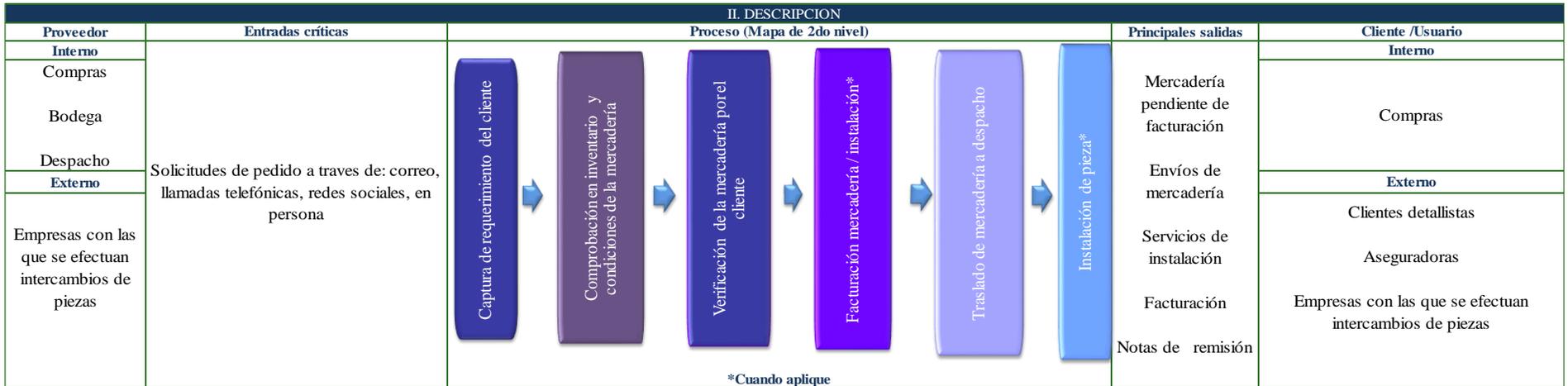
Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 25 de 43		

FICHA DE PROCESO DE VENTAS

	FICHA DE PROCESO	Código: FP05
		Revisión No. 01
		Fecha: 12-03-20
		Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Proceso	VENTAS	Líder del proceso	Jefe de Ventas
Subproceso	Captura de requerimientos del cliente		
Subproceso	Comprobación en inventario y condiciones de la mercadería		
Subproceso	Verificación de la mercadería por el cliente	Gestor del proceso	Asesor de Ventas
Subproceso	Facturación mercadería / instalación		
Subproceso	Traslado de mercadería a despacho		
Subproceso	Instalación de pieza	Responsabilidades de líder de proceso	Desde la captura del requerimiento del cliente hasta la entrega de la pieza a despacho
Objetivo	Percibir la necesidad del cliente a través de la revisión y aceptación de requisitos establecidos por el mismo.	Responsabilidades de gestor de	Atención al cliente tanto en sala de ventas como por medios electrónicos
Alcance	Desde la captura del requerimiento del cliente hasta la entrega de la pieza a despacho		



Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 26 de 43		

FICHA DE PROCESO DE VENTAS (CONTINUACIÓN)

Indicadores / Controles			III. VARIABLES RELACIONADAS					
Nombre	Meta	Fórmula	Recursos / Infraestructura	Ambiente de operaciones	Procesos Relacionados			
						Estratégicos	Clave	Apoyo
Reporte de ventas mensual	≥75% de la meta mensual de ventas	$(\$ \text{ facturados} / \text{meta mensual}) \times 100$	Colaboradores Sala de ventas	Iluminación Temperatura	Dirección estratégica Sistema Integrado de Gestión	Compras Bodega Despacho	Talento Humano Informática Mantenimiento	
Variación de Ventas pérdidas anual	Disminuir en un 3% las ventas pérdidas anualmente	$(1 - (\text{N}^\circ \text{ de ventas pérdidas en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de ventas pérdidas en el año } t-1)) \times 100$	Inventarios Software IC (Import Cars) Equipo informático	Ventilación				
Variación en errores de facturación	Disminuir en 2% mensual con respecto al estado base	$(1 - (\text{N}^\circ \text{ de facturas anuladas en el mes } t / \text{N}^\circ \text{ de facturas anuladas en el mes } t-1)) \times 100$	Base de datos de clientes Herramientas e insumos de instalación de piezas Equipo de protección para mecánicos					
Cartera de Clientes	Aumentar la cartera de clientes en un 3% anual respecto al estado base	$((\text{Cantidad de clientes en periodo actual} / \text{Cantidad de clientes en periodo anterior}) - 1) \times 100$						
IV. COMPETENCIAS								
Jefe de Ventas	Habilidades de venta, destrezas en informática y ofimática, conocimientos del software IC, manejar técnicas de comunicación, recepción y entrega de información, conocimiento de las piezas (mercadería), comunicación efectiva, identificar, analizar y solucionar problemas, buena redacción y ortografía, orientado a resultados y trabajar bajo presión, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.							
Asesor de ventas	Habilidades de venta, destrezas en informática y ofimática, conocimientos del software IC, conocimiento de las piezas (mercadería), comunicación efectiva, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.							
V. MATRICES DE RIESGOS								
Matriz de riesgos calidad	Ver matriz de riesgos calidad							
Matriz IPER	Ver matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos							
VI. INFORMACIÓN DOCUMENTADA								
Nombre	Código		Frecuencia de uso					
Facturas	FV03		Cada venta realizada					
Notas de remisión	NR03		Cuando la venta realizada lo amerite					

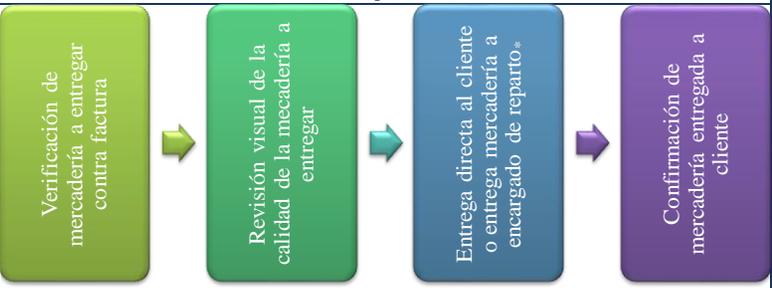
Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 27 de 43		

FICHA DE PROCESO DE DESPACHO

	FICHA DE PROCESO	Código: FP06
		Revisión No. 01
		Fecha: 13-03-20
		Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Proceso	LOGISTICA Y DESPACHO	Líder del proceso	Jefe de Logística y Despacho
Subproceso	Verificación de Mercadería vs. Factura	Gestor del proceso	Encargado de reparto
Subproceso	Revisión visual de la calidad de la mercadería a entregar		
Subproceso	Entrega directa al cliente o entrega de mercadería a motociclistas		
Subproceso	Confirmación de mercadería entregada al cliente	Responsabilidades de líder de proceso	Entregar los productos a los clientes, coordinación de rutas de envío, programación de despachos de acuerdo a facturas de pago, verificación de despachos a tiempo, coordinación en servicios de instalación
Objetivo	Satisfacer los requerimientos de los clientes, asegurando que la mercadería entregada sea la solicitada en un tiempo prudencial y preservando la calidad de los productos.		
Alcance	Desde que el vendedor coloca la mercadería en el despacho hasta que los productos son entregados al cliente.	Responsabilidades de gestor de proceso	Llevar producto a la dirección proporcionada por el cliente, verificar que el producto entregado sea el correcto, revisar condición de pago del producto, respetar tiempos y rutas de envío

II. DESCRIPCION					
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)		Principales salidas	Cliente /Usuario
Interno	Repuestos automotrices y refrigerantes Compras de los clientes		Pedidos entregados Pedidos no entregados	Interno	
Bodega				Encargado de reparto	
Externo				Externo	
No se identificaron	Nacionales (detallista, talleres, aseguradoras) Internacionales / Regionales				
		*cuando aplique			

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 28 de 43		

FICHA DE PROCESO DE DESPACHO (CONTINUACIÓN)

III. VARIABLES RELACIONADAS										
Indicadores / Controles			Recursos / Infraestructura	Ambiente de operaciones	Procesos Relacionados					
Nombre	Meta	Fórmula			Estratégicos	Clave	Apoyo			
Nivel de cumplimiento de despachos solicitados	Mayor al 85%	$(N^{\circ} \text{ de despachos cumplidos} / N^{\circ} \text{ de despachos solicitados}) * 100$	Colaboradores, accesorios de seguridad motociclistas (casco, rodilleras, otros)	Iluminación	Dirección estratégica	Ventas	Talento Humano			
			Estanterías	Humedad						
			Inventarios	Ventilación						
Porcentaje de pedidos entregados incorrectamente	Disminuir en un 5% los pedidos incorrectos	$(1 - (N^{\circ} \text{ de pedidos incorrectos en el mes} / tN^{\circ} \text{ de pedidos incorrectos en el mes} - 1)) * 100$	Software IC (Import Cars), equipo informático					Sistema Integrado de Gestión	Bodega	Informática
			Equipo informático							
			Transporte							
						Mantenimiento				
IV. COMPETENCIAS										
Jefe de Logística y Despacho	Conocimientos del software IC, manejar técnicas de comunicación, recepción y entrega de información, conocimiento de las piezas (mercadería), comunicación efectiva, aptitudes para gestionar el tiempo y priorizar tareas, identificar, analizar y solucionar problemas, buena redacción y ortografía, orientado a resultados y trabajar bajo presión, conocimiento geográfico de San Salvador y Santa Tecla, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.									
Encargado de Reparto	Aptitudes para gestionar el tiempo y priorizar tareas, conocimiento de las piezas (mercadería), comunicación efectiva, conocimiento geográfico de San Salvador y Santa Tecla, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo.									
V. MATRICES DE RIESGOS										
Matriz de riesgos calidad	Ver matriz de riesgos calidad									
Matriz IPER	Ver matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos									
VI. INFORMACIÓN DOCUMENTADA										
Nombre	Código			Frecuencia de uso						
Facturas	FV03			Cada venta realizada						
Bitacora de entrada y salida despachos de motoristas	BESM01			Cada venta realizada						

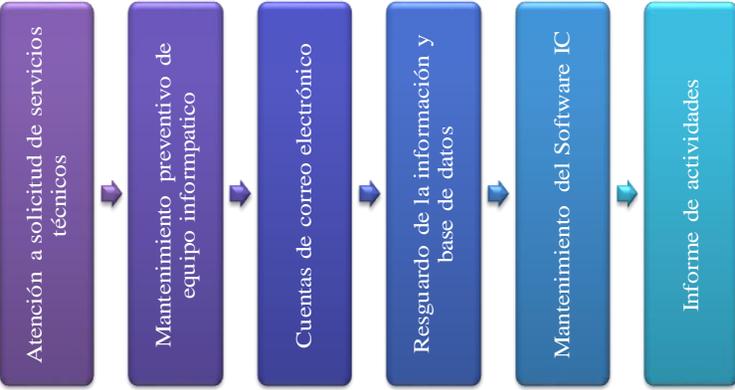
Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 29 de 43		

FICHA DE PROCESO DE INFORMÁTICA

	FICHA DE PROCESO	Código: FP07
		Revisión No. 01
		Fecha: 11-03-20
		Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Proceso	INFORMÁTICA	Líder del proceso	Jefe de Informática
Subproceso	Atención a solicitud de servicios técnicos		
Subproceso	Mantenimiento preventivo de equipo informático		
Subproceso	Cuentas de correo electrónico		
Subproceso	Resguardo de la información y base de datos		
Subproceso	Mantenimiento del Software IC		
Objetivo	Administrar los recursos de informática y velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo que posee la organización. Administrar el software IC y preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de las bases de datos y los sistemas de información.	Responsabilidades de Líder de Proceso	IC Administración y mantenimiento del equipo informático Comunicación / Enlace con proveedores de
Alcance	Desde la atención a las solicitudes de servicios técnicos que coloquen cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Import Cars hasta el informe de actividades de dichas solicitudes.	Responsabilidades de Gestor de Proceso	N/A

II. DESCRIPCION					
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)		Principales salidas	Cliente /Usuario
Interno	Solicitud de servicios Necesidades de disponibilidad de equipo informático			Servicios entregados a conformidad Equipos disponibles para su uso Apertura o cierre de cuentas de correo electrónico Back ups Información generada dentro del software IC Informes de atención a solicitudes	Interno
Todos los procesos del SIG					Información en servidores Generación de informe de atención a solicitudes
Externo					
Proveedores de insumos informáticos					

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 30 de 43		

FICHA DE PROCESO DE INFORMÁTICA (CONTINUACIÓN)

III. VARIABLES RELACIONADAS										
Indicadores / Controles			Recursos / Infraestructura del proceso	Ambiente de operaciones	Procesos Relacionados					
Nombre	Meta	Fórmula			Estratégicos	Clave	Apoyo			
Solicitudes de incidentes resueltos	≥ 95%	(N° de incidentes solucionados / N° Total de incidentes registrados)*100	Colaboradores	Iluminación	Dirección estratégica	Compras	Talento Humano			
			Recursos económicos	Ventilación						
			Software IC (Import Cars)							
Equipos con mantenimiento preventivo realizado	≥ 95%	(N° de eq. con mantenimiento prev. realizado / total de equipos) * 100	Equipo informático					Sistema Integrado de Gestión	Bodega	Mantenimiento
			Mobiliario					Logística y Despacho		
			Redes inalámbricas y local							
IV. COMPETENCIAS										
Jefe de Informática		Destrezas en informática, conocimientos del software IC, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo. Comunicación efectiva, dominio del idioma inglés, buena redacción y ortografía, orientado a resultados.								
V. MATRICES DE RIESGOS										
Matriz de riesgos calidad			Ver matriz de riesgos calidad							
Matriz IPER			Ver matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos							
VI. INFORMACIÓN DOCUMENTADA										
Nombre			Código			Frecuencia de uso				
Formulario de registro de incidencias			FRI-01			Según necesidad				
Ficha integrada mantenimiento / revisión			FIMR-02			Según necesidad				

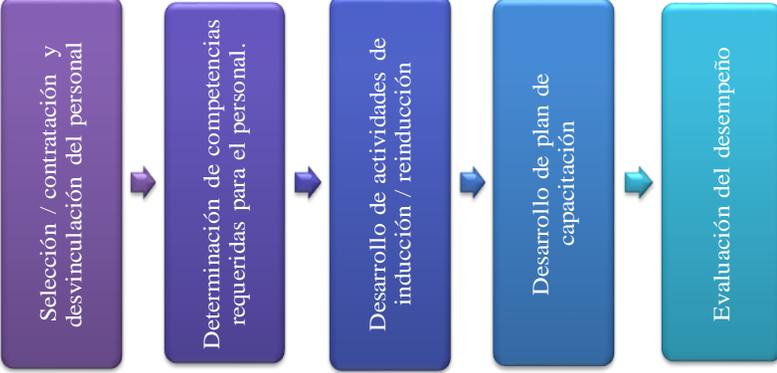
Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 31 de 43		

FICHA DE PROCESO DE TALENTO HUMANO

	FICHA DE PROCESO	Código: FP08
		Revisión No. 01
		Fecha: 12-03-20
		Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Proceso	Talento Humano	Líder del proceso	Jefe de Talento Humano
Subproceso	Selección / contratación y desvinculación del personal		
Subproceso	Determinación de competencias requeridas para el personal de la empresa		
Subproceso	Desarrollo de actividades de inducción y reintucción	Gestor de proceso	Asistente administrativo
Subproceso	Desarrollo del Plan de Capacitación		
Subproceso	Evaluación del desempeño	Responsabilidades de líder de proceso	Selección del personal determinación de competencias del personal, elaboración de los planes de inducción / reintucción y capacitación, desvinculación del personal.
Objetivo	Definir el mecanismo para la selección de personal de la empresa y generar actividades que satisfagan el nivel de competencia y motivación del personal que contribuya al desarrollo y mejoramiento continuo de la Organización.		
Alcance	Desde la actividad de selección y contratación de personal hasta su desvinculación de la empresa	Responsabilidades de gestor de proceso	Seguimiento a planes de inducción / reintucción y capacitación del personal.

II. DESCRIPCION						
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)			Principales salidas	Cliente /Usuario
Interno	Entrevistas				Contratos Capacitaciones Evaluaciones de capacitaciones Resultados de desempeño Resultados de clima laboral Expedientes del personal	Interno
Todos los procesos del SIG	Detección de necesidades de capacitación. Evaluación de desempeño					Todos los procesos del SIG
Externo	Programas de inducción, reintucción y capacitación.					Externo
Ministerio de trabajo ISSS AFP	Evaluaciones de clima laboral					Ministerio de trabajo ISSS AFP

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 32 de 43		

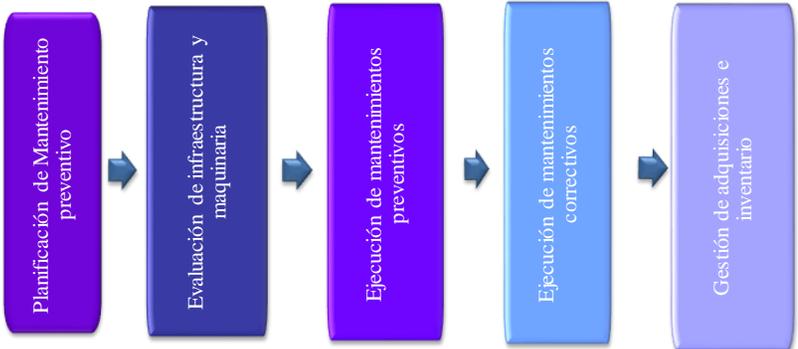
FICHA DE PROCESO DE TALENTO HUMANO (CONTINUACIÓN)

Indicadores / Controles			III. VARIABLES RELACIONADAS					
Nombre	Meta	Fórmula	Recursos / Infraestructura del proceso	Ambiente de operaciones	Procesos Relacionados			
						Estratégicos	Clave	Apoyo
Cumplimiento de plan de capacitación	≥ 90%	(N° de capacitaciones realizadas/N° total de capacitaciones)*100	Colaboradores	Iluminación	Dirección estratégica	Compras	Informática	
			Papelería	Ventilación				
			Software IC (Import Cars)					
Evaluación del desempeño	≥ 90%	(N° de evaluaciones de desempeño satisfactorias/N° total de evaluaciones de desempeño)*100	Equipo informático		Sistema Integrado de Gestión	Ventas	Mantenimiento	
			Mobiliario					
						Logística y Despacho		
IV. COMPETENCIAS								
Jefe de Talento Humano	Desarrollo y manejo de personal, destrezas en informática y ofimática, conocimientos del software IC, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo. Manejar técnicas de comunicación efectiva, recepción y entrega de información, capacidad analítica y de rápida reacción ante resolución de problemas, buena redacción y ortografía, orientado a resultados.							
Asistente Administrativo	Destrezas en informática y ofimática, conocimientos del software IC, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo. Manejar técnicas de comunicación efectiva, buena redacción y ortografía.							
V. MATRICES DE RIESGOS								
Matriz de riesgos calidad	Ver matriz de riesgos calidad							
Matriz IPER	Ver matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos							
VI. INFORMACIÓN DOCUMENTADA								
Nombre	Código	Frecuencia de uso						
Ficha para la detección de necesidades de capacitación	DNC-01	Según necesidad						
Cronograma capacitación anual	CAC-02	Mensual						
Registro de asistencia de personal a capacitaciones	APC-03	Según necesidad						
Diploma de participación	---	Según necesidad						
Evaluación de acciones formativas	EAF-05	Anual						

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 33 de 43		

FICHA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO

	FICHA DE PROCESO			Código: FP09
				Revisión No. 01
				Fecha: 11-03-20
			Página 1 de 1	
I. IDENTIFICACION				
Proceso	MANTENIMIENTO			
Subproceso	Planificación de mantenimiento preventivo		Líder del proceso	Jefe de Mantenimiento
Subproceso	Evaluación de infraestructura y maquinaria			
Subproceso	Ejecución de mantenimientos preventivos			
Subproceso	Ejecución de mantenimientos correctivos			
Subproceso	Gestión de adquisiciones e inventario			
Objetivo	Mantener y mejorar las instalaciones y maquinaria de la empresa, de acuerdo a criterios de carácter proactivo o preventivo y reactivo o correctivo.		Gestor del proceso	N/A
Responsabilidad s de líder de proceso				Gestión y ejecución programada de mantenimientos preventivos y correctivos. Gestión de inventario de insumos y herramientas.
Alcance	Desde la atención a las solicitudes de mantenimiento que coloquen cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Import Cars hasta el informe de actividades de dichas solicitudes.		Responsabilidad s de gestor de	N/A
II. DESCRIPCION				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)		Principales salidas
Interno	Solicitudes de mantenimiento Planes de mantenimiento preventivo			Servicios entregados a conformidad Maquinaria disponible para su uso
Todos los procesos del SIG				
Externo	Generación de informe de atención a solicitudes			Mantenimientos preventivos realizados Informes de mantenimientos realizados
Proveedores de insumos, repuestos y / o herramientas				
				Ciente /Usuario
				Interno
				Todos los procesos del SIG
				Externo
				No se identificaron

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 34 de 43		

FICHA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO (CONTINUACIÓN)

Indicadores / Controles			III. VARIABLES RELACIONADAS					
Nombre	Meta	Fórmula	Recursos / Infraestructura	Ambiente de operaciones	Procesos Relacionados			
						Estratégicos	Clave	Apoyo
Cumplimiento programa mantenimiento preventivo	≥ 90%	$(N^{\circ} \text{ de mant. prev. realizados} / N^{\circ} \text{ de mant. prev. programados}) \times 100$	Colaboradores	Iluminación	Dirección estratégica	Sistema Integrado de Gestión	Compras Ventas Bodega Logística y Despacho	Talento Humano Informática
			Herramientas e insumos de mantenimientos	Temperatura				
% Mantenimientos correctivos realizados	≥ 90%	$(N^{\circ} \text{ de mant. correctv. realizados} / N^{\circ} \text{ de mant. correctv. solicitados}) \times 100$	Inventarios de mantenimiento	Ventilación				
			Software IC (Import Cars)					
			Equipo de protección personal					
Tiempos de ejecución de mantenimiento	Disminuir en un 5% los tiempos de ejecución de los mantenimientos	$(1 - (\text{tiempo de ejecución de los mantenimientos en el mes } t / \text{ tiempo de ejecución de los mantenimientos en el mes } t-1)) \times 100$						

IV. COMPETENCIAS

Jefe de Mantenimiento	Organizar y dirigir el mantenimiento y reparación, Conocimientos de electricidad y mecánica, formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo. Comunicación efectiva, flexibilidad mental de criterios, interés por la innovación, orientado a resultados.
------------------------------	---

V. MATRICES DE RIESGOS

Matriz de riesgos calidad	Ver matriz de riesgos calidad
Matriz IPER	Ver matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos

VI. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Nombre	Código	Frecuencia de uso
Listado de verificación para diagnóstico de falla	Externo	Según necesidad
Orden de trabajo	Externo	Según necesidad
Reporte de mantenimiento servicio externo	Externo	Según necesidad

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 35 de 43		

8. REFERENCIAS

Por la naturaleza de los productos que comercializa Import Car's, cuando el ingreso de las mercancías procedentes del exterior es para su uso o consumo definitivo en el territorio aduanero, se le conoce como *Importación definitiva*, como lo dispuesto en la Legislación Aduanera.

Este proceso posee como fundamento legal diversos artículos de:

- Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos
- Ley especial contra actos de terrorismo
- **CAUCA**: Código aduanero uniforme centroamericano.
- **RECAUCA**: Reglamento del código aduanero uniforme centroamericano.
- Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre.

Dado a que el alcance del SIG de Import Car's también involucra la salud y seguridad de sus colaboradores, se ha tomado en cuenta la siguiente legislación:

- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)
- Ley del Seguro Social
- Código de Salud
- Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)
- Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)

9. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Import Car's está compuesto por los siguientes procesos, los cuales se constituyen de la siguiente manera:

- **Dirección estratégica**: está constituido por el Gerente General y el Gerente financiero.
- **Compras**: está conformado por el Jefe de Compras.

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 36 de 43		

- **Bodega:** se conforma por el Jefe de Bodega y los auxiliares de bodegas.
- **Ventas:** constituido por el Jefe de Ventas y los asesores de ventas.
- **Logística y despacho:** conformado por el Jefe de Logística y despacho en colaboración con los mensajeros o motoristas.
- **Informática:** constituido por el jefe de informática.
- **Talento Humano:** es una función que actualmente desempeña la gerente financiera.
- **Mantenimiento:** se realiza la gestión de manera externa a través de una persona designada para este tipo de labores.

En Import Car's se ejecuta el Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a cada una de las cláusulas de la NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 de la siguiente manera:

- **Contexto de la Organización**

Import Car's realiza un análisis de su contexto a través de varias herramientas como: Análisis del mercado, las 5 fuerzas de Porter, análisis FODA y análisis PESTLA, determinación de las partes interesadas pertinente, enfocado cada uno de estos análisis en los dos ámbitos del SIG: calidad, y seguridad y salud en el trabajo, que le permita obtener un panorama amplio de la posición en la que se encuentra la empresa así como la de sus partes interesadas y de esta manera lograr determinar el alcance del Sistema Integrado de Gestión, el enfoque estratégico y si es necesaria una reestructuración de los diferentes procesos que conforman a la organización.

- **Liderazgo**

Import Car's está en constante compromiso para que la política integrada de gestión sea vivida y cumplida en cada proceso; para ello se esfuerza en que exista un involucramiento general por la empresa, desde la Alta dirección hasta cada colaborador, asegurándose que el SIG esté disponible y más importante aún, se haya comunicado, mantenido y entendido por toda la organización, además de proporcionar los recursos necesarios para ello.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 37 de 43		

• Planificación

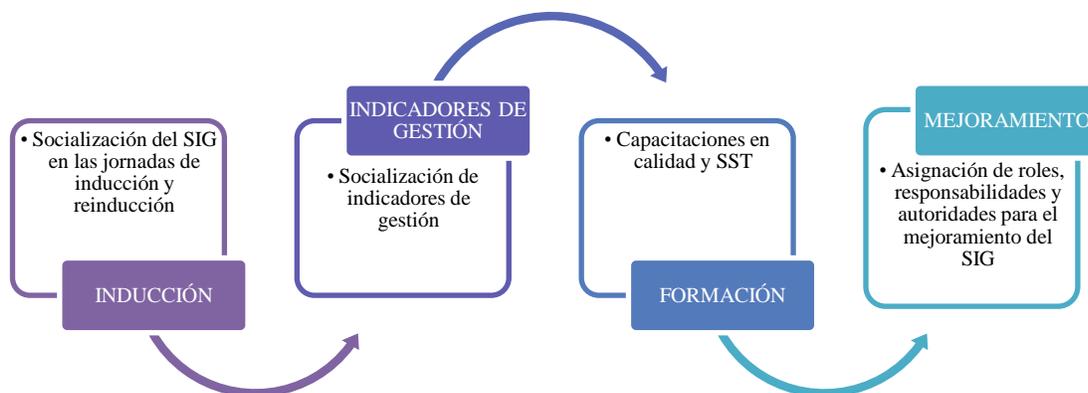
A partir del análisis del contexto y la determinación de las partes interesadas pertinentes, Import Car's se enfoca en realizar una evaluación de los riesgos que resultaron del análisis realizado para conseguir monitorear, gestionar y comunicar las acciones para su tratamiento en calidad, y seguridad y salud en el trabajo. Dentro de la planificación se han establecido los objetivos para las funciones y procesos necesarios para el desarrollo del SIG, así como las acciones que se realizarán para lograrlo.

Es así como en el aspecto de seguridad y salud en el trabajo se determinan:

• Apoyo

En Import Car's se proporcionan los recursos necesarios (internos y externos), infraestructura adecuada y los colaboradores debidamente capacitados para asegurar la conformidad de los diferentes productos ofrecidos además de todos aquellos controles establecidos para minimizar impactos y riesgos en materia de salud y seguridad en el trabajo. La empresa se enfoca en asegurar los mecanismos que permitan la transferencia conocimientos en cada proceso para sí lograr que el personal comprenda como contribuye en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Import Car's garantiza la toma de conciencia del personal a través diversos mecanismos para comunicar, sensibilizar y formar, acerca del SIG y la importancia de cumplir los requisitos del cliente y demás partes interesadas pertinentes.



Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 38 de 43		

A la vez Import Car's determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión mediante una matriz de comunicación.

- **Operación**

Se ejecuta cada proceso con el objetivo de dar cumplimiento a los requerimientos solicitados por nuestros clientes y controlarlos para así evitar cambios imprevistos que provoquen cualquier efecto adverso en las actividades diarias.

El único proceso que se subcontrata es el de trámites aduanales y transporte, el cual es controlado por medio de ingresos a tiempo de la mercadería a las instalaciones de Import Car's S.A de C.V.

La empresa no utiliza propiedad del proveedor en sus operaciones, en cuanto a la propiedad de los clientes, solo se manipulan en el servicio de instalación de piezas, en el cual el cuidado y control depende de estos ya que se encuentran presentes durante la operación.

Los requisitos para los servicios que Import Car's ofrece, se establecen considerando los requisitos de los clientes (C), requisitos legales (L), requisitos solicitados por las diferentes normas ISO (I) que conforman el SIG y los requisitos de la organización (O).



Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 39 de 43		

Los requisitos del Cliente se obtienen de las diferentes herramientas de comunicación con los clientes internos y externos entre estos, la caracterización del cliente, encuestas de medición del nivel de percepción y/o satisfacción y las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

- **Evaluación del desempeño**

Se realiza el seguimiento y análisis de resultados por cada proceso, con el fin de evaluar si los requerimientos internos de los clientes y demás partes interesadas pertinentes han sido solventados.

Esta evaluación se realiza a través de seguimiento de indicadores, revisión por la dirección y auditorías internas.

Se realiza el análisis de datos al desempeño para medir indicadores periódicamente, y así garantizar la conformidad del SIG y mejorar su eficacia.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción de los Clientes
- La conformidad con los requisitos de los servicios.
- Las oportunidades de mejora y de acciones preventivas de los procesos y de los servicios.
- Evaluación y seguimiento de los proveedores seleccionados

El proceso de Auditorías Internas, establece las pautas necesarias para programar, planear, ejecutar y evaluar las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión.

Para garantizar una adecuada planificación y revisión del Sistema Integrado de Gestión se ha implementado el proceso de Revisión por la Dirección, de esta manera, se asegura su mejora continua y la eficacia

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 40 de 43		

- **Mejora**

Se ha definido un procedimiento que tiene por objeto identificar e implementar *No conformidades* y *acciones correctivas* con el fin de eliminar riesgos o limitantes que afectan la calidad del servicio, además de la Seguridad y Salud en el Trabajo, al fortalecer cada actividad y así alcanzar los resultados planificados. Este requisito se evidencia con *acciones de mejora* efectivamente aplicadas, control de objetivos integrales, resultados de auditorías internas, seguimiento al desempeño por procesos, acciones correctivas preventivas, así como resultados de Revisión por la Dirección.

Aseguramos la mejora del Sistema Integrado de Gestión a través de:

- Proceso de Planeación Estratégica
- Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora
- Planes de Mejoramiento de los procesos

10. ANEXOS

DEFINICIONES

Alta dirección: para Import Car's la constituye el Gerente general y el Gerente financiero.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto, cumple con los requisitos.

Consumidor o cliente: organización o persona que recibe un producto.

Desempeño: se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones.

Manual Integrado de Gestión: es un documento que expresa la política integrada de gestión y describe el sistema integrado de gestión de una empresa, de uso interno exclusivamente

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 41 de 43		

Misión: es el propósito o razón por la cual existe una organización, tal como lo expresa la Alta dirección.

Objetivo integrado: algo ambicionado o pretendido, relacionado con el SIG.

Política integrada de gestión: intenciones y dirección de una organización relativas a la calidad y seguridad y salud en el trabajo tal y como la expresa formalmente la Alta dirección.

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Requisitos legales y otros requisitos. Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir.

Riesgo. Efecto de la incertidumbre.

Riesgos y oportunidades. Efectos potenciales adversos (amenazas) efectos potencialmente beneficiosos (oportunidades).

Sistema Integrado de Gestión: comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

Visión: es la posición que desea tener la empresa en un futuro, tal como lo expresa la Alta dirección.

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 42 de 43		

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
01		---	Lic. Diana García

Código: SIG-MIG-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 25/10/2019	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 9001:2015 – 45001:2018	
Versión: 01		
Página 43 de 43		

REGISTRO DE DIVULGACIÓN

PROCESO:			
Código / Sector	Nombre del personal	Firma	Fecha

4.1.4. Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión

Este manual, se realizó para documentar las actividades de los elementos que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión de Import Car's, según NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, con el propósito de convertirlo en una guía hacia la realización y desarrollo del SIG al establecer lineamientos a practicar por los colaboradores en la organización, además incrementar control para la gestión en cada proceso.

a) Alcance del Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión diseñado para Import Car's incluye los procesos estratégicos, claves y de apoyo, ya descritos en el mapa de nivel uno, es así como se estandarizan las actividades necesarias para mantener el compromiso empresarial en la búsqueda de cumplir los requisitos establecidos por las partes interesadas y, promover la Seguridad y Salud en el Trabajo.

b) Justificación del Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión

El diseñar un Manual Integrado de Gestión para Import Car's S.A de C.V. permitirá la definición de una estructura para la organización, además identificar y caracterizar los procesos, así como las responsabilidades de los integrantes de la empresa.

c) Estructura de Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión

La distribución del manual está compuesta por una parte introductoria, generalidades, descripción de la metodología a seguir para elaborar procedimientos de cada proceso. Además, se detalla el listado de instrumentos que conforman el sistema documental del SIG. También se establece la estructura y simbología a seguir para la elaboración, revisión y autorización de estos por los responsables de cada área, el cual se desarrolla en el **Apéndice O**.

4.1.5. Matriz de partes interesadas

Se diseñó una matriz de partes interesadas con el fin de que Import Car's S.A de C.V. logre determinar aquellos grupos que puedan considerarse pertinentes para el Sistema Integrado de Gestión y así realizar un análisis sobre cómo impactan a la organización o son afectadas por las actividades de la empresa, para conocer sus necesidades y obtener la respectiva retroalimentación por cada una de estas.

La presente matriz propone a la empresa una forma de identificar las partes interesadas que le son pertinentes y a la vez que documenta que se ha considerado como parte del contexto de la organización. El procedimiento para realizar la gestión de estos se detalla en el **Apéndice P-13 “Partes interesadas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión”**.

Indicaciones de uso: Se debe llenar cada una de las filas por columna previamente etiquetada; es decir primeramente la parte interesada, determinar si contiene sub categorías o grupos, señalar el grado de afectación a la empresa (pueden ser ambas), pertinencia, si no se considera como parte interesada, impacto o influencia que ejerce sobre la organización, descripción de requisitos, expectativas y método de seguimiento, para ampliar comprensión se detalla un ejemplo:

 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS													
Nombre de la parte interesada	Sub grupos	Afectamos	Nos afecta	Se percibe afectada (indirecto)	Parte interesada pertinente	No es parte interesada	Impacto o influencia				Descripción de requisito de la parte interesada pertinente	Descripción de expectativas partes interesadas	Método de seguimiento
							Estratégico	Servicio	Regulación	Proceso organizacional			
<i>Proveedores</i>	Nacionales	X	X		X		X	X		X	<ul style="list-style-type: none"> Pago puntual. Respeto a acuerdos mutuos. 	<ul style="list-style-type: none"> Fidelidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de proveedores.
	Internacionales		X		X		X	X		X			

Fuente: Elaboración propia

4.1.6. Matriz de Riesgos de Sistema Integrado de Gestión

Se procedió a diseñar una matriz de riesgos que incluya aspectos estratégicos y operacionales que permitan a Import Car's S.A de C.V. determinar los escenarios positivos y negativos potenciales dentro del Sistema Integrado de Gestión y elaborar un plan de acción preventivo.

Esta matriz se elaboró con el objetivo de que la organización sea capaz de anticipar riesgos del Sistema Integrado de Gestión a nivel estratégico, así como dentro de cada proceso en aspectos de calidad y en seguridad y salud en el trabajo al identificar los peligros por puesto de trabajo, de esta manera le permitirá establecer acciones preventivas que contrarresten las fallas potenciales o impulsen en caso de oportunidades que se hayan identificado.

El procedimiento para realizar la gestión de estos se detalla en el **Apéndice P-14 “Gestión y análisis de riesgos: Identificación de peligro, evaluación y control de riesgos”**. A continuación, se presenta la herramienta *mapa de calor*, con la que se hará el análisis y la valoración del nivel de riesgo que tiene el escenario potencial.

VALORACIÓN							PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				
							REMOTO Extremadamen te raro, pero concebible	IMPROBABLE La posibilidad de que ocurra es muy baja	POSIBLE La posibilidad de que ocurra es media	PROBABLE La posibilidad de ocurrencia es muy alta	FRECUE NTE Siempre ocurre
							1	2	3	4	5
CONSECUENCIAS Y/O IMPACTO	Estratégicos	SGC	SST								
	Afecta o puede afectar:	A todo el SIG	Todas las Unidad estratégica de Negocio (UEN)	Incapacidad permanente sobre un 40 % o Fatalidad	Crítico	5					
	Afecta o puede afectar:	El servicio proporcionado por los procesos que involucran el SIG	El servicio proporcionado a una o dos UEN	Incidentes con lesiones que requieren tratamiento médico y/o daño material importante. Enfermedad Profesional Reversible	Alto	4					
	Afecta o puede afectar:	El Servicio proporcionado por un proceso dentro del SIG	El servicio proporcionado a una UEN	Ligeramente dañino, incidentes con lesiones leves, daños a la salud reversibles en corto plazo	Moderado	3					
	Afecta o puede afectar mínimamente:	Al SIG	El servicio proporcionado a una o dos rutas de una UEN	No hay daño, incidente sin lesiones	Menor	2					
No afecta significativamente:	Al SIG	El servicio proporcionado a las UEN o sus rutas	No existe incidente ni consecuencia	Bajo	1						

Convención Nivel de Riesgo			
	0-2	Insignificante	Aceptable
	3 - 8	Bajo	
	9 - 12	Medio	
	15 - 25	Alto	No aceptable

Indicaciones de uso: Cada columna se debe completar de la siguiente manera:

- **Proceso:** En esta columna se debe colocar el proceso al que pertenece el análisis de riesgo que se está realizando.
- **Actividad del proceso:** Escribir que actividad específica del proceso es la que se está realizando el análisis de riesgo.
- **Puesto de trabajo:** Se debe indicar el puesto de trabajo en el que se desempeña el trabajador en el caso en estudio.
- **Escenario potencial:** Esta columna es donde se describe el escenario potencial donde puede ocurrir un riesgo para la organización ya sea positivo o negativo.
- **Peligro / causa:** Completar esta sección con la condición ó característica intrínseca que puede causar lesión o enfermedad, daño a la propiedad y/o paralización de un proceso.
- **Fuente generadora de peligro:** En esta columna se coloca la fuente que ha creado esa condición de peligro para el escenario potencial de falla que se ha descrito.
- **Riesgo:** Se describe que efectos genera el peligro que se ha descrito anteriormente
- **Clasificación del riesgo:** El riesgo puede clasificarse como positivo (una oportunidad) o negativo. En el caso de Seguridad y Salud en el Trabajo el riesgo se puede clasificar como: físicos, químicos, mecánicos, biológicos o ergonómicos.
- **Aspecto:** Se debe colocar si el análisis se hace en un aspecto estratégico, de calidad o de seguridad y salud en el trabajo.
- **Probabilidad:** De acuerdo al mapa de calor presentado anteriormente se le da un valor de la probabilidad con la que puede ocurrir el riesgo que se está analizando.
- **Impacto:** Con respecto al mapa de calor se evalúa el impacto que puede tener el riesgo en evaluación y se le asigna un valor numérico.
- **Evaluación del riesgo:** Este valor proviene de la multiplicación de los valores de la probabilidad de ocurrencia asignada y el valor de impacto que tendrá.
- **Nivel de riesgo:** Se determina por la evaluación de riesgo y este puede ser alto, medio, bajo o insignificante tomando como referencia el mapa de calor.
- **Controles actuales y controles adicionales:** Colocar los controles actuales para el escenario potencial de riesgo, se analiza de nuevo y finalmente se escriben las actividades correctivas, preventivas u oportunidades de mejora como control adicional.

Matriz de Gestión y Análisis de Riesgo: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)

Matriz de Gestión y Análisis de Riesgo: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)																		
Proceso	ACTIVIDAD DEL PROCESO	PUESTO DE TRABAJO	ESCENARIO POTENCIAL (¿Que podría suceder ?)	PELIGRO / CAUSA (¿Por qué podría suceder?)	FUENTE GENERADORA DEL PELIGRO	RIESGO (EFECTO DEL PELIGRO)	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ASPECTO	SIN CONTROL				CONTROLES ACTUALES	CON CONTROL				CONTROLES ADICIONALES (ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA)
									PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO	
DIR. ESTRATÉGICA	Seguimiento aspectos legales	Gerente General	Incumplimiento legal	No se realiza seguimiento y control de los aspectos legales	Pocos cambios en la legislación aplicable	Multas por parte de los entes de vigilancia. Afectación de la imagen de la empresa	Negativo	Estratégico	2	5	10	Medio	Establecer procedimiento para dar seguimiento a la legislación aplicable	2	4	8	Bajo	Establecer mecanismos de control y seguimiento de aspectos legales referente al SIG.
	Estudio de Mercado	Gerente Financiero	Retiro de los mayores competidores del mercado	Mala administración de los recursos y la empresa en general	N/A	Clientes pueden avocarse a nuestra empresa	Positivo	Estratégico	3	5	15	Alto	Monitoreo de los competidores	4	5	20	Alto	Ofrecer promociones y fortalecer el servicio al cliente para lograr fidelización por parte de los clientes.
COMPRAS	Gestión compra de mercadería	Encargado de compras	No adquirir los productos de mayor demanda, pedido incompleto	Fallo de comunicación con proveedores. Productos solicitados se desfasaron por los proveedores	Proveedores	Insatisfacción del cliente. Pérdida de volumen de venta por cambio de modelo comercial	Negativo	SGC	3	4	12	Medio	Negociación con proveedores	3	2	6	Bajo	Considerar nuevos proveedores.
VENTAS	Captura de requerimiento de clientes	Vendedor	Aumento de canales de comunicación vendedor - cliente	Comunicación boca a boca de clientes con otras personas sobre los productos / servicios ofrecidos	N/A	Aumento de la cartera de clientes al atender sus solicitudes	Positivo	SGC	3	5	15	Alto	Establecer procedimiento para los canales de comunicación de los clientes	4	5	20	Alto	Aprovechar la información que dejan los clientes cada vez que interaccionan con las marcas, para entender sus necesidades reales y predecir su comportamiento
	Venta de mercadería	Vendedor	Jornada larga de trabajo	Movimientos y posturas inadecuadas	Posturas inapropiadas para movilización (sacar, mostrar y guardar nuevamente) piezas a los clientes	Lesiones debidas a sobrecargas bruscas de la columna vertebral, lesiones osteoarticulares, lumbalgias	Ergonómico	SST	5	4	20	Alto	Capacitación para el manejo adecuado de cargas	3	3	9	Medio	Adquisición de equipos de movilización manual (pallets) y carretillas para movilizar piezas.
DESPACHO	Logística de las bodegas	Jefe de despacho	Jornada con actividades monótonas de escritorio	Posición sentado prolongado	Trabajo administrativo	Lesiones osteoarticulares, lumbalgias, síndrome del codo de tenis (que afecta a los músculos del antebrazo) síndrome del túnel carpiano	Ergonómico	SST	4	3	12	Medio	Sillas ergonómicas	3	1	3	Bajo	Se ha contemplado implementar un programa de pausas activas

Fuente: Elaboración propia

4.1.7. Descripción de Matriz de Comunicación

Se realizó una matriz de comunicación como herramienta de evaluación y determinar con exactitud cómo se traslada la información entre procesos, además de proporcionar a la empresa un mecanismo lógico a través del cual se evite la deformación del mensaje que se quiere dar a conocer. Además, se busca facilitar el trasladar información entre los procesos y que toda la información pertinente del Sistema Integrado de Gestión se conozca en todos los niveles de Import Car's, S.A de C.V., el procedimiento para realizar la gestión de estos se detalla en el **Apéndice P-17 “Comunicación interna y externa para el Sistema Integrado de Gestión”**.

Indicaciones de uso: En la primera columna se establece que se va a comunicar, como segundo lugar cuando hacer el traslado de información, el o los receptores del mensaje y que medios o vías utilizará el emisor para informar. Se han colocado ejemplos de información que se puede colocar dentro de la matriz y se desarrolló uno de ellos para mayor comprensión:

 MATRIZ DE COMUNICACIÓN PROCESO: Aplica para todos los procesos					
Nº	QUE SE COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	A QUIEN LO COMUNICA	COMO LO COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA
1	Manual del SIG				
2	Políticas y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG)				
3	Responsabilidades y Autoridades del SIG				
4	Sistema de Gestión de la Calidad (Desempeño de los procesos, procesos y procedimientos)				
5	No Conformidades y Planes de acción o planes de mejora	Cuando se genere una no conformidad	Área a la cual se le levanto la no conformidad	Correo Electrónico	Líder del proceso
6	Programa y plan de auditoria				
7	Identificación de las necesidades del cliente				
8	Nuevos clientes				
9	Nuevos proveedores / Evaluación y Reevaluación de proveedores				
10	Plan de entrenamiento (Formación y Capacitación)				
11	Decisiones de la Dirección sobre el personal (Horarios, Actividades a desarrollar, notificaciones disciplinarias)				

Fuente: Elaboración propia

4.1.8. Descripción de Matriz de indicadores de desempeño de procesos

Para cada proceso que conforma el Sistema Integrado de Gestión de Import Car's se desarrolló una matriz para documentar indicadores de desempeño, con los cuales se busca medir el logro de objetivos en materia de calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Esta matriz describe el propósito de cada indicador, así como la frecuencia de medición y las metas en un periodo determinado. También para cada uno se establecen el responsable del seguimiento, la fuente de los datos recolectados, resultados obtenidos y técnicas estadísticas presentadas para su respectivo análisis.

La estructura se realizó para que se coloquen los indicadores de cada proceso que forma parte del Sistema Integrado de Gestión de Import Car's S.A. de C.V. y así medir el cumplimiento de objetivos Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo, el procedimiento relacionado con esta gestión se detalla en el **Apéndice P-20 “Revisión por la Dirección”**.

Indicaciones de uso: Las siguientes columnas se deben colocar el propósito de cada indicador, así como la meta, forma de cálculo y frecuencia de medición en un periodo determinado. Además, se debe determinar para cada responsable del seguimiento, la fuente de datos recolectados, resultados obtenidos y sus técnicas estadísticas con las cuales se presentarán para su posterior análisis y toma de acciones de ser necesario. A continuación, se detalla un ejemplo con un proceso de cómo se debe completar cada parte:

 MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS												
PROCESO	OBJETIVO SIG	CODIGO INDICADOR	NOMBRE DE INDICADOR	PROPÓSITO	DESCRIPCIÓN							
					META	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	TOMA DE DATOS	RESULTADOS	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS
COMPRAS	Disminuir los tiempos para la entrega de productos a los clientes con enfoque en la calidad y prevenir riesgos laborales.	IDP02	Nivel de cumplimiento de proveedores	Determinar el cumplimiento de los proveedores en los tiempos de entrega de pedidos realizados por Import Car's	Pedidos entregados fuera de tiempo menor al 5%	(Pedidos recibidos fuera de tiempo / total de pedidos recibidos) * 100	Porcentual	Mensual	Jefe de Compras	Sistema informático donde se registra los tiempos de entrega de los pedidos enviados por los proveedores	Cantidad de pedidos que ingresan fuera del tiempo estipulado	Los resultados serán mostrados con un gráfico de líneas

Fuente: Elaboración propia

4.1.9. Matriz de Requisitos Legales y Requisitos ISO

Esta matriz se elaboró para delimitar la legislación nacional aplicable a la organización, dar seguimiento y lograr su cumplimiento. Además, la matriz con requisitos normativos relacionados con cada proceso es de utilidad para que cada uno de los miembros de la organización sea consciente de sus responsabilidades y compromiso en realizar una mejor implementación del Sistema Integrado de Gestión en un futuro.

Para la propuesta se elaboraron dos matrices, la primera para detallar los requisitos que intervienen según diferentes leyes aplicables a las operaciones de la organización. La segunda matriz es de requisitos ISO 9001:2015 y ISO 45001:2018, está orientada a establecer directamente las diferentes responsabilidades en cada puesto de trabajo para su cumplimiento y un desarrollo del sistema integrado de gestión con fluidez; el procedimiento relacionado con esta gestión se detalla en el **Apéndice P-20 “Revisión por la Dirección”**.

Las **Indicaciones de uso** para la primera matriz son: Se coloca la información de la ley requerida en cada columna, así también documentar el registro como evidencia de acatamiento, el producto o servicio afectado en caso de incumplimiento.

 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES									
SGC									
TIPO DE DOCUMENTO	AÑO DE PUBLICACIÓN	TÍTULO	RESUMEN	EMISOR	ARTÍCULOS /TÍTULOS/ CAPÍTULOS APLICABLES	PROCESO AL QUE APLICA	REGISTRO DEL CUMPLIMIENTO	PRODUCTO/ SERVICIO	REQUISITO DE CALIDAD
Reglamento	1998	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)	Desarrolla las disposiciones del Código Aduanero Uniforme Centroamericano	COMIECO- XLIX	Arts. 87, 110, 243, 286, 317, 319, 320, 321, 323, 324, 325, 361 al 369 y 489	Dirección Estratégica y Compras	Según aplique: a. Declaración de Mercancía y/o FAUCA (Art. 77 del CAUCA y Arts. 317 al 320 del RECAUCA). b. Factura Comercial		
SST									
TIPO DE DOCUMENTO	AÑO DE PUBLICACIÓN	TÍTULO	RESUMEN	EMISOR	ARTÍCULOS/ TÍTULOS/ CAPÍTULOS APLICABLES	PROCESO AL QUE APLICA	REGISTRO DEL CUMPLIMIENTO	PELIGRO	RIESGO
Ley	2010	Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)	Establece los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo.	MTPS	Arts. 8 al 11, 13 al 18, 22 al 48, 54 al 57, 6a0 al 67	Todos los procesos	Registro de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos ocurridos.	Posición sentada prolongada y movimientos repetitivos, Atracos, Manipulación de materiales	Lesiones osteoarticulares, lumbalgias, dorsalgias, síndrome del codo de tenis

Fuente: Elaboración propia

La matriz de requisitos ISO se enfoca en que el personal conozca las responsabilidades puntuales de su proceso relacionadas con las normas que integren el Sistema Integrado de Gestión. Las **indicaciones de uso** para esta matriz son las siguientes: En la primera columna se debe agregar el proceso o las actividades de este, se describen seguidamente los requisitos correspondientes a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, por último, al personal a cargo o responsable. Para mejor comprensión se detalla un ejemplo:

 MATRIZ DE REQUISITOS ISO			
PROCESOS / ACTIVIDADES	SGC		PERSONAL RESPONSABLE
	9001:2015	45001:2018	
Dirección estratégica	4. Contexto de la organización: 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (trabajadores y otras partes interesadas), 5.1 Liderazgo y Compromiso, 5.2 Política integrada, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 5.4 Consulta y participación de los trabajadores, 6.2 Objetivos integrados y planificación para lograrlos 7.1 Recursos, 9.3 Revisión por la dirección.		Alta Dirección
Compras	4.4 Sistema de gestión, 5.2 Política integrada, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación, 9.1.3 Análisis y evaluación; 10 Mejora		Jefe de Compras
	7.1.6 Conocimientos de la organización, 8.2 Requisitos para los productos y servicios; 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; 8.5.3: Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, 8.5.6 Control de cambios;	6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades, 6.1.3 Determinación de requisitos legales y otros requisitos, 8.1 Planificación y control operacional: 8.1.2 Eliminar peligros y eliminar riesgos para la SST, 8.1.3 Gestión del cambio, 8.1.4 Compras	

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla cómo resumen en la **Tabla 7** cada propuesta anteriormente descrita y su relación con el diagnóstico realizado correspondiente a cada variable:

Tabla 7. Propuestas a realizar por variable planteada

Macro Variables	Micro Variables	Indicadores	Diagnóstico	Componentes del SIG que apoyan la propuesta para cada variable
Y ₁ <i>Sistema de Gestión de calidad</i>	X ₁ Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción general de los clientes Retención de clientes Gestión de quejas y reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> Atención proporcionada al cliente considerada como buena por el Gerente General sin embargo considera que puede ser mejorada. No existe procedimiento de quejas y reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual integrado de gestión Manual de procedimientos, procedimientos estándares de operación (PEO). Matriz de riesgos del SIG: IPER. Matriz de comunicación. Mapa de procesos. Matriz de partes interesadas
Y ₂ <i>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	X ₂ Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Ausentismo laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de medición de niveles de ausentismo laboral, sin embargo, se advierte que es mínimo dentro de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos. Matriz de Comunicación. Mapa de procesos.
		<ul style="list-style-type: none"> Accidentabilidad laboral Condiciones físicas del lugar de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Un 67% de los resultados en relación al uso de equipo de protección personal se considera que la empresa debería realizar un estudio de las actividades que representan riesgo a sus empleados. En los riesgos higiénicos se determinó 7% de incumplimiento atribuido a que en la Bodega N°5 es necesario cambiar la posición de las luminarias en el segundo nivel. Se advirtió en un 50% la falta de evidencia de información proporcionada sobre el manejo de sustancias químicas (como solventes, cloros y aceites). 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de procesos Matriz de riesgos SIG: IPER. Matriz de Requisitos Legales y Requisitos ISO
		<ul style="list-style-type: none"> Participación de los colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan reuniones mensuales donde los empleados participan activamente al dar ideas que puedan ser de beneficio a la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Requisitos Legales y Requisitos ISO Matriz de comunicación Matriz de riesgos del SIG: IPER
Y ₃ <i>Sistema Integrado de Gestión</i>	X ₃ Uso eficiente de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de costos Índice de reprocesos generados Productividad 	<ul style="list-style-type: none"> Existen reprocesos, aunque no existen indicadores que determinen parámetros. 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de procesos. Manual de procedimientos, PEOs Manual integrado de gestión. Matriz de indicadores de desempeño de procesos
	X ₄ Gestión organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Logro de objetivos estratégicos Desempeño de las diferentes áreas Número de incidencias 	<ul style="list-style-type: none"> Se identificó la ausencia de procesos y procedimientos en áreas claves que permitan un eficiente desarrollo de sus actividades esto representado en un 92% (estructura de la empresa). El Gerente General mencionó que existen brechas en gestión organizacional para superarlas todo el personal debe estar comprometido. En la gestión organizacional, su contexto y partes interesadas, aunque obtuvo un 67% y 44% respectivamente, se enfoca en cumplir el plan estratégico de la empresa. Cumplimiento legal aceptable. 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de procesos. Matriz de indicadores de desempeño de procesos Manual de procedimientos, PEOs Manual integrado de gestión. Matriz de riesgos del SIG: IPER Matriz de Comunicación Matriz de Requisitos Legales y Requisitos ISO

Fuente: Elaboración propia

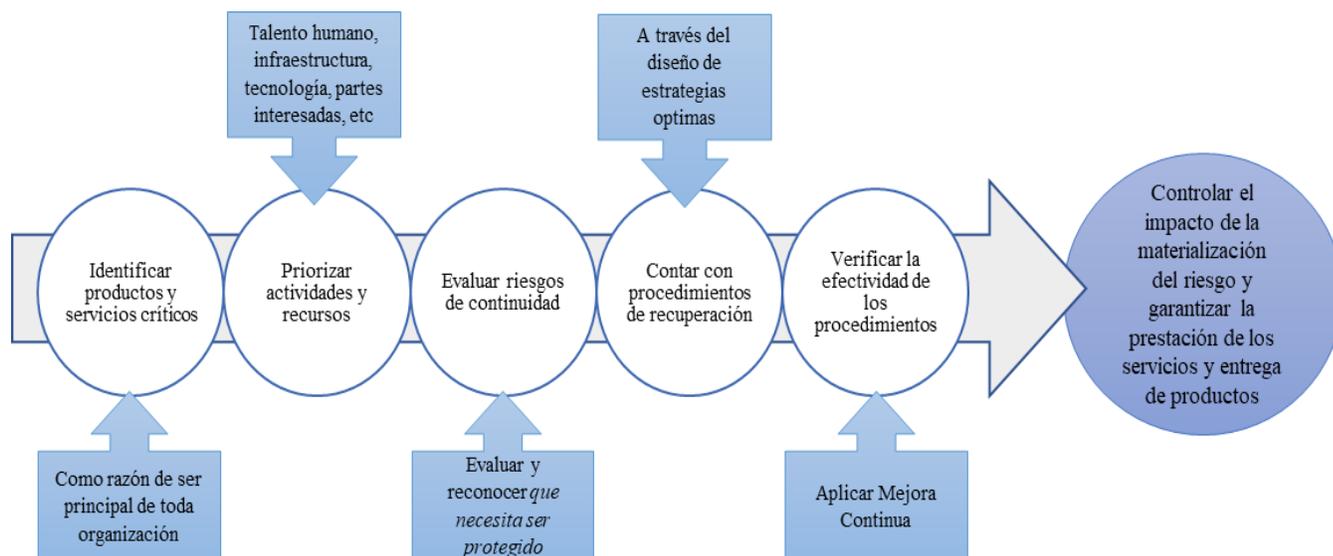
4.1.10. Metodología para la Gestión de la Continuidad del Negocio

En este apartado se indican los pasos a seguir por parte de Import Car´s S.A. de C.V. para establecer una Gestión de la Continuidad del Negocio en el marco del Sistema Integrado de Gestión en escenarios de amenazas para la operación de la organización, por ejemplo en el caso de pandemias como el actual brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19), inestabilidad política, pérdida de colaboradores claves, terrorismo o cualquier otros incidentes de diversas categorías y diferentes niveles de impacto a nivel nacional o internacional.

La Gestión de la Continuidad del Negocio (GCN) es definida en la norma ISO 22301:2012 como el “Proceso de gestión que provee un marco conceptual para crear una salvaguarda a los objetivos de la organización incluyendo sus obligaciones” (p.7), es decir permite que la empresa elabore estrategias que incluyan aspectos como la estructura documental, tecnológica y de información lista para su uso durante o después de una interrupción o desastre con el fin de proteger a las partes interesadas pertinentes, mantener su reputación, finanzas u otros aspectos generadores de valor.

De acuerdo a lo anterior la Gestión de la Continuidad del Negocio se relaciona con las siguientes actividades descritas en la **Figura 18**:

Figura 18. Actividades para la Gestión de la Continuidad del Negocio



Fuente: Elaboración propia a partir de Ferrer R. (2015) Metodología para la Gestión de la Continuidad del Negocio.

(s.f.) Colombia: Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), p.2

a) Metodología

La Metodología apoyada en la ISO 22301:2012 propone un proceso comprendido desde el inicio del proyecto hasta la definición de la estructura de respuesta ante incidentes (Ferrer R., 2015, pp. 6 – 10). La **Figura 19** presenta las fases de la metodología que se explican posteriormente:

Figura 19. Fases de Metodología para la Gestión de la Continuidad del Negocio



Fuente: Elaboración propia a partir de Ferrer R. (2015) Metodología para la Gestión de la Continuidad del Negocio. (s.f.) Colombia: Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), p.6

i. Inicio del Proyecto

En esta fase Import Car´s deberá estructurar el proyecto para la GCN y así mantenerse organizada y controlada durante su ejecución para cumplir los objetivos estipulados previamente. Es fundamental definir el alcance del proyecto, considerando los requerimientos y las capacidades del negocio, así como las partes interesadas y sus requerimientos.

ii. Definir la política de continuidad

La GCN debe estar apoyada en una política claramente definida, precisa y posteriormente aprobada de manera formal. Además, debe estar orientada a los propósitos de la organización, y alineada a la Política del Sistema Integrado de Gestión, de igual manera debe ser comunicada al interior de la organización, disponible para las partes interesadas y debe ser revisada a intervalos definidos.

iii. Compromiso de la Alta Dirección

Una vez aprobada la política por parte de la Alta Dirección, se valida la existencia de los recursos financieros, humanos y logísticos requeridos tanto para la etapa de diseño como para la etapa de implementación de la GCN; así como velar porque se logren los objetivos definidos al decidir implementar este proyecto y promover la mejora continua.

iv. Contexto de la organización

Antes de realizar el Análisis de Impacto al Negocio, siguiendo las recomendaciones de la norma ISO 22301:2012, la organización debe documentar e identificar los siguientes aspectos:

- Las actividades, funciones, productos, asociaciones, además del impacto a incidentes que afecten la continuidad del negocio
- Los enlaces entre la política de continuidad y la gestión de riesgos
- Estimar las expectativas de las partes interesadas
- Analizar el ambiente regulatorio que rodea a la organización

v. Análisis de impacto al negocio

Tiene como función principal determinar los productos y servicios críticos de la organización y el impacto relacionado con su interrupción. Se recomienda realizar tres tipos: estratégico, táctico y operacional, los cuales se explican a continuación:

- *Estratégico*: Identifica y prioriza los productos y servicios más urgentes y determina los tiempos de recuperación y el impacto a la disrupción desde un punto de vista estratégico.
- *Táctico*: Se determinan los procesos requeridos para la entrega de los productos y servicios críticos y se analizan los impactos por interrupciones.
- *Operacional*: Se identifican y se priorizan las actividades en los procesos determinados como críticos y se determinan los recursos requeridos.

De manera resumida, las principales actividades que debe realizar Import Car's S.A. de C.V. durante el Análisis de Impacto al Negocio son: Evaluar el impacto potencial de un incidente disruptivo, identificar las actividades que soportan la prestación de los productos y servicios, evaluar el impacto en el tiempo de no realizar las actividades propias del negocio, especificar los tiempos de recuperación e identificar dependencias y recursos.

vi. Gestión de riesgos

La fase de gestión de riesgos tiene como objetivo principal establecer, implementar y mantener un proceso de evaluación de riesgos que sistemáticamente identifique, analice y evalúe los riesgos asociados a los incidentes disruptivos en la organización.

vii. Estrategias de continuidad

En esta fase se deben analizar los diferentes esquemas o estrategias de continuidad operacional según los escenarios de riesgo definidos, de tal forma, que estas estrategias cumplan con los requerimientos reflejados por el Análisis de Impacto de Negocio y la Evaluación de Riesgos de Continuidad. Entre los recursos según la norma ISO 22301: 2012 que deben de ser considerados para establecer la estrategia son: personas, información, edificios, equipamiento, tecnologías, transporte, finanzas, y proveedores, entre otros.

viii. Estructura de respuesta a incidentes

Al definir la estructura, se facilita la toma de decisiones en caso de que ocurra un desastre que cause la interrupción de la entrega de los productos y la prestación de servicios críticos de la organización. Entre las funciones principales de esta fase se pueden resaltar las siguientes:

- Analizar la situación para responder oportunamente
- Tomar la decisión de activar o no los planes de continuidad
- Iniciar el proceso de notificación a los colaboradores, así como las decisiones que se tomen aplicando la matriz de comunicación
- Definir un presupuesto estimado para gastos que genere la crisis
- Seguir el proceso de recuperación con relación a los tiempos estimados
- Tomar decisiones ante situaciones o imprevistos durante la recuperación de operaciones

ix. Revisión, mantenimiento y mejoras

Como última fase la organización debe implementar un procedimiento para revisar la efectividad de la GCN. Se deben revisar los procedimientos y planes que se tengan hasta la fecha por medio de ejercicios y pruebas.

De acuerdo a los resultados que se obtengan de estos ejercicios o pruebas, se deben realizar las correcciones pertinentes a los procedimientos, planes o estrategias para mejorar continuamente.

Finalmente, entre los beneficios que Import Car's va a visualizar al realizar un plan para la Gestión de Continuidad del negocio están: construir una cadena de suministro más resistente y confiable, preservar y / o mejorar su imagen empresarial, apoyar el cumplimiento de los requisitos legales y crear un clima de confianza con los empleados, proveedores y otras partes interesadas pertinentes identificadas en el Sistema Integrado de Gestión. Otros de los beneficios que se obtendrían se pueden visualizar en la siguiente **Figura 20**:

Figura 20. Beneficios de la Gestión de la Continuidad del Negocio



Fuente: Elaboración propia a partir de Ferrer R. (2015) Metodología para la Gestión de la Continuidad del Negocio. (s.f.) Colombia: Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), p.10

4.2. Plan de acción general del diseño del Sistema Integrado de Gestión

Para concretizar las propuestas anteriormente detalladas es necesario establecer un plan de acción a partir del ciclo de mejora continua, descrito en la **Tabla 8** a continuación:

Tabla 8. Plan de acción del diseño del SIG a partir del ciclo PHVA

Objetivo: Elaborar el plan de acción a seguir en relación a las propuestas planteadas según las necesidades que debe cumplir Import Car's, S.A. de C.V. en función del diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y una futura implementación por parte de la empresa.		
Etapas	Actividades	Responsables
PLANIFICAR	<i>Evaluación de la situación actual.</i>	Maestranes
	<i>Diseño del SIG para Import Car's, S.A. de C.V. a partir del diagnóstico.</i>	
	<i>Elaboración de propuestas para implementación del SIG.</i>	
	<i>Planificar la ejecución de cada una de las propuestas con sus objetivos, indicadores y metas.</i>	Responsables del SIG
	<i>Planificación y elaboración del cronograma de trabajo para implementación.</i>	
HACER	<i>Cumplimiento de cada etapa de implementación del SIG.</i>	Todo el personal
	<i>Desarrollo de las propuestas planteadas.</i>	Responsables del SIG
	<i>Ejecución de los diferentes planes de acción por etapa.</i>	
	<i>Cumplimiento de objetivos y metas</i>	
VERIFICAR	<i>Verificación de la ejecución de cada una de las propuestas.</i>	Responsables del SIG
	<i>Revisión de indicadores.</i>	
	<i>Auditorías internas.</i>	
	<i>Revisión por la Dirección.</i>	Gerencia General
ACTUAR	<i>Identificar oportunidades de mejora.</i>	Responsables del SIG/Gerencia General
	<i>Análisis de salidas no conformes por la revisión por la Dirección.</i>	Responsables del SIG
	<i>Determinar acciones correctivas y preventivas</i>	

Fuente: Elaboración propia

Así también, a manera de resumen se muestra en la **Tabla 9** como se cumplen cada uno de los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 con los diferentes elementos de la propuesta para el diseño de un Sistema Integrado de Gestión para Import Car's.

Tabla 9. Requisitos NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 en el diseño del SIG de Import Car's S.A. de C.V.

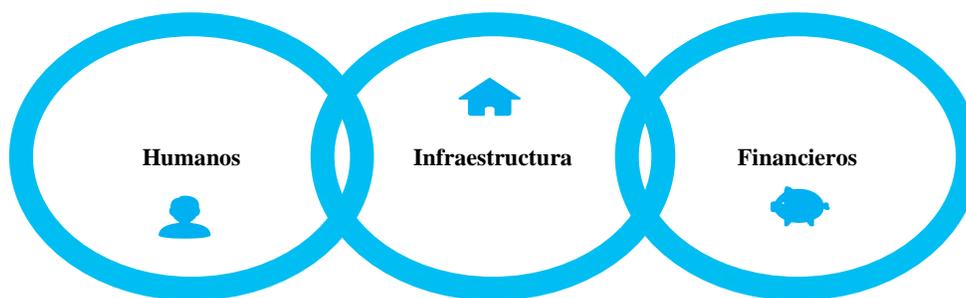
Requisito NTS ISO 9001:2015 / NTS ISO 45001:2018	Propuesta de Información documentada en el diseño del SIG de Import Car's S.A. de C.V.
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	• Manual de Sistema Integrado de Gestión, Procedimiento Contexto de la Organización
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas / de los trabajadores	• Procedimiento de Partes interesadas pertinentes al SIG que incluye la Matriz de Partes interesadas pertinentes al SIG
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad / de la SST	• Manual del Sistema Integrado de Gestión donde se incluye: Alcance del SIG
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos / SG de la SST	• Manual del Sistema Integrado de Gestión donde se incluye: Fichas de proceso
5.2 Política / de la SST	• Manual del Sistema Integrado de Gestión donde se incluye: Política del SIG
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	• Manual del Sistema Integrado de Gestión donde se incluye: Roles, responsabilidades y autoridades del SIG
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	• Procedimiento de Gestión y análisis de Riesgos — Matriz de Gestión y análisis de riesgo: identificación de peligro, evaluación y análisis de los riesgos
6.2 Objetivos de la calidad / SST y planificación para lograrlos	• Manual del Sistema Integrado de Gestión donde se incluye: — Objetivos del Sistema Integrado de Gestión
7.1 Recursos	Fichas de procesos
7.2 Competencia	Procedimiento de Capacitación, competencia y toma de conciencia del personal
7.4 Comunicación	Procedimiento de Comunicación interna y externa que incluye la matriz de comunicación del SIG
7.5 Información documentada	Procedimiento Control de la documentación y registros del SIG
8.1 Planificación y control operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Sistema Integrado de Gestión en el cual se especifican la caracterización de los procesos que pertenecen al SIG. • Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> — Recepción de mercadería — Evaluación y selección de proveedores — Gestión de Compras — Entrega de Producto — Mantenimiento del Sistema Informático — Mantenimiento del equipo de transporte e instalaciones — Medición de Satisfacción del cliente — Gestión de quejas, reclamos y devoluciones — Servicio de instalación de repuestos — Investigación de accidentes de trabajo
8.2 Requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> — Recepción de mercadería — Evaluación y selección de proveedores — Gestión de Compras — Entrega de Producto — Medición de Satisfacción del cliente — Gestión de quejas, reclamos y devoluciones — Servicio de instalación de repuestos
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	• Procedimiento de Gestión y análisis de Riesgos — Matriz de Gestión y análisis de riesgo: identificación de peligro, evaluación y análisis de los riesgos
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Procedimiento de Manejo de plagas
8.5 Producción y provisión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> — Recepción de mercadería — Entrega de Producto — Servicio de instalación de repuestos
8.6 Liberación de los productos y servicios	• Procedimientos: Entrega de Producto y Servicio de instalación de repuestos
8.7 Control de las salidas no conformes	Procedimiento No conformidades y Acciones correctivas
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Manual de Sistema Integrado de Gestión.
9.2 Auditoría interna	Procedimiento de Auditoría del SIG
9.3 Revisión por la dirección	Procedimientos de Revisión por la Dirección
10.2 Incidentes, no conformidades y acción correctiva	Procedimiento No conformidades y Acciones correctivas

Fuente: Elaboración propia

4.2.1. Previsión de recursos en la implementación del SIG

Para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión, es necesario contar con los recursos físicos, humanos y financieros (Ver **Figura 21**) y así lograr los objetivos establecidos, por lo que es importante contar con el compromiso absoluto de la Alta dirección.

Figura 21. Recursos necesarios para la implementación del SIG



Fuente: Elaboración propia

– Recursos Humanos

Con base al organigrama presentado en el Capítulo I, será necesario considerar el incremento de personal en los diferentes procesos de la empresa, así como también contratar a una persona capacitada y especializada que será quien se encargue del manejo e implementación del Sistema Integrado de Gestión en la organización y que estará directamente relacionado con los responsables de las diferentes áreas.

– Infraestructura

Al ser Import Cars una empresa de venta de repuestos cuenta con espacios de trabajo, equipos para los procesos, servicios de apoyo con hardware y software, planta telefónica, servicios de internet; también para garantizar la funcionalidad se planifican mantenimientos preventivos, sin embargo sus instalaciones no consideran aspectos que mantengan el flujo continuo entre procesos, por lo que debe considerarse una reestructuración de los espacios físicos para que se adecuen y permitan la plena implementación del SIG propuesto en un futuro.

– Financieros

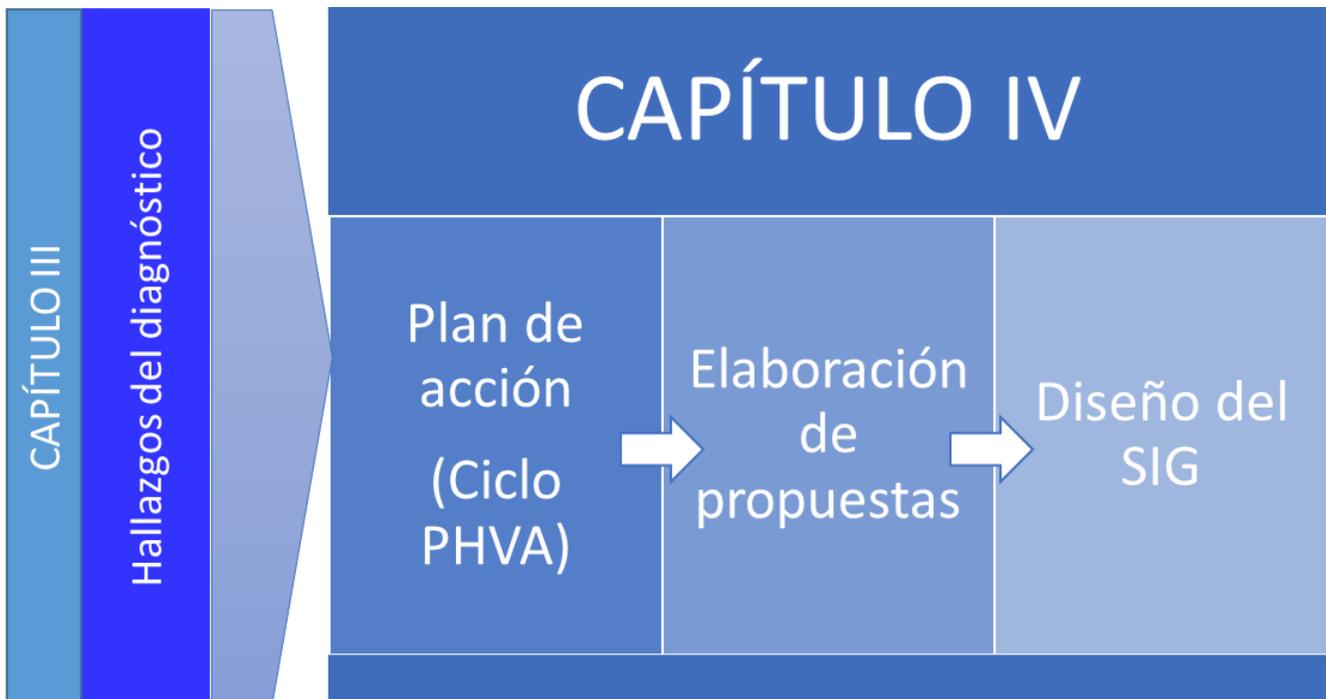
La empresa deberá designar de su presupuesto anual un porcentaje al Sistema Integrado de Gestión, el cual deberá acompañarse de la correspondiente planificación con el fin de evidenciar los recursos destinados al desarrollo y mantenimiento de este y los cuales dependerán del punto donde se encuentre la organización en ese momento.

De esta manera se establecieron las propuestas y su respectiva descripción con las cuales se pretende solventar las limitantes identificadas en el diagnóstico, cubrir las variables planteadas al inicio de la investigación, así como elaborar el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Además, para concretizarlas se estableció un plan de acción fundamentado en el *ciclo PHVA* y así definir las actividades a seguir para cubrir las necesidades que debe cumplir Import Car's, S.A. de C.V. en función del diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y una futura implementación por parte de la empresa.

Para finalizar se desarrollaron cada una de las propuestas con sus respectivas indicaciones de uso y ejemplos para una mejor comprensión de las mismas. Todo lo anterior se puede visualizar en la **Figura 22**:

Figura 22. Flujo de elaboración y desarrollo de propuestas



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se plasmaron conclusiones a este trabajo de graduación como finalización del estudio ejecutado mediante los capítulos anteriores, además recomendaciones las cuales se exhorta a Import Car's S.A de C.V. a seguir para lograr resolver debilidades encontradas, así como reforzar los puntos fuertes que posee como organización.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los datos obtenidos y descritos en el presente trabajo de graduación se desarrolló un apartado que permite concluir y a la vez presentar recomendaciones referentes al estudio realizado a lo largo de capítulos anteriores.

5.1. Conclusiones

- Aunque Import Car's, es una empresa competente para sobrellevar las operaciones cotidianas; se advirtió que al no poseer áreas estructuradas permite reprocesos y descoordinación de recursos para realizar sus actividades esto al final interfiere con el flujo normal operativo de la organización.
- La inexistente sistematización en la empresa permite que los colaboradores realicen empíricamente sus actividades donde practican sus conocimientos, no obstante, la falta de lineamientos representa situaciones que demoran más tiempo del necesario y a una incorrecta solución para el cliente, un ejemplo importante es la ausencia de un procedimiento para quejas y reclamos.
- Se concluye que la empresa mantiene un clima organizacional aceptable esto a partir de la evaluación proporcionada por sus empleados quienes además consideran que un Sistema Integrado de Gestión beneficiaría a mantenerlo e incluso al influir de forma coordinada y directamente al eficiente funcionamiento operativo.
- Como parte de los lineamientos proporcionados a colaboradores la empresa emplea reglas que limitan el ausentismo laboral, sin embargo, no existen mediciones para determinar sus niveles, aunque con el fin de evitar tiempos ociosos se contrata solo al personal considerado necesario en cada proceso, esto ocasionalmente implica saturación de actividades para los empleados.
- Import Car's, S.A. de C.V. promueve la capacidad de su recurso humano y físico esto posibilita se realicen tareas adheridas a las establecidas por puesto de trabajo, aun así, los empleados expresan que los procedimientos son claves al cumplimiento de objetivos en cada área permitiéndoles desempeñar sus tareas y apoyar a los demás procesos al tener lineamientos claros a desarrollar.

- Dentro de la gestión para Seguridad y Salud en el Trabajo, Import Car's busca ofrecer instalaciones seguras para las diversas tareas que realiza, a la vez se identificaron oportunidades de mejora relacionadas al mantenimiento infraestructural, condiciones que permitan el acceso a personas con discapacidad, así como verificar el uso del equipo de protección personal por todos los colaboradores y proporcionar el respectivo seguimiento a las actividades exigido por el marco legal.
- Se concluye que, aunque los colaboradores expresaron conocer sobre los sistemas de gestión de calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo, al no tener implementado alguno en la empresa, no se advierten todos los beneficios que este proporcionaría a la organización.
- Import Car's posee la infraestructura y recursos para realizar sus actividades, pero, no han sido considerados aquellos necesarios para una futura implementación de un Sistema Integrado de Gestión.
- La estructura organizacional que Import Car's posee actualmente no establece todos los responsables necesarios para la ejecución de las actividades lo que deriva en una saturación de tareas o demora de otras labores.
- Aunque el personal de Import Car's recibe formación constante sobre diversas temáticas enfocadas en la Seguridad Ocupacional, temas técnicos como identificación de peligros y evaluación de riesgo, además de otros enfocados en la calidad no son considerados en el programa de capacitación.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, se estableció un plan de acción que permita a Import Car's hacer los cambios necesarios para solventar las deficiencias encontradas.
- Import Car's realiza revisiones periódicas de su plan estratégico sin embargo no considera aspectos como evaluar a todas las partes interesadas o el establecimiento de indicadores que permitan medir el desempeño de las áreas de la empresa, asimismo no determina acciones orientadas a la mejora continua.

5.2. Recomendaciones

Finalmente, las siguientes recomendaciones definen y priorizan acciones a realizarse con el propósito de proveer criterios que permitan el desarrollo del diseño del Sistema Integrado de Gestión proporcionado.

- Se recomienda a Import Car´s, reducir reprocesos y maximizar la utilización de sus recursos mediante la implementación del Sistema Integrado de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo, que lleve a la empresa a una estructura por procesos con la que se pueda expandir a nivel regional.
- Es recomendable para la empresa efectuar los procedimientos proporcionados para que beneficien el flujo de sus actividades y permitan la eficiente atención proporcionada al cliente, además que contribuya a incrementar su satisfacción.
- Al retomar lo expresado por sus empleados en relación al clima organizacional es recomendable que considere la implementación del Sistema Integrado que apoye e incentive a sus colaboradores a ser partícipes de la eficiente gestión operativa.
- Implementar métodos que le permitan determinar los niveles de ausentismo en la organización, sin interferir con las actividades establecidas para cada área, pero a la vez que promueva el cumplimiento de objetivos para ello es recomendable la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- Se recomienda establecer una estructura por procesos que apoye a los empleados a la realización de sus actividades eficientemente, a la vez permitiéndoles desarrollar sus habilidades en otras áreas ordenadamente y guiados por lineamientos específicos con el fin de no causarles inconvenientes dentro de las demás tareas desempeñadas.
- Por medio del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo concientizar a sus colaboradores en relación a cuidar su salud física y emocional además proporcionarles implementos necesarios para desarrollar las actividades de forma segura y en concordancia al marco legal pertinente.
- Por medio de la Alta Dirección hacer de conocimiento a todos los colaboradores de Import Car´s las fortalezas y ventajas que se obtienen al integrar e implementar sistemas de gestión en las diversas funciones que se realizan en la empresa.

- Considerar los recursos humanos, materiales y económicos que serán necesarios para realizar la implementación de un Sistema Integrado de Gestión fundamentado en el diseño elaborado en el presente trabajo de graduación.
- Designar a una persona coordinadora o responsable para la implementación del Sistema Integrado de Gestión diseñado en este trabajo de graduación y que lidere las actividades a realizar con el equipo de personas responsables de los procesos a integrar en el alcance previsto para la empresa, y evitar así saturación de tareas o que se pospongan otras labores.
- Realizar capacitaciones constantes para la formación del personal de Import Car's, con el objetivo de conseguir las competencias necesarias hacia el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión y lograr la continuidad de este a través del tiempo con la mejora continua como guía.
- Considerar los resultados obtenidos a partir de diferentes instrumentos ejecutados, para realizar el plan de acción establecido en el marco del Sistema Integrado de Gestión diseñado y propuesto en este trabajo de graduación que conlleve a solventar las deficiencias encontradas.
- Realizar auditorías periódicas internas que sean insumo para las revisiones a realizar por parte de la Alta Dirección a todo el Sistema Integrado de Gestión para monitorear resultados obtenidos en la organización, además, hacer una actualización continua y permanente en relación con las necesidades de la empresa y sus partes interesadas pertinentes.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abad, García y Magro (2009). Reflexiones sobre introducción a la investigación. Tecnología y desarrollo, ISSN 1696-8085. Vol. VII., p.15
- Álvarez, P. (2018). *Cartilla Ética e Investigación*. Universidad de Santiago de Cali, Colombia, Boletín virtual, 7(2), pp. 9-10
- Anzola, M. O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.
- Campaña R. (2019). Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001: 2015 para la empresa INGEAUTO. (Trabajo de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Central America Data.com. (2017). El Salvador: cifras del parque automotor a Febrero 2016, Recuperado de https://www.centralamericadata.com/es/article/home/El_Salvador_Cifras_del_parque_automotor_a_Febrero_2016
- Central América Data.com, (2019). Marcas de autos. Recuperado de https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Marcas_de_autos_Cifras_al_inicio_de_2019
- COMIECO XLIX. Código Aduanero Uniforme Centroamericano [Código] (1998)
- COMIECO XLIX. Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano [Reglamento] (1998)
- Cortés, E. (2017). Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en CORPAR Autopartes LTDA, bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015. (Trabajo de grado). Universidad Libre, Bogotá, Colombia.
- Definición. De. (2008). Definición de Sistema de Gestión de Calidad. Julio 15, 2019, de Definición. De Sitio web: <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Enalbis, E. (2016). Gestión del aula virtual implementando el ciclo Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en un programa de pregrado con modalidad a distancia de la Universidad de Córdoba. (Trabajo de grado). Universidad de Córdoba, Montería, Córdoba, Colombia.

- Falla, P. & Guarnizo, A. (2018). Documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Direcciones y Repuestos LAS RRR S.A.S. bajo los lineamientos de la Norma ISO 45001:2018. (Trabajo de grado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia.
- Ferrer R. (2015) Metodología para la Gestión de la Continuidad del Negocio. Colombia: Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), pp.2 - 12
- Fiscalía General de la República. (2014). Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y financiamiento al Terrorismo. El Salvador. Pág. 1-2
- INSAFORP (2019). Instrumento de evaluación. Guía de observación “Preparar y facilitar cursos de capacitación presencial”. San Salvador, El Salvador. Instituto Salvadoreño de Formación Profesional.
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social. (11 de diciembre de 1953). Ley del Seguro Social. [Decreto 1263]. DO: 226
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social. (07 de febrero de 1956). Reglamento de Evaluación de Incapacidades por Riesgo Profesional. DO: 26
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas [IUNT], (2009). Herramientas para la Mejora de la Calidad.
- Integra, Consultores en Sistemas de Gestión. (2015). Sistemas de Gestión. Julio, 7, 2019, de Integra Sitio web: <https://www.consultoresdesistemasdegestion.es/sistemas-de-gestion/>
- Lerma González, H. (2016). Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyectos. 5ª. ed. Ecoe Ediciones. Bogotá. Colombia. Pág. 32-42.
- Macías, M., Álvarez J., Rojas, C., Grosso, S., Martínez, M., Sánchez, M., y Barcala, Esperanza. (2007). Guía para la identificación de análisis y procesos. Cádiz. España: Universidad de Cádiz.
- Ministerio de Hacienda. Reglamento sobre el Régimen de Transito Aduanero Internacional Terrestre [Reglamento] (1998)

- Ministerio del Interior-Colombia. (2019). Formato. Lista de Verificación de Cumplimiento Requisitos Legales. VC.IV.P1.F2. septiembre 16, 2019, de Ministerio del Interior-Colombia Sitio web: <https://www.mininterior.gov.co/content/formato-lista-de-verificacion-de-cumplimiento-requisitos-legales-vcivp1f2>
- Ministerio de Justicia. (23 de diciembre de 1998). Ley contra el Lavado de Dinero y Activos. [Decreto 498]. DO: 240
- Ministerio de Justicia. (17 de octubre de 2006). Ley especial contra Actos de Terrorismo. [Decreto 108]. DO: 193
- Ministerio de Salud. (11 de mayo de 1988). Código de Salud. [Decreto 955]. DO: 86
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (05 de mayo de 2010). Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. [Decreto 254]. DO: 82
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (30 de abril del 2012). Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. [Decreto 86]. DO: 78
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (30 de abril del 2012). Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo. [Decreto 89]. DO: 78
- NTS ISO 9001: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Quinta edición, traducción oficial. El Salvador: OSN, 2015
- NTS ISO 45001: 2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos con orientación para su uso. Primera edición, traducción oficial. El Salvador: OSN, 2015
- Oliva, P. (2009). Construcción de listas de chequeo en salud. La metodología para su construcción, Chile, Unidad de Evaluación de Tecnologías Sanitarias.
- Organización Mundial de propiedad intelectual (s.f.) ¿Qué es la propiedad intelectual? Recuperado de: <https://www.wipo.int/about-ip/es/>
- Pico, G. (2006). Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XII, núm. 2, Caracas, Venezuela. Universidad Central de Venezuela.
- Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 38ª Edición. México D.F. México: Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Safet YA. (2019) Ciclo PHVA. [Figura]. Recuperado de: <https://safetya.co/phva-procedimiento-logico-y-por-etapas/>

- Sampieri, R. H., Collado, C.F. y Baptista, María del Pilar. (2014). Metodología de la investigación. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill.
- Sobrero F. (2009). Análisis de viabilidad: la cenicienta en los proyectos de inversión, 15. Recuperado de: <http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/5/Sobrero.%20Francisco%20-%20ESTUDIOS%20DE%20VIABILIDAD%20LA%20CENICIENTA%20DE%20LOS%20PROYECTOS%20DE%20INVERSION.pdf>
- Torres, Y. (2018). Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Repuestos COL-PARTES SAS de la ciudad de Pereira, Risaralda. (Trabajo de grado). Universidad Tecnológica de Pereira, Risaralda, Colombia.
- UNE EN ISO 66177. Guía para la integración de los sistemas de gestión. Madrid: AENOR, 2005
- Universidad de Colima (s.f.). Consentimiento informado. Recuperado de: https://recursos.ucol.mx/tesis/consentimiento_informado.php

BIBLIOGRAFÍA

- NTC ISO 31000. Gestión del riesgo. Directrices. Colombia: ICONTEC, 2018
- GTC-ISO / TR 10013. Directrices para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Colombia: ICONTEC, 2001
- Pardo Álvarez, J. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. 1º Edición. España: AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 26

Anexo 1 – Consentimiento informado otorgado por Import Car's S.A., de C.V



29 Calle Poniente N° 1015 y 1027, Colonia Layco, San Salvador
PBX 2239-9500

San Salvador, 24 de julio de 2019.

Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG
Presente

Me dirijo a usted para manifestar que es de mi conocimiento y aceptación de los aspectos relacionados para la realización del trabajo de graduación en Import Car's S.A. de C.V. por parte de las maestrantes:

- Ayala, Karla Teresa Cristina
- García Elías, Diana Marilú

Considerando que el trabajo de graduación será:

- Enfocado a los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Autorizado para la publicación de los resultados del trabajo final para consultas en la biblioteca de la Universidad de El Salvador.

Agradeciendo su amable atención a la presente



Juan José Flores Carrillo

Gerente General

Import Cars, S.A. de C.V.



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Apéndice A - Matriz diagnóstica para plantear el problema de investigación

TÍTULO (Tema delimitado)						
<i>Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (NTS ISO 9001:2015), y Seguridad y Salud en el Trabajo (NTS ISO 45001:2018) para Repuestos IMPORT CAR'S, S.A. de C.V., El Salvador</i>						
DIAGNÓSTICO	SÍNTOMAS Y SIGNOS⁴	CAUSAS	PRONÓSTICOS	CONTROL PRONÓSTICO	FORMULACIÓN	SISTEMATIZACIÓN
<p><i>Descripción o antecedentes de la situación problemática.</i></p> <p>Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)</p>	<p><i>Hechos o situaciones que se observan al analizar el objeto de investigación.</i></p>	<p><i>Hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados.</i></p> <p>Por qué está ocurriendo</p>	<p><i>Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas.</i></p> <p>Que es lo que está ocasionando (efectos o consecuencias)</p>	<p><i>Acciones por las cuales como investigador puede anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos</i></p>	<p><i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar</i></p>	<p><i>Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i></p>
	<p><i>Variables</i></p>					
	<p><i>Dependientes</i></p>	<p><i>Independientes</i></p>				
<p>Import Car's S.A de C.V. posee una estructura organizacional poco definida, con funciones no establecidas. Carece de personal para las áreas claves de gestión de la empresa y el personal existente realiza actividades en distintas áreas a la que fueron asignadas, lo que genera desorden en cada uno de los departamentos. Además, en el área de seguridad y salud en el trabajo no se realiza un seguimiento adecuado al Programa de Prevención de Riesgos Laborales. (PPRL)</p>	<p>Desorden en cada una de las áreas de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal en áreas claves de gestión • Estructura dentro de la organización sin delimitación por la falta de un Sistema de Gestión de Calidad • Falta de seguimiento interno al Programa de Prevención de Riesgos Laborales (PPRL) al no seguir un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	<p>El desorden generado en cada una de las áreas que conforman Import Car's está determinado por falta de personal o por colaboradores que realizan actividades de diferentes departamentos, falta de seguimiento al PPRL, aunado a una estructura organizacional poco definida en consecuencia de no contar con Sistemas de gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo, puede llevar a la empresa a un incumplimiento de objetivos lo que afectará el logro de la satisfacción del cliente y por ende sus ingresos y utilidades.</p>	<p>La situación creada por la multiplicidad de personas que realiza una variedad de actividades y la disminución en la atención al cliente puede provocar una necesidad en la compañía de definir un Sistema de Integrado de Gestión (SIG) que provoque una estructura organizacional ordenada y enfocada en procesos, que permitan que las actividades y funciones de la empresa tengan un flujo continuo sin dejar de lado la salud y seguridad de los trabajadores</p>	<p><i>¿Permitirá la integración de un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo resolver los aspectos que impiden a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione eficientemente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores?</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En qué medida interviene el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para que Import Car's, S.A. de C.V. sistematice sus áreas de gestión y aumente así la satisfacción del cliente? 2. ¿Cómo influye un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el compromiso de Import Car's, S.A. de C.V., con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo? 3. ¿Cómo es que contribuirá el diseño de un Sistema Integrado de Gestión a que Import Car's S.A. de C.V. establezca una estructura por procesos y la utilización eficiente de sus recursos? 4. ¿Cómo aportará el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo a que Import Car's, S.A. de C.V., impulse una gestión organizacional para garantizar la salud y bienestar de sus colaboradores?

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*.

4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pág. 170.

⁴Los síntomas son las manifestaciones que el propio enfermo siente, y que nadie, a excepción de quien los padece, puede constatar. Son, por tanto, manifestaciones subjetivas, que tan sólo percibe el sujeto que las padece. Los **signos**, por el contrario, son manifestaciones de la enfermedad que pueden ser percibidas por un observador externo: son manifestaciones objetivas.

Apéndice B - Matriz de conceptualización de las variables

MATRIZ DE CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES		
Variables	Conceptual⁵	Medición
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.	Cuantitativa
Clima organizacional	Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.	
Uso eficiente de los recursos	Uso óptimo de los recursos que se tienen en una organización para lograr cumplir los objetivos planteados.	
Gestión organizacional	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.	Cuantitativa y cualitativa

Fuente: Elaboración propia

⁵Como referencia a los términos descritos se eligió como fuentes las normas ISO. (2015). *ISO9001, quinta edición, Traducción oficial*. enero, 2019, ISO. (2018). *ISO 45001, primera edición, Traducción oficial*. enero, 2019, de ISO Sitio web: <http://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>.

Apéndice C - Matriz de consistencia marco referencial

TÍTULO (Tema delimitado)						
<i>Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (NTS ISO 9001:2015), y Seguridad y Salud en el Trabajo (NTS ISO 45001:2018) para Repuestos IMPORT CAR'S, S.A. de C.V., El Salvador</i>						
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	FORMULACIÓN (PROBLEMA)	SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
					Variables	Medición (indicadores)
<i>Descripción o antecedentes de la situación problemática.</i> Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)	<i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar</i>	<i>Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i>	<i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i>	<i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i>	<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>	<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i>
<p>Import Car's S.A de C.V. posee una estructura organizacional poco definida, con funciones no establecidas. Carece de personal para las áreas claves de gestión de la empresa y el personal existente realiza actividades en distintas áreas a la que fueron asignadas, generando desorden en cada uno de los departamentos. Además, en el área de seguridad y salud en el trabajo no se realiza un seguimiento adecuado al Programa de Prevención de Riesgos Laborales. (PPRL)</p>	<p><i>¿Permitirá la integración de un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo resolver los aspectos que impiden a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione eficientemente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores?</i></p>	<p>1. ¿En qué medida interviene el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para que Import Car's, S.A. de C.V. sistematice sus áreas de gestión y aumente así la satisfacción del cliente?</p> <p>2. ¿Cómo influye un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el compromiso de Import Car's, S.A. de C.V., con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo?</p> <p>3. ¿Cómo es que contribuirá el diseño de un Sistema Integrado de Gestión a que Import Car's establezca una estructura por procesos y la utilización eficiente de sus recursos?</p> <p>4. ¿Cómo es que apoyará el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo a que Import Car's, S.A. de C.V., impulse una gestión organizacional para garantizar la salud y bienestar de sus colaboradores?</p>	<p>General Diseñar un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo que resuelva los aspectos que no permiten a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione adecuadamente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Determinar en qué medida interviene el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para que Import Car's, S.A. de C.V. sistematice sus áreas de gestión y aumente así la satisfacción del cliente.</p> <p>2. Evaluar la influencia de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el compromiso de Import Car's, S.A. de C.V. con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo.</p> <p>3. Describir la contribución del diseño de un Sistema Integrado de Gestión a que Import Car's, S.A. de C.V. establezca una estructura por procesos y la utilización eficiente de sus recursos</p> <p>4. Determinar el apoyo del diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo para que Import Car's S.A de C.V. impulse una gestión organizacional para garantizar la salud y bienestar de sus colaboradores.</p>	<p>General Un diseño de un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo resolverá los aspectos que no permiten a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione adecuadamente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores.</p> <p>Específicas</p> <p>1. La satisfacción del cliente en Import Car's, S.A. de C.V. está relacionada con la sistematización de sus áreas de gestión como resultado del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>2. Un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las diferentes áreas de Import Car's, S.A. de C.V. influye directamente en el compromiso con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo.</p> <p>3. Una estructura por procesos y la utilización eficiente de los recursos de Import Car's, S.A. de C.V. son efectos directos del diseño de un Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>4. Una gestión organizacional que garantice la salud y bienestar de los colaboradores de Import Car's, S.A. de C.V. está asociada al apoyo que proporciona el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>1. Satisfacción del cliente</p> <p>2. Clima organizacional</p> <p>3. Uso eficiente de los recursos</p> <p>4. Gestión organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general de los clientes Retención de clientes Gestión de quejas y reclamos • Grado de participación de los colaboradores Condiciones físicas del lugar de trabajo Ausentismo laboral Accidentabilidad laboral • Reducción de costos Índice de reprocesos generados Productividad • Logro de objetivos estratégicos Desempeño de las diferentes áreas Número de incidencias Ingresos por ventas

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pág. 170.

Apéndice D–Carta compromiso otorgada por las maestrantes

San Salvador, 25 de julio de 2019

Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG
Presente

Nosotras, Karla Teresa Cristina Ayala y Diana Marilú García Elías; nos dirigimos a usted para hacer de su conocimiento que nos comprometemos a desarrollar el trabajo de graduación bajo el tema “*Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (NTS ISO 9001:2015), y Seguridad y Salud en el Trabajo (NTS ISO 45001:2018) aplicado a Import Car’s, S.A. de C.V. El Salvador*”. Además de expresar que contamos con las habilidades técnicas para el desarrollo de la investigación cumpliendo con la rigurosidad que demande.

Sin más que mencionar y agradeciendo su amable atención a la presente firmamos al pie:



Lic. Karla Teresa Cristina Ayala



Lic. Diana Marilú García Elías



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental



04:50 pm.
Carolina Grande

Apéndice E - Breve hoja de vida de maestrantes MASIG

El equipo de maestrantes de la MASIG, autores de este Trabajo de Graduación; presenta sus correspondientes *hojas de vida*, evidenciando en ellas; las competencias viables para la efectiva realización de la investigación.

Karla Teresa Cristina Ayala

Maestrante egresada MASIG No. Carné: AA07001

- Lic. Química Farmacéutica, Universidad de El Salvador – San Salvador

Experiencia profesional y/o laboral:

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) | Laboratorios VIJOSA. Julio 2014 – hasta la fecha: Responsable de documentación farmacéutica y seguimiento control de cambios. Auditor interno de BPM y de Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015.

Formación adicional: S & S RICARDO SOUNDY, 2018: Formación de auditores internos ISO 9001:2015; UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, 2016: Diplomado en Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional

Aptitudes y habilidades: Capacidad de tomar decisiones, facilidad para trabajar en equipo, persistencia y constancia para obtener los resultados deseados, capacidad de comunicación.

- Teléfono Móvil (WhatsApp):7408-6013 // E-mail: teressa.734529@gmail.com



Diana Marilú García Elías

Maestrante egresada MASIG No. Carné: GE09002

- Lic. Administración de Empresas, Universidad de El Salvador – San Salvador.

Experiencia profesional y/o laboral: Administración- Contabilidad|

Repuestos Import Cars. Julio 2011– hasta la fecha - *Funciones del puesto:* control de documentación administrativa y contable. *Otras funciones:* Revisión del plan de emergencia y miembro del Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional.

Formación adicional: Sistema de Gestión Ambiental- NTS ISO 14001:2015 (MASIG-UES [2018]); Gestor de Riesgos de Seguridad en el Trabajo por El Cuerpo de Bomberos de El Salvador (2017); Riesgos y Seguridad en el Trabajo por Ministerio de Trabajo (2017).

Aptitudes y habilidades: Versátil, perseverante, eficiencia en cada una de las actividades a realizar, capacidad de comunicación, trabajo en equipo.

- Teléfono Móvil (WhatsApp): 7047-5921 / E-mail: dgarcial1cost9@gmail.com



Apéndice F – Matriz Integral Metodológica de Variables, Técnicas e Instrumentos de la Investigación.

Unidad de análisis Segmentos de población			Variables	Método	Técnica	Instrumentos
			<i>(Qué se investiga)</i>	<i>(Cómo)</i>	<i>(A través de qué)</i>	<i>(Con qué)</i>
IMPORT CAR'S S.A. de C.V.			<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Clima organizacional • Uso eficiente de los recursos • Gestión organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Síntesis bibliográfica • Observación ordinaria. • Entrevista • Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematización bibliográfica • Observación ordinaria • Entrevista • Encuesta sustentada en determinar el cumplimiento de los requisitos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de trabajo bibliográfico • Guía de observación y diario de campo. • Cuestionario con los requisitos de norma
Unidades muestrales						
Departamento	Casa Matriz	Sucursal San Miguel				
Gerencia General	1					
Gerencia Financiera	1					
Departamento de Ventas/Instalaciones	8	2				
Departamento de Compras	1					
Departamento de Bodega	4					
Departamento de Despacho y logística	4	1				
Departamento de Contabilidad	2					
Departamento de Informática	1					
TOTAL	22	3				

Fuente: Elaboración propia, a partir de Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. p.202-203.

Apéndice G – Matriz Metodológica de Consistencia de la Investigación

TÍTULO (Tema delimitado)						
<i>Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (NTS ISO 9001:2015), y Seguridad y Salud en el Trabajo (NTS ISO 45001:2018), aplicado a IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. El Salvador</i>						
FORMULACIÓN (PROBLEMA)	SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
				Variables	Medición (indicadores)	
<i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar</i>	<i>Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i>	<i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i>	<i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i>	<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>	<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i>	<i>El diseño de investigación es el mapa operativo. Representa el punto donde se conectan las fases conceptuales del proceso con la recolección y el análisis de los datos.</i>
<i>¿Permitirá la integración de un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo resolver los aspectos que impiden a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione adecuadamente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores?</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En qué medida interviene el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para que Import Car's, S.A. de C.V. sistematice sus áreas de gestión y aumente así la satisfacción del cliente? 2. ¿Cómo influye un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el compromiso que Import Car's, S.A. de C.V., tiene con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo? 3. ¿Cómo es que contribuirá el diseño de un Sistema Integrado de Gestión a que Import Car's establezca una estructura por procesos y la utilización eficiente de sus recursos? 4. ¿Cómo es que apoyará el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo a que Import Car's, S.A. de C.V., impulse una gestión organizacional para garantizar la salud y bienestar de sus colaboradores? 	<p>General Diseñar un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo que resuelva los aspectos que no permiten a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione adecuadamente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar en qué medida interviene el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para que Import Car's, S.A. de C.V. sistematice sus áreas de gestión y aumente así la satisfacción del cliente. 2. Evaluar la influencia de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el compromiso que Import Car's, S.A. de C.V. tiene con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo. 3. Describir la contribución de un Sistema Integrado de Gestión a que Import Car's, S.A. de C.V. establezca una estructura por procesos y la utilización eficiente de sus recursos 4. Determinar el apoyo de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo para que Import Car's S.A de C.V. impulse una gestión organizacional para garantizar la salud y bienestar de sus colaboradores. 	<p>General Un diseño de un Sistema de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo resolverá los aspectos que no permiten a Import Car's, S.A. de C.V. lograr una estructura por procesos que promueva la utilización de sus recursos y gestione adecuadamente cada una de sus áreas para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores.</p> <p>Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La satisfacción del cliente en Import Car's, S.A. de C.V. está relacionada con la sistematización de sus áreas de gestión como resultado del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad. 2. Un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las diferentes áreas de Import Car's, S.A. de C.V. influye directamente en el compromiso con sus colaboradores en generar un clima organizacional idóneo. 3. Una estructura por procesos y la utilización eficiente de los recursos de Import Car's, S.A. de C.V. son efectos directos del diseño de un Sistema Integrado de Gestión. 4. Una gestión organizacional que garantice la salud y bienestar de los colaboradores de Import Car's, S.A. de C.V. está asociada al apoyo que brinda un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción del cliente 2. Clima organizacional 3. Uso eficiente de los recursos 4. Gestión organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general de los clientes Retención de clientes Gestión de quejas y reclamos • Grado de participación de los colaboradores Condiciones físicas del lugar de trabajo Ausentismo laboral Accidentabilidad laboral • Reducción de costos Índice de reprocesos generados Productividad • Logro de objetivos estratégicos Desempeño de las diferentes áreas Número de incidencias Ingresos por ventas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación: aplicada • Enfoque o ruta de la investigación: mixta • Alcance o tipo de estudio: exploratorio, descriptivo, no experimental • El método de investigación: observación, inductivo, deductivo, análisis y síntesis • Determinación de población: todos los colaboradores de la Import Car's en todos los niveles, sin muestreo • Unidad de análisis y población: Import Car's • Niveles de información marco teórico: primario, secundario y terciario. • Fuentes de Información: secundarias y primarias • Técnicas e instrumentos recolección datos: síntesis bibliográfica, observación ordinaria, encuesta, entrevista a los colaboradores de Import Car's • Tabulación de datos y análisis: organización y presentación en cuadros, gráficas o relaciones de datos; un escrito acompañado de cuadros, tablas, fotografías, y representaciones gráficas. • Respuestas o refutaciones a las hipótesis: a través de entrevistas realizado a los colaboradores e investigación de campo en las instalaciones de Import Car's • Redacción y presentación de resultados: se expondrán los resultados en un documento con estructura definida y sistematizada.

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pág. 170

Apéndice H – Guía de Observación
DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR´S, S.A. de C.V. EL SALVADOR
GUÍA DE OBSERVACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DE LOS LUGARES DE TRABAJO EN IMPORT CAR´S

Nombre de la organización a evaluar:	IMPORT CAR´S S.A. de C.V.
Nombre del Evaluador:	
Objetivo:	Facilitar el registro y la recopilación de observaciones realizadas durante la visita a Import Car´S
Fecha de Aplicación:	
Descripción del Instrumento:	Guía de observación para la obtención de evidencias de las condiciones físicas del lugar de trabajo, indicador del clima organizacional como variable a evaluar. Esta guía se ha extractado a partir del Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89) y el apartado de accesibilidad para personas con discapacidad de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254), se consideraron aquellos artículos que aplican a las actividades realizadas dentro de las instalaciones de Import Car´S.

Instrucciones de aplicación: Para obtener las evidencias de las condiciones físicas de los diferentes lugares de trabajo, **observe al trabajador y al espacio designado para realizar sus labores** durante las actividades que se enuncian y registre en la guía de observación si cumplió o no con las especificaciones requeridas.

N.º	Decreto 89 (Art.)	CARACTERÍSTICAS A OBSERVAR	Cumplimiento		
			SI	NO	COMENTARIOS
Condiciones generales de los lugares de trabajo					
1.	4	Las instalaciones son de construcción segura y firme para evitar riesgos de desplome.			
2.	5	Los lugares de trabajo poseen las condiciones mínimas de superficie de trabajo.			
3.	6	Pisos libres de grietas o fisuras, paredes pintadas y en buenas condiciones de limpieza, techos estables y resguardan de las condiciones del clima.			
4.	7	El ancho de los pasillos permite circular libremente a los trabajadores.			
5.	8 - 9	Posee escaleras estables y medidas uniformes.			

Apéndice H – Guía de Observación (continuación)

N.º	Decreto 89 (Art.)	CARACTERÍSTICAS A OBSERVAR	Cumplimiento		
			SI	NO	COMENTARIOS
6.	13	Tienen puertas de emergencias libres, señalizadas y accesibles.			
7.	17	Las áreas destinadas para comedores están ubicadas en los lugares próximos a los de trabajo, separados de otros locales y de focos insalubres.			
8.	20	Las instalaciones tienen acceso al agua potable			
9.	21	Tienen inodoros, urinarios y lavamanos provistos de los elementos necesarios para su funcionamiento (secado efectivo, papel higiénico y recipientes para los desechos)			
Manejo manual de cargas					
10.	82	El auxiliar de bodega utiliza algún método o técnica que tome en cuenta los riesgos y asegure la salud del trabajador.			
Equipo de protección personal					
11.	89 - 97	Los trabajadores de las diferentes áreas tienen equipo de protección personal y la ropa adecuada para realizar sus labores			
Señalización de seguridad					
12.	98 - 108	Las instalaciones poseen la señalización necesaria de acuerdo a las diferentes actividades que se realizan			
13.	109	Se observan señales de extintores y cumplen con los requisitos de forma y color.			
14.	110	Se observan señales de salvamento o emergencia y cumplen con los requisitos de forma y color			
15.	112	En caso de existir desniveles en la organización, se encuentran debidamente señalizados (franjas alternas amarillas y negras de igual dimensión)			
Sistema de prevención de incendios					
16.	117	Todos los dispositivos de protección, detección, alarma y extinción de incendios se encuentran en buen estado, señalizados y con su revisión periódica.			

Apéndice H – Guía de Observación (continuación)

N.º	Decreto 89 (Art.)	CARACTERÍSTICAS A OBSERVAR	Cumplimiento		
			SI	NO	COMENTARIOS
Riesgos Higiénicos					
Iluminación					
17.	130	La iluminación de cada zona o lugar de trabajo se adapta a las características de la actividad, se garantiza las condiciones de visibilidad			
Ventilación, temperatura y humedad relativa					
18.	147	Las condiciones de temperatura no representan incomodidad o molestia para los trabajadores			
19.	148-3	Hay control de la humedad relativa (puede variar entre 30 – 70%)			
20.	148-6	Las instalaciones permiten la distribución de entradas de aire limpio y salidas de aire viciado			
Ruido					
21.	149	Las diferentes actividades que se realizan no están expuestas a niveles de ruido excesivo			
Riesgos ergonómicos					
Vibraciones					
22.	167	Las diferentes actividades que se realizan no están expuestas a vibraciones			
Digitación					
23.	176	Los trabajadores que realizan actividades de digitación cuentan con equipo ergonómico que ayude a reducir riesgo de daño (muñequeras, descansa brazos, almohadillas, etc.)			
24.	179	Se observan trabajadores con posturas forzadas o tareas repetitivas			

Apéndice H – Guía de Observación (continuación)

N.º	Decret o 89	CARACTERÍSTICAS A OBSERVAR	Cumplimiento		
			SI	NO	COMENTARIOS
Agentes químicos					
25.	205 - 206	Las sustancias químicas que se utilizan en las diferentes actividades se almacenan en un área asignada, debidamente rotuladas			
26.	214-c	Existe evidencia de que se ha proporcionado la información necesaria a los empleados para el uso y manejo correcto de sustancias químicas.			
N.º	Decret o 254 (Art.)	CARACTERÍSTICAS A OBSERVAR	Cumplimiento		
			SI	NO	COMENTARIOS
Accesibilidad para personas con discapacidad					
27.	21	¿Las vías de circulación, puertas, escaleras, servicios sanitarios y puestos de trabajo cuentan con las condiciones necesarias para el acceso de personas con discapacidad?			

Fuente: Elaboración propia a partir de INSAFORP (2019). Instrumento de evaluación. Guía de observación “Preparar y facilitar cursos de capacitación presencial”. San Salvador, El Salvador. Instituto Salvadoreño de Formación Profesional.

Observaciones Generales

CALIFICACION	
0	Ninguna evidencia de cumplimiento
1	Evidencia limitada de cumplimiento.
2	Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.
3	Cumple totalmente.

Firma del evaluador

Firma del Evaluado

Apéndice I – Guía de Entrevista Gerente General

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR´S, S.A. de C.V. EL SALVADOR

Guía de Entrevista Gerente General de Import Car´s

Lugar:

Fecha:

Hora:

Nombre:

- 1) ¿Cómo está estructurada la empresa?

- 2) ¿Conoce usted acerca de los Sistemas de Gestión referente a Calidad o de Seguridad y Salud en el Trabajo?
 Sí No

- 3) ¿Cómo considera actualmente la gestión organizacional de Import Car´s S.A. de C.V.?
 Buena Mala Necesita mejorar

- 4) ¿Qué áreas considera que podrían mejorarse dentro de la organización?
 Administrativa (Gerencia general, financiera y contabilidad)
 Informática Compras Ventas Despacho
 Todas las anteriores

- 5) ¿Tiene usted conocimiento de las leyes en las que se fundamenta el programa de prevención de lavado de dinero, activos y financiamiento al terrorismo?
 Sí No

- 6) ¿Cómo considera el servicio al cliente proporcionado actualmente?
 Excelente Muy Bueno Bueno Deficiente Malo

Apéndice I – Guía de Entrevista Gerente General (continuación)

7) **¿La empresa cuenta con una gestión de quejas y reclamos?**

Sí No

Si la respuesta es no, ¿Por qué?

8) **¿Cómo considera que se podría mejorar el servicio al cliente proporcionado en la actualidad?**

9) **¿Tiene conocimiento de la ley de prevención de riesgos laborales?**

Sí No

10) **¿Considera beneficioso que la empresa establezca procedimientos para desarrollar las actividades cotidianas en cada proceso?**

Si es de beneficio
 No es de beneficio

11) **¿Considera que un Sistema de Gestión de Calidad proporciona un mejor flujo en las actividades que realiza la empresa?**

Sí No

Si la respuesta es no, ¿Por qué?

12) **¿Conoce los niveles de ausentismo laboral en la organización?**

Sí No

13) **¿Considera que un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo logra un menor nivel de ausentismo en la empresa?**

Sí No

Si la respuesta es no, ¿Por qué?

Apéndice I – Guía de Entrevista Gerente General (continuación)

14) ¿Los accidentes dentro de la empresa son frecuentes? ¿Posee registros?

Sí No

15) ¿Cree que un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuiría a la disminución de los accidentes dentro de la empresa?

Sí No

Si la respuesta es no, ¿Por qué?

16) ¿Es de su conocimiento si se generan reprocesos en las actividades de la empresa?

Sí No

17) ¿Cree que implementar un Sistema Integrado de Gestión reduciría los reprocesos generados?

Sí No

Si la respuesta es no, ¿Por qué?

18) ¿Cree que implementar un Sistema Integrado de Gestión ayudaría al cumplimiento de los objetivos estratégicos que se propone la organización?

Sí No

Si la respuesta es no, ¿Por qué?

19) ¿Considera que implementar un Sistema Integrado de Gestión ayudaría a mejorar la productividad de la empresa?

Sí No

Si la respuesta es no, ¿Por qué?

Apéndice J – Guía de Entrevista Gerente Financiero**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT
CAR´S, S.A. de C.V. EL SALVADOR****Guía de Entrevista Gerente Financiero de Import Car´s****Lugar:****Fecha:****Hora:****Nombre:**

1) **¿Posee la organización datos sobre los costos directos e indirectos que tiene cada uno de los procesos?**

Sí No

2) **¿Considera que definir procesos dentro de la organización es una vía para reducir costos?**

Sí No

¿Por qué?

3) **¿Opina que un sistema integrado de gestión ayudará a la organización a definir procesos y controlar las operaciones?**

Sí No

4) **¿Es de su conocimiento si la empresa realiza reprocesos?**

Sí No

Apéndice J – Guía de Entrevista Gerente Financiero (continuación)

5) **¿Posee la empresa un índice de los reprocesos generados dentro de cada una de las actividades que realiza?**

Sí No

Si su respuesta es sí, **¿Cuáles son estos datos?**

6) **¿Considera que los reprocesos influyen en el aumento de los costos de una organización?**

Sí No

¿Por qué?

7) **¿Opina que un sistema integrado de gestión ayudará a la organización a disminuir los reprocesos a través de un uso eficiente de los recursos?**

Sí No

8) **¿En su opinión cómo influye el uso eficiente de los recursos en la productividad de la empresa?**

Influye bastante (10-7)

Influye (6-4)

No Influye (3-1)

Apéndice K – Guía de Entrevista Jefe de Ventas**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR´S, S.A. de C.V. EL SALVADOR****Guía de Entrevista Jefe de Ventas de Import Car´s****Lugar:****Fecha:****Hora:****Nombre:**

1) **¿Realiza seguimiento a las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?**

Sí No

2) **¿Cuáles de los siguientes canales utiliza la empresa para conocer la satisfacción del cliente respecto a productos y servicios recibidos?**

Redes sociales

Teléfono

Correo Electrónico

Personal

Otros, ¿cuáles?

3) **¿Posee la empresa datos que indiquen la satisfacción de sus clientes con el servicio y productos recibidos?**

Sí No

Apéndice K – Guía de Entrevista Jefe de Ventas (continuación)

4) **¿Cómo considera actualmente la satisfacción del cliente de Import Car´s S.A. de C.V.?**

Excelente (9 - 10) Muy Buena (7-8) Buena (5 – 6) Mala (3 -4)

Muy Mala (1 -2)

5) **¿Existen datos que indiquen la retención de sus clientes en un periodo de tiempo?**

Sí No

Si su respuesta es Si, ¿cuáles son estos datos?

6) **¿Cómo considera la retención de clientes con la que cuenta Import Car´s?**

Excelente (9 - 10) Muy Buena (7 – 8) Buena (5 - 6)

Deficiente (3 -4) Mala (1 - 2)

7) **¿Cuáles de los siguientes elementos considera que ayuda a que la empresa retenga a sus clientes?**

Diversidad de productos

Precio

Servicio al cliente

Todas las anteriores

8) **¿Posee la empresa datos que documenten las quejas y reclamos recibidas de sus clientes?**

Sí No

Si su respuesta es Si, ¿cuáles son estos datos?

9) **¿Existen quejas o reclamos que se repiten por parte de los clientes?**

Sí No

Si su respuesta es Si, ¿cuáles son esas quejas?

Apéndice L – Guía de Entrevista para Personal de Import Car's

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT
CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR
Guía de Entrevista para personal de Import Car's**

Lugar:

Fecha:

Hora:

Nombre:

1) ¿En qué área de la empresa se encuentra su puesto de trabajo?

Administrativa (Gerencia general, financiera y contabilidad) Informática

Compras Ventas Despacho y logística Bodegas

2) ¿Considera importante conocer la estructura de la organización?

Sí No

¿Por qué?

3) ¿Podría comentar cuáles son las responsabilidades de su puesto? Enumere 2 o 3

4) ¿Observa limitantes para desarrollar sus actividades diarias?

Sí No

¿Por qué?

5) ¿Conoce usted acerca de los Sistemas de Gestión de Calidad o Seguridad y Salud en el Trabajo?

Sí No

Si el entrevistado responde "No" omitir pregunta 6.

6) ¿Considera que un Sistema Integrado de Gestión de los dos Sistemas mencionados en la pregunta 5 ayudaría a mejorar su desempeño?

Sí No

Si la respuesta es no, ¿Por qué?

Apéndice L – Guía de Entrevista para Personal de Import Car´s (continuación)

7) **¿Ha escuchado usted acerca de la ley de lavado de dinero, activos y financiamiento al terrorismo?**

Sí No

¿Por qué?

8) **¿Cómo considera el servicio al cliente proporcionado actualmente?**

Excelente ´

Muy Bueno

Bueno

Deficiente

Malo

9) **¿Cómo considera que se podría mejorar el servicio al cliente proporcionado actualmente?**

10) **¿Existe un proceso para tratar las quejas y reclamos de los clientes?**

Sí existe No existe

11) **¿Tiene conocimiento de la ley de prevención de riesgos laborales?**

Sí No

12) **¿Cree que la empresa tiene instalaciones seguras para realizar todas las actividades?**

Sí No

13) **¿Los accidentes dentro de la empresa son frecuentes?**

Sí No

Apéndice L – Guía de Entrevista para Personal de Import Car´s (continuación)

14) ¿Cree que un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuiría a la disminución de los accidentes dentro de la empresa?

Sí No

Si la respuesta es no, ¿Por qué?

15) ¿Utiliza equipo de protección personal a la hora de realizar sus actividades dentro de la empresa?

Sí No

¿Por qué?

16) ¿Considera de beneficio que la empresa establezca procedimientos para desarrollar las actividades?

Sí No

¿Por qué?

17) ¿Los encargados de área mantienen buenas relaciones con el resto del personal?

Sí No

¿Por qué?

18) ¿Cómo considera el clima organizacional en la empresa?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Deficiente

Malo

19) ¿Considera que el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo podría influir en el clima organizacional de la empresa?

Sí No

¿Por qué?

Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
Nº	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	4-CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	4.1-Comprensión de la Organización y de su contexto		
1	¿La organización determina aspectos internos y externos que puedan impactar la dirección estratégica de esta?		
2	¿La organización realiza seguimiento y revisión de estos aspectos internos y externos?		
	4.2-Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		
3	¿La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al SIG?		
4	¿La organización determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SIG?		
5	¿La organización realiza seguimiento y revisión a los requisitos de las partes interesadas?		
	4.3-Determinación del Alcance del Sistema de Gestión Integrado		
6	¿La organización determina los límites para el Sistema de Gestión Integrado?		
7	¿La organización considera los aspectos externos e internos para determinar el alcance?		
8	¿La organización considera los requisitos pertinentes de las partes interesadas para determinar el alcance?		
9	¿La organización tiene disponible y mantiene el alcance como información documentada?		
	4.4-Sistema de Gestión Integrado		
	4.4.1-Generalidades		
10	¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora SIG?		
11	¿La organización determina las entradas requeridas y “salidas esperadas” de cada proceso determinado?		
12	¿La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos?		
13	¿La organización determina los recursos necesarios para estos procesos y así asegurarse de su disponibilidad?		
14	¿La organización determina los riesgos y oportunidades para el SIG y procesos incluidos?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
Nº	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	4.4.2-Información Documentada		
15	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?		
16	¿La organización conserva la información documentada para tener respaldo de lo planificado y así dar confianza en los mismos?		
	5-LIDERAZGO		
	5.1-Liderazgo y Compromiso (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 8, Decreto 86 - Art. 37)		
	5.1.1-Generalidades		
17	¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el SIG?		
18	¿La alta dirección demuestra la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia de SIG?		
19	¿La alta dirección establece la política del SIG?		
20	¿La alta dirección establece los objetivos para el SIG?		
21	¿La alta dirección integra los requisitos del SIG en los procesos del negocio?		
22	¿La alta dirección entrega los recursos necesarios para mantener y mejorar el SIG y se asegura estos estén disponibles?		
23	¿La alta dirección apoya otros roles pertinentes en la organización, roles que aplique a sus áreas de responsabilidad, para demostrar su liderazgo?		
	5.1.2-Enfoque al Cliente		
24	¿La organización demuestra su liderazgo y compromiso, determinando y comprendiendo los requisitos de los clientes, tanto técnicos, administrativos, legales y reglamentarios y se asegura que se cumplan?		
25	¿La organización determina y considera los riesgos y oportunidades del negocio que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios hacia el cliente o que puedan afectar la capacidad de aumentar la satisfacción de estos?		
	5.2-Politica (Requisitos Legales: Decreto 86 - Art.: 58, 59 60 y 61)		
	5.2.1-Establecimiento de la Política de la Calidad		
26	¿La alta dirección dispone de una política implementada y mantenida?		
27	¿La política del SIG es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya la dirección estratégica del negocio?		
28	¿La política proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del SIG?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	5.2.2-Comunicación de la Política de la Calidad		
29	¿La política del Sistema Integrado de Gestión está disponible, se mantiene y es información documentada?		
30	¿La política de SIG es comunicada, se entiende y se aplica dentro de la organización?		
31	¿La política está disponible para las partes interesadas pertinentes (según corresponda)?		
	5.3-Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 8 Numeral 8, Art.: 14 y 17 y Decreto 86 - Art.: 8, 9 y 12)		
32	¿La alta dirección asigna responsabilidades y autoridades para todos los roles pertinentes, es comunicada y es entendida en la organización?		
33	¿La alta dirección se asegura que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?		
	5.4 Consulta y participación de los trabajadores (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 13 y Decreto 86 - Art.: 17 y 25)		
34	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST?		
35	¿La organización proporciona los mecanismos el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la consulta y la participación?		
36	¿La organización proporciona el acceso oportuno a la información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión de la SST?		
	6-PLANIFICACION		
	6.1-Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades		
	6.1.1- Generalidades		
37	¿La planificación del SIG considera los aspectos internos y externos, los requisitos de las partes interesadas y determina los riesgos y oportunidades con el objetivo de asegurar de lograr los resultados previstos?		
38	¿La organización determina los riesgos, oportunidades, aspectos internos y externos y los requisitos de las partes interesadas para asegurar que el SIG los efectos deseados?		
39	¿La organización determina los riesgos, oportunidades, aspectos internos y externos y los requisitos de las partes interesadas para mejorar el SIG?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	6.1.2- La Organización debe Planificar		
40	¿La organización planifica, integra y evalúa las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?		
	6.1.2.- Identificación de los peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades (Requisitos Legales: Decreto 86 - Art. 40)		
	6.1.2.1.- Identificación de peligros		
41	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos de identificación continua y proactiva de los peligros?		
42	¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, cómo se organiza el trabajo, los factores sociales (incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso, bullying e intimidación), el liderazgo y la cultura de la organización?		
43	¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de: la infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo?		
44	¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de: los factores humanos?		
45	¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de: cómo se realiza el trabajo?		
46	¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas?		
47	¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las situaciones de emergencia potenciales?		
	6.1.2.2.- Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 8 Numeral 2 y Decreto 86 - Art. 41)		
48	La organización establece, implementa y mantiene procesos para: evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados, ¿teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes?		
49	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: determinar y evaluar los otros riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
50	¿La organización define sus metodologías y criterios para la evaluación de los riesgos para la SST, definiéndolas con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo, para asegurarse de que son más proactivas que reactivas y que se utilicen de un modo sistemático?		
51	¿La organización mantiene y conserva las metodologías y criterios, como información documentada?		
	6.1.2.3.- Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST		
52	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar: las oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST, teniendo en cuenta los cambios planificados en la organización, sus políticas, ¿sus procesos o sus actividades?		
	6.1.3.- Determinación de los requisitos legales y otros requisitos		
53	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos actualizados que sean aplicables a sus peligros, sus riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo y su sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo?		
54	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos aplican a la organización y qué necesita comunicarse?		
55	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos al establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua su sistema de gestión de la SST?		
56	¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre sus requisitos legales y otros requisitos?		
	6.1.4.- Planificación de Acciones (Requisitos Legales: Decreto 86 - Art.: 42 y 43)		
57	¿La organización planifica las acciones para: abordar estos riesgos y oportunidades (¿6?1.2.2 y 6.1.2.3)		
58	¿La organización planifica las acciones para: abordar los requisitos legales y otros requisitos (6.1.3)?		
59	¿La organización planifica las acciones para: prepararse y responder ante situaciones de emergencia?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	6.2-Objetivos del SGI y Planificación para lograrlos		
	6.2.1-Objetivos del SGI		
60	¿La organización establece objetivos de la calidad y de la SST para las funciones, niveles y procesos necesarios para mantener y mejorar continuamente el desempeño del SGI?		
61	¿Los objetivos de la calidad y de la SST son coherentes con la política del Sistema Integrado de Gestión?		
62	¿Los objetivos de la calidad y de la SST son medibles?		
	6.2.2-Planificación de los Objetivos		
63	¿La organización dispone de la planificación para lograr los objetivos del Sistema Integrado de Gestión?		
64	¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre los objetivos del SIG y los planes para lograrlos?		
	6.3-Planificación de los cambios		
65	¿Los cambios al SGI se desarrollan de manera planificada?		
66	¿La organización considera, para la planificación de los cambios, el propósito de estos y sus consecuencias potenciales?		
	7-APOYO		
	7.1-Recursos (Requisitos Legales: Decreto 86 - Art. 36)		
	7.1.1-Generalidades		
67	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG?		
68	¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes antes de proporcionar estos?		
	7.1.2- Personas		
69	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SIG, para la operación y control de los procesos?		
	7.1.3- Infraestructura		
70	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de los productos y servicios?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
Nº	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	7.1.4- Ambiente para la Operación de los Procesos		
71	¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?		
	7.1.5- Recursos de Seguimiento y Medición		
	7.1.5.1- Generalidades		
72	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza seguimiento y medición de los procesos, productos, servicio?		
73	¿La organización se asegura que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo de seguimiento y medición realizados?		
74	¿La organización conserva la información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son los idóneos?		
	7.1.5.2- Trazabilidad de las Mediciones		
75	¿La organización calibra o verifica a intervalos planificados (o ambas) antes de su utilización, los equipos de medición?		
76	¿Los equipos de medición son calibrados o verificados contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales?		
77	Cuando no existan tales patrones ¿se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación?		
78	¿Los equipos de medición se identifican para determinar su estado?		
	7.1.6- Conocimientos de la Organización		
79	¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de productos, servicios?		
80	¿La organización mantiene y pone a disposición estos conocimientos en la medida de lo necesario?		
	7.2- Competencia (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 8 Numeral 5, Art.: 15 y 39 y Decreto 86 - Art.: 10, 21 y 70)		
81	¿La organización determina la competencia necesaria de las personas bajo su control, que realizan trabajos que afecta el desempeño y eficacia del SIG?		
82	¿La organización se asegura que estas personas sean competentes en educación, formación y experiencia apropiada?		
83	Cuando sea aplicable ¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria?		
84	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	7.3-Toma de Conciencia (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 8 Numeral 5, 7 y 10 Art.: 15 y 39 y Decreto 86 - Art.: 50, 53 y 55)		
85	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia toma conciencia de la política del sistema integrado de gestión?		
86	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen conciencia de los objetivos del sistema?		
87	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen conciencia sobre su contribución a la eficacia del SIG, incluido los beneficios de una mejora del desempeño?		
	7.4-Comunicación (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 8 Numeral 9 y Decreto 86 - Art.: 53 y 54)		
88	¿La organización ha establecido e implementado procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG?		
	7.5-Información Documentada		
	7.5.1-Generalidades		
89	¿El SIG de la organización incluye toda la información documentada solicitada por esta norma?		
90	¿El SIG de la organización incluye la información documentada que está determinada como necesaria para la eficacia del SIG?		
	7.5.2-Creación y Actualización		
91	¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura que esta esté identificada y con descripción?		
92	¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura de la revisión y aprobación de estos?		
	7.5.3-Control de la Información Documentada		
	7.5.3.1-Información Documentada		
93	¿La organización controla la información documentada?		
94	¿La organización se asegura que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se requerirá?		
95	¿La organización se asegura que la información documentada este protegida adecuadamente?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	7.5.3.2-Actividades a Realizar para el Control de la Información Documentada		
96	¿La organización distribuye, da acceso, dispone de forma y uso de recuperación para la aplicación de la información documentada?		
97	¿La organización almacena y preserva la legibilidad (y uso no intencionado) de la información documentada?		
	8-OPERACION		
	8.1-Planificación y Control Operacional		
	8.1.1.- Generalidades		
98	¿La organización planifica, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios y para implementar la “Planificación de SIG”?		
99	¿La organización planifica, implementa y controla los requisitos para los productos y servicios?		
100	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para todos los procesos dentro de SIG?		
101	¿La organización prevé la salida de la planificación, implementación y control, son adecuados a las operaciones de la organización?		
	8.1.2.- Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art.: 35 y 62)		
102	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de riesgos para la SST, utilizando la jerarquía de: eliminar el peligro?		
103	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de riesgos para la SST, utilizando la jerarquía de: sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos?		
	8.2-Requisitos para los Productos y Servicios		
	8.2.1-Comunicación con el cliente		
104	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el proporcionar información relativa a los productos o servicios?		
105	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el tratar las consultas, los contratos o pedidos, incluyendo cambios?		
106	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	8.2.2-Determinación de los requisitos para los productos y servicios		
107	¿La organización determina los requisitos para los productos y servicios que se van a entregar a los clientes?		
108	¿La organización se asegura de determinar cualquier requisito legal y reglamentario aplicable?		
	8.2.3-Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios		
	8.2.3.1-Capacidad de cumplir los Requisitos de Productos y Servicios		
109	¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos al cliente?		
110	¿La organización lleva a cabo una revisión de los requisitos antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios?		
111	¿La organización se asegura de revisar las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		
112	¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		
	8.2.3.2-Conservación de la Información Documentada		
113	¿La organización conserva la información documentada relativa a los resultados de la revisión?		
114	¿La organización conserva la información documentada relativa a cualquier requisito nuevo para los productos o servicios?		
	8.2.4-Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios		
115	¿La organización se asegura que, cuando se cambien los requisitos para los productos o servicios, la información documentada pertinente, sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?		
	8.2- Preparación y Respuesta ante Emergencia (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 8 Numeral 4, Art.: 34 y 65 y Decreto 86 - Art.: 49)		
116	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de emergencia potenciales, incluyendo el establecimiento de una respuesta planificada a las situaciones de emergencia, incluyendo además la prestación de primeros auxilios?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
Nº	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
117	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de emergencia potenciales, incluyendo la provisión de formación para la respuesta planificada?		
118	¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre los procesos y sobre los planes de respuesta ante situaciones de emergencia potenciales?		
	8.3-Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios		
	8.3.1-Generalidades		
119	¿La organización se asegura de establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios?		
	8.3.2-Planificación del Diseño y Desarrollo		
120	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades del Diseño y Desarrollo?		
121	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿considera las actividades requeridas de verificación y validación del Diseño y Desarrollo?		
122	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿considera las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de Diseño y Desarrollo?		
123	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿considera las necesidades de recursos internos y externos para el Diseño y Desarrollo?		
	8.3.3-Entradas para el Diseño y Desarrollo		
124	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?		
125	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿determina y considera los requisitos (funcionales y de desempeño)?		
126	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿determina y considera la información proveniente de actividades previas del Diseño y Desarrollo similares?		
127	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿determina y considera los requisitos legales y reglamentarios?		
128	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del Diseño y Desarrollo?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
Nº	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	8.3.4-Controles para el Diseño y Desarrollo		
129	¿La organización controla el proceso de Diseño y Desarrollo?		
130	¿La organización define los resultados a obtener de los controles a realizar en el Diseño y Desarrollo?		
131	¿La organización realiza revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del DyD conforme a los requisitos?		
132	¿La organización realiza actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del DyD cumplen los requisitos de las entradas?		
133	¿La organización realiza actividades de validación para asegurarse que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o su uso previsto?		
	8.3.5-Salidas del Diseño y Desarrollo		
134	¿La organización se asegura que las salidas del Diseño y Desarrollo cumplen los requisitos de entrada?		
135	¿La organización se asegura que las salidas del Diseño y Desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?		
136	¿La organización se asegura de que las salidas del Diseño y Desarrollo incluyen o hacen referencia a os requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?		
	8.3.6-Cambios del Diseño y Desarrollo		
137	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el Diseño y Desarrollo?		
138	La organización, posteriormente y en la medida necesaria ¿se asegura de que no haya un impacto adverso conforme a la existencia de cambios de los requisitos (los identifica, revisa y controla)?		
139	¿La organización conserva información documentada sobre los cambios del Diseño y Desarrollo?		
	8.4-Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente (8.1.4-Compras)		
	8.4.1-Generalidades		
140	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para controlar la compra de productos y servicios de forma que se asegure su conformidad con su sistema de gestión del Sistema Integrado de Gestión?		
141	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?		
142	¿La organización se asegura de determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos estén destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
141	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?		
142	¿La organización se asegura de determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos estén destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios?		
143	¿La organización se asegura de determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?		
144	¿La organización se asegura de que sus acuerdos, en materia de contratación externa, son coherentes con los requisitos legales y otros requisitos y con alcanzar los resultados previstos del sistema de gestión de la SIG?		
145	¿La organización conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?		
	8.1.4.2.- Contratistas		
146	¿La organización coordina sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de los contratistas que impactan en la organización?		
147	¿La organización coordina sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de la organización que impactan en los trabajadores de los contratistas?		
148	¿La organización coordina sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de los contratistas que impactan en otras partes interesadas en el lugar de trabajo?		
149	¿La organización se asegura de que los requisitos de su sistema de gestión de la SST se cumplen por los contratistas y sus trabajadores?		
	8.4.2-Tipo y Alcance del Control		
150	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los requisitos a los clientes?		
151	¿La organización se asegura que los productos suministrados externamente y procesos contratados externamente, así como sus funciones permanecen dentro del control del SIG?		
	8.4.3-Información para los Proveedores Externos		
152	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
153	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?		
	8.5-Produccion y Provisión del Servicio		
	8.5.1-Control de la Producción y de la Provisión del Servicio		
154	¿La organización desarrolla la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?		
155	¿La organización dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?		
156	¿La organización dispone de condiciones controladas la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?		
157	¿La organización dispone de condiciones controladas la implementación de las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?		
	8.5.2-Identificación y Trazabilidad		
158	¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?		
159	¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?		
160	¿La organización conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?		
	8.5.3-Propiedad Pertenciente a los Clientes o Proveedores Externos		
161	¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras este bajo el control de la misma?		
162	¿La organización identifica, verifica, proteger y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de Prodi??		
163	En caso de pérdida, deterioro o este inadecuada para su uso la propiedad del cliente o proveedor externo ¿La organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido?		
	8.5.4-Preservación		
164	¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, con el objetivo de asegurar la conformidad con los requisitos?		
	8.5.5-Actividades Posteriores a la Entrega		
165	¿La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
Nº	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
166	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren ¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios?		
	8.5.6-Control de los Cambios (8.1.3 Gestión del Cambio (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 33))		
167	¿La organización revisa y controla los cambios planificados temporales y permanentes para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos y que además impactan en el desempeño de la SST?		
168	¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo los cambios en los procedimientos legales y otros requisitos?		
169	¿La organización revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?		
170	¿La organización conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?		
	8.6-Liberacion de los Productos y Servicios		
171	¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios ofrecidos?		
172	¿La organización NO libera los productos y servicios hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por la autoridad o por el cliente?		
173	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?		
	8.7-Control de las Salidas No Conformes		
	8.7.1-Identificación Salidas No Conformes y su Control		
174	¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?		
175	¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la NC y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?		
176	A los productos y servicios no conformes detectados después de su entrega ¿se les identifica y se controla y se toman las acciones pertinentes para evitar su uso o entrega no intencionada?		
	8.7.2-Información Documentada		
177	¿La organización conserva información documentada que describe la no conformidad?		
178	¿La organización conserva información documentada que describe las acciones tomadas?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
179	¿La organización conserva información documentada que describe las concesiones obtenidas?		
180	¿La organización conserva información documentada que identifique la autoridad que decide la acción respecto a la no conformidad?		
	9-EVALUACION DEL DESEMPEÑO		
	9.1-Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación		
	9.1.1-Generalidades (Requisitos Legales: Decreto 86 - Art.: 39)		
181	¿La organización determina que “necesita seguimiento y medición”?		
182	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?		
183	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?		
	9.1.2-Satisfacción del Cliente		
184	¿La organización realiza seguimiento a las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?		
185	¿La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?		
	9.1.3-Análisis y Evaluación		
186	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?		
187	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización para evaluar la conformidad de los productos y servicios?		
188	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización para evaluar el grado de satisfacción de los clientes?		
189	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización para evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión?		
190	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización para evaluar la necesidad de mejoras en el Sistema Integrado de Gestión?		
	9.2-Auditoría Interna		
	9.2.1-Planificación de Auditorías Internas		
191	¿La organización planifica auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGI?		
192	¿La organización planifica auditorías internas con el objetivo de evaluar la conformidad del SGC con los requisitos propios y de la norma?		
	9.2.2-Programación de las Auditorías Internas		
193	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditorías internas?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
194	¿Estos programas de auditorías internas incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes de auditoría?		
195	¿Estos programas consideran la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas?		
196	¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría a realizar?		
197	¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?		
198	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?		
	9.3-Revisión por la Dirección		
	9.3.1-Generalidades		
199	¿La organización revisa el Sistema Integrado de Gestión a intervalos “planificados”, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización?		
	9.3.2-Entradas de la Revisión por la Dirección		
200	¿La organización incluye el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?		
201	¿La organización considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG?		
202	¿La organización considera la información sobre el desempeño y la eficacia del SIG?		
203	¿La organización considera la adecuación de los recursos?		
204	¿La organización considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?		
205	¿La organización considera las oportunidades de mejora?		
	9.3.3-Salidas de la Revisión por la Dirección		
206	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?		
207	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?		
	10-MEJORA		
	10.1-Generalidades (Requisitos Legales: Decreto 254 - Art. 8 Numeral 3, Art. 17 Literal c) y Decreto 86 - Art. 46 Literal a) y Art. 48)		
208	¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?		

**Apéndice M – Cuestionario de diagnóstico de cumplimiento normativo en Import Car's
(continuación)**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A IMPORT CAR'S, S.A. de C.V. EL SALVADOR			
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN IMPORT CAR'S S.A. DE C.V.			
N°	DESCRIPCION DE APARTADOS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
209	¿Las oportunidades de mejora incluyen la mejora de productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?		
210	¿Las oportunidades de mejora incluyen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?		
211	¿Las oportunidades de mejora incluyen mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión?		
	10.2-No Conformidad y Acción Correctiva		
	10.2.1-Ocurrencia de una No Conformidad		
212	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, reacciona ante la no conformidad?		
213	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, implementa cualquier acción necesaria?		
214	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?		
215	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, si fuese necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?		
216	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, si fuese necesario, hacer cambios al SIG?		
217	¿La organización se asegura que las acciones correctivas tomadas, son apropiadas a los efectos de las NC encontradas?		
	10.2.2-Información Documentada		
218	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?		
219	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva?		
	10.3-Mejora Continua		
220	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG?		

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018

CALIFICACION	
0	Ninguna evidencia de cumplimiento
1	Evidencia limitada de cumplimiento, aun cuando se ha iniciado la gestión.
2	Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.
3	Cumple totalmente.

Apéndice N – Lista de chequeo de cumplimiento legal

IMPORT CAR'S, S.A. DE C.V.	Gerente Financiero⁶:	
Objetivo: Verificar el cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables a las actividades de Import Car's para la implementación del SIG.	Fecha:	

No	Leyes y Reglamentos a verificar	CUMPLE		EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos Ley especial contra actos de terrorismo				
	a) Nombramiento oficial de seguimiento o cumplimiento				
	b) Debida diligencia en la identificación y conocimiento del cliente				
2	Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)				
3	Reglamento de Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)				
4	Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero internacional terrestre				
5	Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo				
	a) Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO)				
	b) Comité de Seguridad y Salud Ocupacional				
	c) Plan de Emergencias				
6	Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)				
7	Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (Decreto 89)				
8	Código de Salud				
9	Ley del Seguro Social				

Fuente: Elaboración propia a partir del formato consultado en: <https://www.mininterior.gov.co/content/formato-lista-de-verificacion-de-cumplimiento-requisitos-legales-vcivp1f2>

Gerente Financiero

Nombre, y cargo

Quien realizó la visita

Nombre

⁶ Persona designada por el Gerente General de Import Car's S.A. de C.V. para proporcionar la información solicitada en esta Lista de chequeo.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
SIG-MPD-01
ISO 9001:2015 - ISO 45001:2018**

2019

**IMPORT CAR´S S.A de C.V.
No 1027, 29 Calle Poniente, San Salvador
Teléfono: (503) 2239 - 9500**

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página 1 de 16		

Fecha de revisión:	28/10/2019
--------------------	------------

REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Revisión del Manual de Procedimientos

Cargo	Firma	Fecha
Jefe de Compras		
Jefe de Bodegas		
Jefe de Ventas		
Jefe de Logística y despacho		

Autorización:

Cargo	Firma	Fecha
Gerente General		

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página 2 de 16		

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
GENERALIDADES	5
IDENTIFICACIÓN DE IMPORT CAR´S	6
OBJETIVOS Y ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO	7
METODOLOGÍA	7
MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS A PRIMER NIVEL	8
DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS Y SIMBOLOGÍA	9

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página 3 de 16		

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	4
2. GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS	5
Partes del Manual de Calidad	5
Codificación del Manual de Calidad	5
3. REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS	5
Revisión	5
Autorización	5
Distribución y divulgación	6
Cumplimiento	6
4. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	6
5. OBJETIVO	7
6. ALCANCE	7
7. METODOLOGÍA UTILIZADA	7
8. MAPA DE PRIMER NIVEL: INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS DE IMPORT CAR´S	8
9. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS	9
10. SIMBOLOGÍA	10
11. ANEXOS	11
CONTROL DE MODIFICACIONES	12
REGISTRO DE DIVULGACIÓN	13

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página 4 de 16		

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente manual, es un instrumento administrativo, que apoya en el diario de cada una de las actividades de la organización. Es parte de la documentación el cual proporciona soporte a la gestión del Sistema Integrado de Gestión de Import Car´s.

Se presentan operaciones que deben seguirse para realizar las funciones generales de la empresa, así también se establecen responsables para lograr llevar un mejor seguimiento de cada uno de los procedimientos a enlistados, con el propósito de alcanzar el cumplimiento de los objetivos de calidad, y seguridad y salud en el trabajo.

Este manual también funciona como parte de un sistema para el control interno, ya que se ha creado con el fin de obtener información ordenada, estandarizada e integral por cada proceso. Es así como el presente documento es establecido como uno de los pilares para la creación procedimental de las actividades y áreas claves en la empresa, que contribuya a establecer un soporte, disminuir errores y garantizar la transferencia de conocimientos entre cada uno de los colaboradores de los diferentes niveles organizativos.

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión:28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página:5 de 16		

2. GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- **Partes del Manual de Procedimientos**

El Manual de Procedimientos posee las siguientes partes:

- c) *Sección identificativa*: la cual está conformada por la portada, encabezado y pie de página.
- d) *Sección descriptiva*: consta de cada punto incluido dentro del Manual de procedimientos contemplados en la tabla de contenidos.

- **Codificación del Manual de Procedimientos**

La codificación del Manual de Procedimientos consta de las siglas:

- SIG que indican “*Sistema Integrado de Gestión*”,
- MPD que indican “*Manual de Procedimientos*”
- Y el correlativo de versión del manual.

SIG-MPD	00
Nomenclatura del Manual de Procedimientos	Versión del Manual de Procedimientos

3. REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La revisión, modificación y aprobación del Manual de Procedimientos de Import Car´S se realiza cada dos años, con la salvedad que exista un cambio que impacte a los procesos comprendidos en el Sistema Integrado de Gestión y se modifique una parte o la totalidad del presente manual.

- **Revisión**

Las revisiones del manual son registradas en la hoja de “Secuencia de Revisiones”, que para este caso se encuentra antes de la hoja de divulgación.

El responsable de la actualización y edición luego de la respectiva revisión por parte de la Alta Dirección, es el representante de la dirección (RD) bajo la solicitud de algún líder del proceso.

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página: 6 de 16		

- **Autorización**

El Manual de Procedimientos luego de ser revisado por los dueños de cada uno de los procesos, pasa a ser autorizado por la Alta Dirección.

- **Distribución y divulgación**

El representante de la dirección (RD) realiza la distribución del Manual de Procedimientos virtual e impresa a cada líder de proceso para que sean ellos quienes gestionen la divulgación, documentándose en la hoja de registro de difusión identificada en el presente manual.

- **Cumplimiento**

Una vez se haya realizado la autorización y divulgación del Manual de Procedimientos, es responsabilidad de todo el personal de Import Car's S.A. de C.V. el cumplimiento de los lineamientos que establecidos.

4. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

IMPORT CAR'S, S.A. de C.V., es una empresa familiar que se dedica a la compra y venta de accesorios automotrices. Fundada en 1992, por un empresario nacido en San Miguel, con visión emprendedora; quien, a sus inicios se dedicaba a la importación de vehículos usados desde Estados Unidos, campo en el que adquirió los conocimientos acerca de la industria automotriz y lo inspiró a irrumpir dentro de ese mercado.

De la misma manera que experimentó la escasez existente en el país de repuestos para reparar los vehículos que importaba, por lo que consideró a este un mercado creciente, poco explorado y atractivo para invertir, en el cual decidió incursionar en la importación de repuestos equivalentes que suplieran diferentes necesidades de las personas que buscaban restaurar sus automóviles y de quienes adquirirían piezas para revenderlas. En un inicio importaba repuestos de forma general dentro de ellas piezas de motor, carrocería, vidrios, hidráulicas, eléctricas; donde encontró riesgos críticos inherentes a la importación y comercialización de estas, dentro de los que se mencionan deterioros físicos o baja calidad; por lo que decidió especializarse en carrocería, luces, radiadores y accesorios para la línea americana.

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR´S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página: 7 de 16		

Con el tiempo amplió y adquirió repuestos también para algunas de las líneas de agencia, puesto que los proveedores ofrecían estas piezas y en El Salvador la demanda de los clientes aumentaba

5. OBJETIVO

Documentar como se realizan los diferentes procedimientos y actividades para cada proceso de Import Car´s. Es así como se busca enfocar esfuerzos y la atención de nuestros colaboradores hacia la mejora operacional en el sistema de trabajo y su nivel de efectividad, que permita fortalecer el control de la gestión para orientar la estrategia ya establecida.

6. ALCANCE

El alcance del Manual de Procedimientos del Sistema de Integrado de Gestión implementado en Import Car´s incluye los procesos claves de Compras, Bodegas, Ventas, Logística y Despacho de repuestos importados para vehículos que incluye carrocería, lámparas y refrigerantes para vehículos automotores, así como los procesos estratégicos y de apoyo.

7. METODOLOGÍA UTILIZADA

A continuación, se detalla la metodología utilizada para determinar los diferentes procedimientos de cada proceso de Import Car´s, S.A. de C.V:

Metodología: Método DELPHI⁷

Objetivo del método: Es la consecución de consenso en relación a la discusión entre expertos mediante un proceso interactivo.

Herramientas: Cuestionario

Actividades previas:

- Delimitar el contexto y el tiempo en el que se desea realizar la metodología
- Seleccionar el panel de expertos y conseguir su compromiso para colaborar. Las personas elegidas deben ser objetivas en cuanto al tema a tratar.

⁷Torrado - Fonseca M. (2016, enero 07). El método Delphi. Revista de Innovación y Búsqueda en Educación, 1, pp. 1 - 16.

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página: 8 de 16		

- Explicar a los colaboradores expertos seleccionados en qué consiste el método. Con el fin de evitar recelo y a la vez obtener resultados fiables.

Procedimiento:

Se elaboró un cuestionario el cual debe ser respondido por cada colaborador experto. Una vez se analicen los resultados globales, se vuelve a realizar otro cuestionario que deberán contestar nuevamente, tras darles a conocer los resultados obtenidos en la consulta anterior.

El proceso se repite varias veces hasta alcanzar cierto nivel de consenso. Finalmente, el responsable del estudio elabora sus conclusiones a partir de la exploración estadística con los datos obtenidos.

8. MAPA DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DE IMPORT CAR'S

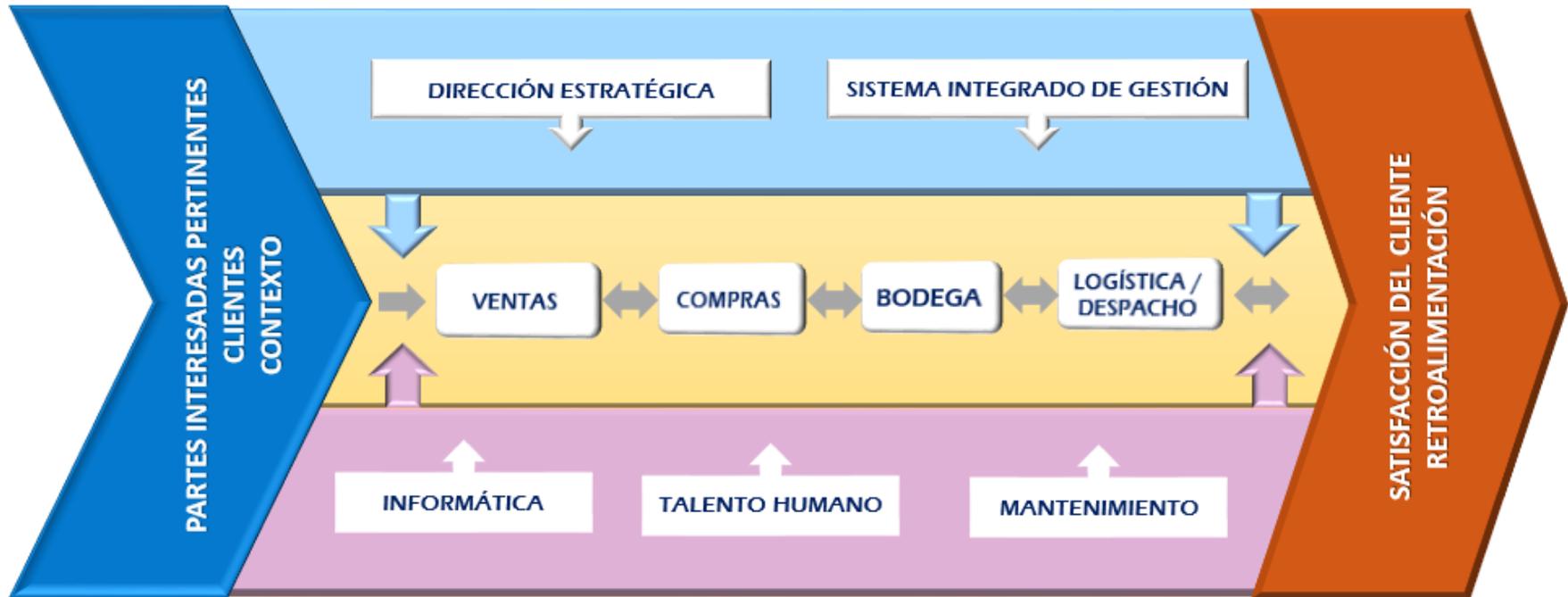
A continuación, se detalla dentro del mapa de procesos la interacción entre ellos y su posterior desarrollo de los procedimientos para cada uno, los cuales han sido clasificados de la siguiente manera:

Estratégicos: Dirección estratégica, Sistema Integrado de Gestión.

Claves: Compras, Bodega, Ventas, Logística y Despacho.

Apoyo: Informática, Talento Humano, Mantenimiento.

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página 9 de 16		



Nota: Los procesos misionales de Import Car's se relacionan entre sí, para lograr que las diferentes áreas mantengan comunicación y funcionalidad, se inicia con los requerimientos de las diferentes partes interesadas al trasladar sus necesidades a ventas el cual a su vez notifica a compras y demás procesos para lograr la satisfacción de los clientes quienes proporcionan retroalimentación positiva o negativa de la gestión realizada por la empresa.

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página: 10 de 16		

9. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

A continuación, se detallan los procedimientos que forman parte del Sistema Documental de los procesos que se incluyen dentro del SIG:

Nº	PROCEDIMIENTO	PROCESO	CODIFICACIÓN
1	Evaluación y selección de proveedores	Compras	COM-001-v
2	Gestión de compras	Compras	COM-002-v
3	Recepción de mercadería	Bodega	BOD-001-v
4	Manejo de plagas	Bodega	BOD-002-v
5	Medición de satisfacción del cliente	Ventas	VEN-001-v
6	Gestión de quejas y reclamos	Ventas	VEN-002-v
7	Servicio de instalación de repuestos	Ventas	VEN-003-v
8	Entrega de producto	Logística y Despacho	DSP-001-v
9	Mantenimiento de equipo de transporte e instalaciones	Mantenimiento	MAN-001-v
10	Competencia, capacitación y toma de conciencia del personal	Talento Humano	THU-001-v
11	Mantenimiento del Sistema Informático	Informática	INF-001-v
12	No conformidades y Acciones correctivas	Sistema Integrado de Gestión	SIG-001-v
13	Partes interesadas pertinentes al SIG		SIG-002-v
14	Gestión y análisis de riesgo: Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos		SIG-003-v
15	Contexto de la organización		SIG-004-v
16	Investigación de accidentes de trabajo		SIG-005-v
17	Comunicación interna y externa para el SIG		SIG-006-v
18	Auditorías del SIG		SIG-007-v
19	Control de la documentación y registros del SIG		SIG-008-v
20	Revisión por la dirección	Dirección Estratégica	DIE-001-v

v: versión vigente

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página: 11 de 16		

Codificación de los procedimientos consta de la siguiente manera:

COM	001	01
Sigla corresponde al proceso	Correlativo de procedimiento	Versión

Cada procedimiento consta de una portada que contiene el logo de la empresa en la esquina superior izquierda, en el centro se indica el nombre del procedimiento, código, fecha y versión. Por último, se encuentra el espacio de los encargados de elaborar y revisar el documento, así como su respectiva firma:

El encabezado de los procedimientos sería de la siguiente manera:



**NOMBRE DE
PROCEDIMIENTO**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO:

FECHA:

VERSIÓN:

PÁGINA: DE:

Los procedimientos (llamados internamente “Procedimiento estándar de operación”) están estructurados de acuerdo a lo establecido en la guía técnica ISO / TR 10013 “Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad”, cada uno de los elementos se enuncia en el Contenido General, los cuales son:

- **HISTORIAL DE CAMBIOS**

Se detalla cuáles han sido las modificaciones realizadas y quien las ha realizado en cada versión del procedimiento.

- **OBJETIVO**

Indica el propósito del procedimiento.

- **ALCANCE**

Hace referencia desde donde inician las actividades, así como cada uno de los procesos que involucra el procedimiento.

- **DISPOSICIONES**

Son las directrices que ha colocado la empresa para cada uno de los procedimientos.

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización del Import Car's S.A. de C.V.

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página: 12 de 16		

- **DEFINICIONES**

Se definen términos utilizados en el contenido de cada procedimiento.

- **RESPONSABILIDAD**

Se expresan los encargados de realizar las actividades posteriormente descritas.

- **DIAGRAMA DE FLUJO**

Presenta de forma gráfica las actividades que se realizan en el procedimiento mediante diagramas interfuncionales.

- **DESARROLLO**

Se describen ya sea en prosa o con diagrama de relaciones las actividades a realizar.

- **BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Son los documentos legales o normas que están involucrados en el procedimiento y que se han tomado en cuenta para documentar las actividades.

- **REGISTROS**

Menciona todos aquellos formularios llenos que utiliza cada proceso para documentar algunas de sus actividades realizadas involucradas en el procedimiento.

- **ANEXOS**

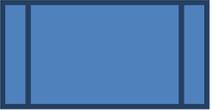
Es toda información (gráfica o textual) que complemente el contenido del procedimiento.

10. SIMBOLOGÍA⁸

Cada procedimiento consta de un diagrama interfuncional que relaciona cada actividad con las unidades funcionales responsables. A continuación se detalla la simbología a utilizar:

⁸ Pardo Álvarez, J. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. 1º Edición. España: AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 26

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página: 13 de 16		

SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	Inicio / Final	El símbolo de terminación marca el punto inicial o final del sistema. Contiene la palabra "Inicio" o "Fin".
	Acción o proceso	Puede representar un solo paso dentro de un proceso, o un subproceso completo dentro de un proceso más grande.
	Documento impreso	Un documento o informe impreso.
	Multidocumento	Representa multidocumento en el proceso
	Decisión	Un punto de decisión o ramificación. Las líneas que representan diferentes decisiones surgen de diferentes puntos del rombo
	Entrada o salida	Representa el material o la información que entra o sale del sistema, como una orden del cliente (entrada) o un producto (salida).
	Conector	Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico (que contiene la misma letra o número).
	Proceso predefinido	Indica una secuencia de acciones que realizan una tarea específica incrustada dentro de un proceso más grande. Esta secuencia de acciones podría describirse con más detalle en un diagrama de flujo separado.
	Línea de flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página 14 de 16		

11. ANEXOS

Como anexo de este procedimiento se presenta el formato para un diagrama interfuncional a utilizar en los procedimientos:

Formada por diferentes bandas (pueden ser horizontales o verticales) y en el encabezado de cada una de ellas, se coloca las diferentes unidades funcionales involucradas en el procedimiento.

	UNIDAD FUNCIONAL	UNIDAD FUNCIONAL	UNIDAD FUNCIONAL	UNIDAD FUNCIONAL
ACTIVIDADES				

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página 15 de 16		

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
01	07/03/2018	---	Lic. Diana García

Código: SIG-MPD-01	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión: 28/10/2019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Versión: 01		
Página: 16 de 16		

REGISTRO DE DIVULGACIÓN

PROCESO:			
Código / Sector	Nombre del personal	Firma	Fecha

Apéndice P-1 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Código: COM-001-01

Fecha: 29/10/2019

Versión: 01

Revisó:

Jefe de Compras

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 16

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	12
10. REGISTROS	13
11. ANEXOS	13



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 16

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 29/10/19

Versión: 01

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento de evaluación y selección de proveedores para el proceso de Compras en Import Car's	----		01	29/10/2019



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 16

2. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para evaluar y seleccionar proveedores de repuestos como carrocería, luces, radiadores y accesorios automotrices, con el fin de monitorear que poseen la capacidad y cumplimiento de requisitos definidos.

3. ALCANCE:

Aplica para todos los proveedores que suministran repuestos de carrocería, luces, radiadores y accesorios automotrices a Import Car's.

4. DISPOSICIONES:

- La evaluación y selección a proveedores debe monitorear la capacidad que posee el proveedor para proporcionar y mantener la calidad de la mercadería proporcionada según los requisitos previamente establecidos.
- A los proveedores con historial de compra se le da el respectivo seguimiento

5. DEFINICIONES:

- **Calidad:** Cumplimiento de especificaciones establecidas para garantizar la aptitud en su uso.
- **Criterios de evaluación:** Parámetros relevantes para evaluar las características del producto los cuales se establecen al considerar aquellos que causen mayor impacto en la empresa.
- **Cumplimiento de calidad técnica:** Es el estándar alcanzado y que fue requerido mediante el cumplimiento de requisitos.



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 16

- **Cumplimiento de la calidad de servicio:** Calidad referente al servicio que presta el proveedor, es decir, si su gestión ocasiona o no inconvenientes y finalmente se demuestra que lo suministrado es confiable repetitivamente.
- **Evaluación:** Acción que consiste en juzgar la capacidad del proveedor para suministrar bienes o servicios que cumplan con las especificaciones definidas.
- **Proveedor:** Organismo que suministra bienes o servicios

6. RESPONSABILIDADES:

Jefe de compras

- Evaluación, seguimiento y selección de proveedores.

Gerente General

- Autorización de listado de proveedores seleccionados.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

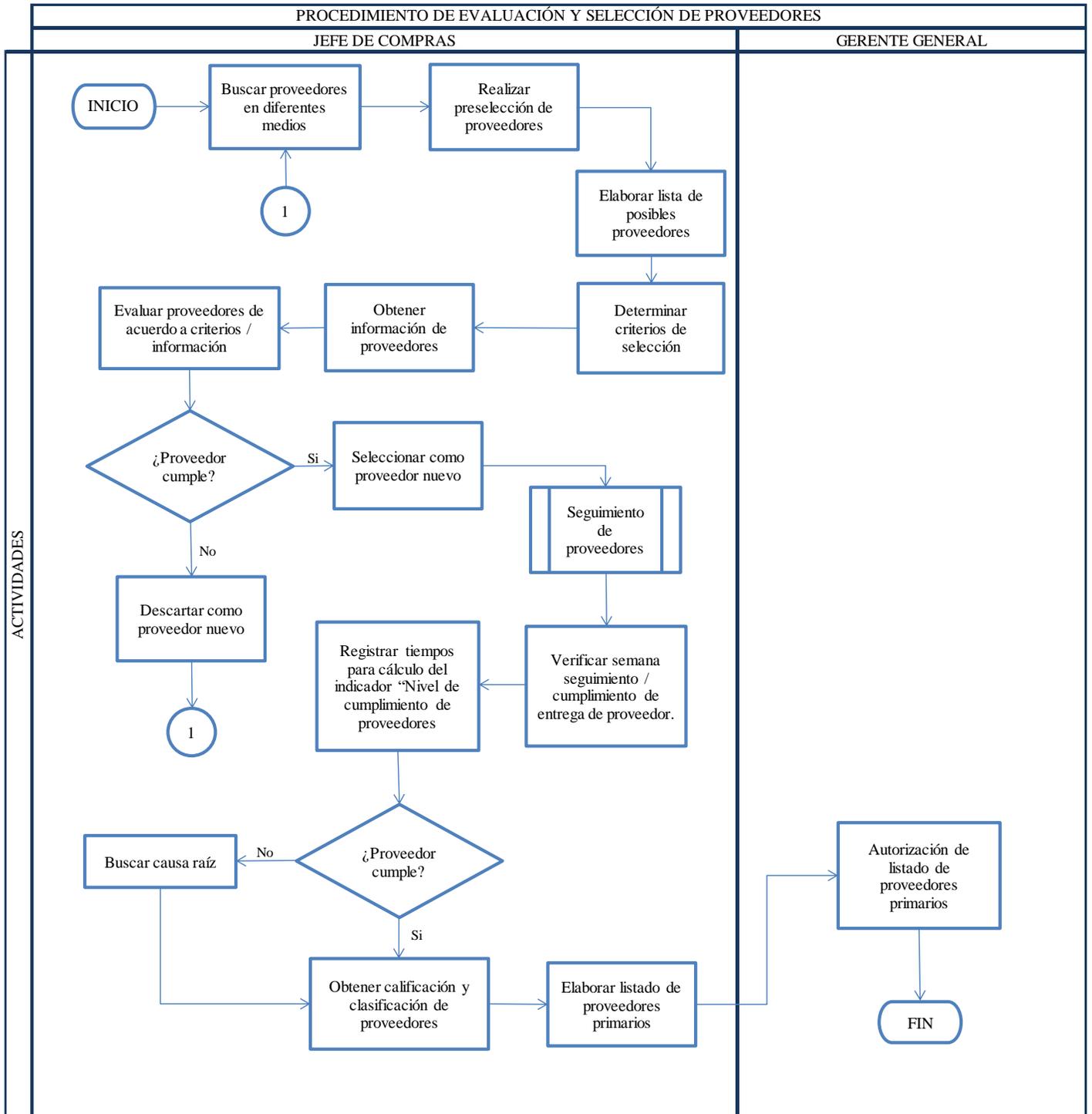
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE 16





EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 16

8. DESARROLLO:

8.1. Evaluación y selección de proveedores nuevos

El proceso contiene las siguientes etapas:

Búsqueda de proveedores

- a) Buscar proveedores mediante el acceso a diferentes medios:
 - Diarios, revistas y publicaciones especializadas donde empresas proveedoras publican sus servicios.
 - Internet: anuncios clasificados, directorios, foros, asociaciones empresariales.
- b) Hacer una preselección en donde se descartan los proveedores que no cumplan con requisitos básicos tales como la calidad del producto y precios.
- c) Elaborar una lista de posibles proveedores.

Determinación de criterios de selección

Considerar los siguientes criterios para realizar las evaluaciones:

- Calidad
- Precio
- Cumplimiento de plazos de entregas
- Condiciones de pagos
- Garantías
- Aspectos de seguridad y salud en el trabajo.

Realizar la selección mediante la utilización de los siguientes criterios y subcriterios, que tendrán asignado un peso relativo para obtener una calificación final, según la agrupación que se indica a continuación:



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE: 16

Criterio	Ponderación Criterio	Subcriterio	Descripción	Ponderación subcriterio
Aspectos de Calidad	70	Calidad de piezas	Cumplimiento de los requisitos preestablecidos de la diferente mercadería que ofrece.	10
		Precio	Precio de los productos, gastos adicionales a estos, así como los descuentos a otorgar.	10
		Plazo de entrega	Tiempo que transcurre desde que se hace el pedido hasta que se entrega debe ser adecuado conveniente para ambas partes.	10
		Plazo de pago	Condiciones de pago que ofrecen, ya sea al contado o facilidades para pagar con crédito.	10
		Garantía	Garantías que otorga y el periodo de duración de estas.	10
Aspectos de Seguridad y Salud en el trabajo	30	Cumplimiento de normativa de seguridad y salud en el trabajo	Gestión de seguridad y salud en el trabajo por parte del proveedor en materia de normativa vigente.	50
TOTAL	100			100



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 16

- Realizar la evaluación y considerar las escalas de calificación para cada subcriterio, según lo detallado a continuación:

Calidad de Piezas	Precios	Plazos de entrega	Plazo de pago	Garantía	Rango
Descripción					
Cumple exactamente con los niveles de calidad solicitados.	Otorga precios más económicos.	Cumple siempre con los plazos de entrega	Otorga 90 días o más para realizar el pago.	Cubre garantías por monto total de piezas defectuosas	Muy Bueno 10
Cumple razonablemente con los niveles de calidad solicitados.	Otorga precios económicos.	Cumple usualmente con los plazos de entrega	Otorga 60 días para realizar el pago.	Cubre garantías por monto parcial de piezas defectuosas	Bueno 7 - 9
Cumple con los niveles mínimos de calidad solicitados.	Sugiere alternativas para ahorro en costos y sostiene precios pactados.	Presenta retrasos en la entrega	Otorga 30 días para realizar el pago.	El proveedor gestiona garantías si se hace nuevo pedido	Regular 4 - 6
La calidad es deficiente y no logra cumplir con los mínimos solicitados.	Otorga precios más altos.	No cumple o cumple irregularmente con la entrega	Exige pago al contado.	El proveedor no gestiona garantías de productos	Malo 0 - 3



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE: 16

- Cumplimiento de normativa de seguridad y salud en el trabajo.

Seguridad y Salud en el Trabajo	
Descripción	Rango %
El proveedor demuestra interés y cumple exactamente las normas y reglamentos internos de seguridad durante la ejecución de sus actividades, como parte de una política interna.	Muy Bueno
	46 - 50
El proveedor cumple con las normas y reglamento internos de seguridad y salud en el trabajo durante la ejecución de sus actividades. Capacita al personal, como está estipulado. Cuenta con un programa de prevención de riesgos establecido.	Bueno
	36 - 45
El proveedor cumple con las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo establecidos durante sus actividades, Capacita al personal, al cumplir básicamente y de forma reactiva la normativa. Cuenta con un programa básico de prevención. Ocasionalmente se le debe llamar la atención en algún punto, que corrige rápidamente.	Regular
	20 -35
El proveedor no cumple o cumple en forma irregular con las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo, durante el desarrollo de sus actividades. No demuestra interés en capacitar al personal y no posee programa de prevención para riesgos.	Malo
	0 -19



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

La escala de calificación para los proveedores en general, se muestra a continuación:

Rango de Puntos	Tipo de proveedor
100 - 95	Excelente
94 - 70	Satisfactorio
69 - 50	Condicionado
49 - 0	No Cumple

Tabla 1. Escala de calificación de proveedores

8.2. Obtención de información de proveedores

Una vez se elabora la lista de proveedores y determinado los criterios de selección a utilizar en el proceso.

Obtener la información necesaria de cada proveedor, que permita evaluarlos según los criterios establecidos, bajo diferentes mecanismos:

- Solicitar de la información a través de sus representantes locales.
- Buscar referencias de otros clientes.
- Visitar página web, de la cual se puede obtener información potencial y la manera directa para contactarlos.

8.3. Evaluación de proveedores

- a) Analizar los diferentes proveedores según los criterios establecidos y a la información obtenida por medio del formulario para la evaluación de proveedores. (Anexo 1).
- b) Elaborar un cuadro comparativo, señalar lo que ofrece cada proveedor y la apreciación que se le da, respecto a cada criterio determinado. (Anexo 2).
- c) Evaluar ventajas y desventajas en relación al cuadro comparativo.



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 12 DE: 16

8.4. Selección de proveedores

- a) Seleccionar aquel o aquellos proveedores que cumplan con la mayoría de requisitos, criterios o características convenientes para la empresa y se descartan los demás.

8.5. Evaluación de Seguimiento

- a) Realizar el seguimiento de proveedores una vez al mes e ingresarlo al archivo “Seguimiento de cumplimiento de colocación y entrega”.
- b) Verificar la semana que se proporciona el seguimiento al cumplimiento de la entrega del proveedor.
- c) Identificar el motivo de incumplimiento si se da el caso de no cumplir con alguno de los criterios a evaluar e investigar posibles causas hasta encontrar causa raíz del problema (Gestión de la calidad, o Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo).
- d) Lograr a partir del porcentaje obtenido en el indicador la calificación y clasificación de los proveedores. (Ver Tabla 1)
- e) Elaborar un listado de proveedores primarios según la calificación que estos obtengan, el cual debe ser autorizado por la Gerencia General para su revisión y aprobación.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Método para la medición de la performance de proveedores, Víctor Néstor Mazzetti, Buenos Aires, octubre 2012
- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 13 DE: 16

10. REGISTROS:

Registro	Código
Matriz de proveedores evaluados y aprobados	PEA-01
Matriz de seguimiento de cumplimiento de proveedores de colocación y entrega de pedidos	SCP-02
Formulario para la evaluación de proveedores	FEP-03

11. ANEXOS

ANEXO 1

Cuadro comparativo para selección de proveedores nuevos

	Calidad de piezas	Precio	Plazo de entrega	Plazos de pago	Garantía	Seguridad y Salud en el Trabajo	Calificación General
Proveedor A							
Proveedor B							
Proveedor C							



**EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE
PROVEEDORES**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 14 DE: 16

ANEXO 2

Matriz de proveedores evaluados y aprobados

		<p>Matriz de proveedores evaluados y aprobados</p>				Código: PEA-01
		Periodo evaluado: _____				
		Responsable de evaluación: _____				
N°	Cod. Proveedor	Nombre de proveedor	Productos	Tipo de proveedor	Estatus	Observaciones



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

ANEXO 3

Matriz de seguimiento de cumplimiento de proveedores de colocación y entrega de pedidos



Matriz para el seguimiento del cumplimiento de proveedores, colocación y entrega de pedidos

Periodo evaluado: _____ Código: SCP-02

Responsable de evaluación: _____

Nº	Cod. Proveedor	Nombre de proveedor	Tipo de proveedor	Fecha colocación pedido	Fecha entrega pedido	Periodo tiempo de entrega teórico	Periodo tiempo de entrega real	Nº de pedidos fuera de tiempo	Nº total pedidos	Observaciones



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

ANEXO 4

Formulario para la evaluación de proveedores

	FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Código: FEP-03 Versión: 01
--	---	-------------------------------

Periodo Evaluado	Fecha de evaluación	Día	Mes	Año
Desde: <input style="width: 80%;" type="text"/>		<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Hasta: <input style="width: 80%;" type="text"/>				

Nombre de proveedor: <input style="width: 90%;" type="text"/>			
Código	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Correo electrónico:	<input style="width: 90%;" type="text"/>
OC o CCF:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Contacto:	<input style="width: 90%;" type="text"/>

Criterios	Calificación máxima	Calificación
Aspectos de Calidad	Calidad de mercadería	10
	Precios	10
	Plazos de entregas	10
	Plazo de pago	10
	Garantías	10
Aspectos de Salud y seguridad en el trabajo	Cumplimiento Normas Seguridad y salud en el trabajo	50
Total:		100

Rangos	
Excelente	95 - 100
Satisfactorio	70 - 94
Condicionado	50 - 69
No cumple	0 - 49

Calificación obtenida
<input style="width: 95%;" type="text"/>

Observaciones
<input style="width: 95%;" type="text"/>

Evaluación realizada por: _____
Compras

Aprobado por: _____
Gerencia General

Apéndice P-2 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



GESTIÓN DE COMPRAS

Código: COM-002-01

Fecha: 29/10/2019

Versión: 01

Revisó:

Jefe de Compras

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



GESTIÓN DE COMPRAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-002-01

FECHA:02/03/2018

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 9

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
10. REGISTROS	8
11. ANEXOS	9



GESTIÓN DE COMPRAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE 9

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 29/10/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento de gestión de compras para el proceso de Compras en Import Car's	----	---	01	29/10/2019



GESTIÓN DE COMPRAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE 9

2. OBJETIVO:

Conservar un oportuno flujo para comprar repuestos como carrocería, luces, radiadores y accesorios automotrices, siempre en busca de eficiencia en las entregas, proveedores, calidad y precios competitivos para los diferentes productos ofrecidos.

3. ALCANCE:

Desde que se genera un requerimiento de compra de mercadería por movimientos en el inventario por parte de Ventas hasta el ingreso del producto a Import Car's.

4. DISPOSICIONES:

- Se cuenta con un sistema informático para el ingreso de los artículos al inventario y monitorear sus respectivos movimientos
- La gestión de compras inicia cuando hay una baja en el stock del producto y por dictamen del Jefe de compras.
- No cotizar si ya se tiene establecido precio anual con el proveedor
- No cotizar si ya se tienen establecidas escalas por cantidad.
- Cotizar si el pedido es un requerimiento extraordinario fuera de stock.

5. DEFINICIONES:

- **Condiciones de entrega:** Tiempos y medios comprometidos por el proveedor para entregar la mercadería comprada.
- **Precio:** Valor asignado a un producto según su valor intrínseco.
- **Condiciones de pago:** Cláusula en orden de compra que determina la forma y el tiempo en que se efectúa el pago.
- **Orden de compra (OC):** Documento utilizado para oficializar la compra de un determinado material en la que se incluyen términos de la negociación con el proveedor.



GESTIÓN DE COMPRAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE 9

- **Proveedor:** Persona o empresa que suministra bienes o servicios.
- **Precio CIF (mencionar el puerto de destino):** Cost Insurance freight (costo, seguro y flete) termino que indica además de las obligaciones consignadas en la expresión anterior, el vendedor contrata el seguro que ampara la mercadería desde el puerto de embarque hasta su destino convenido. La expresión se utilizará, por ejemplo: CID El Salvador.
- **Precio FOB (mencionar el puerto de embarque):** Free on Board (Libre a Bordo) término indicativo de que la mercadería debe entregarse a bordo del barco en el puerto convenido. La cual se considera entregada y las responsabilidades transferidas al comprador, cuando esta ha traspasado la borda del buque.
- **Precio CFR (mencionar el puerto de destino):** Cost in Freighth (Costo y Flete), término utilizado para indicar que además de colocar la mercadería a bordo del buque (FOB), el vendedor asume la responsabilidad por el pago de los costos adicionales y el flete requerido para hacer llegar la mercadería al puerto destinado. En este caso, la responsabilidad se transfiere al comprador y se traspasa la borda del buque y no en el puerto destino. La expresión sería CFR El Salvador.

6. RESPONSABILIDADES:

Jefe de Compras

- Solicitud y seguimiento de orden de compra a proveedor.

Auxiliar de Bodega

- Recepción de mercadería a la empresa e informar del ingreso a Compras.

Gerente General

Autorización de orden de compra.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



GESTIÓN DE COMPRAS

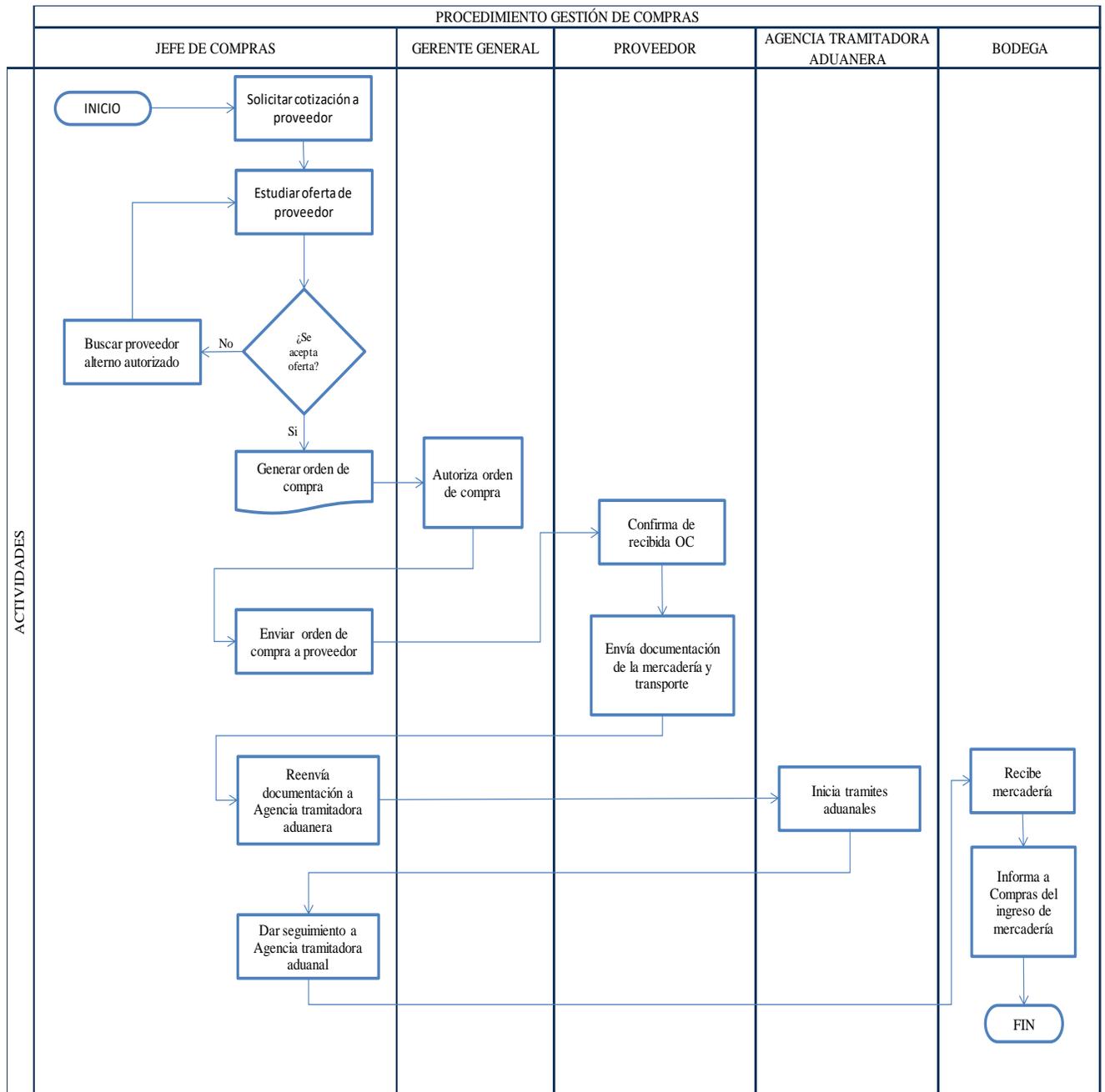
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE 9





GESTIÓN DE COMPRAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE 9

8. DESARROLLO:

Solicitud de cotización

- a) Solicitar cotización al proveedor según catálogos enviados previamente por el proveedor.
- b) Estudiar la oferta enviada por el proveedor y si en la negociación no se llega a un acuerdo, buscar proveedor alternativo según el listado de proveedores autorizados.

Seguimiento de orden de compra

- a) Generar orden de compra y se envía al proveedor seleccionado
- b) Solicitar al proveedor que confirme la orden de compra
- c) Recibir notificación de que orden de compra ha sido admitida por parte de proveedor y esta manda la confirmación de despacho de mercadería.
- d) Recibir copia de documentos originales de la mercadería y transporte por parte del proveedor vía correo electrónico y se reenvían a la agencia tramitadora aduanera.
- e) Asegurar la carga antes del despacho donde el término de compra de la mercadería sea FOB o CFR.
- f) Recibir copia de documentos originales por el proveedor vía correo electrónico y se reenvían a la agencia tramitadora aduanera.
- g) Obtener los documentos originales vía mensajería o en adjunto con los documentos de transporte al momento que ingresa la carga a aduana y se reenvían a agencia tramitadora aduanera.
- h) Dar seguimiento a la agencia tramitadora aduanera respecto a la mercadería que se encuentra en aduana.

Recepción

- a) Ingresar la mercadería a Import Car's y es recibida por Bodegas de acuerdo a PEO BOD-001-v "Recepción de mercadería" e informa a Compras del ingreso.



GESTIÓN DE COMPRAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-002-01

FECHA:02/03/2018

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE 9

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

10. REGISTROS:

Registro	Código
Orden de compra	OC-01

11. ANEXOS:



GESTIÓN DE COMPRAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: COM-002-01

FECHA:02/03/2018

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 9

ANEXO 1

Orden de compra

	IMPORT CAR'S S.A. de C.V. No 1027, 29 Calle Poniente, San Salvador Teléfono: (503) 2239 - 9500
ORDEN DE COMPRA (PURCHASE ORDER)	
Fecha (Date): _____ (Shipper): _____	N° de OC: _____
Attn. _____	Facturar (Bill to): _____
Fax. N°: _____	Embarque (Dispatch): _____
Seguro(Insurance): _____	Pago (Payment): _____
	Marca (Marks) _____
Descripción	
Observaciones:	
Código: OC-01	
Gracias (Thanks)	
Elaboró: _____ Jefe de Compras	Autorizó: _____ Gerente General

Apéndice P-3 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

Código: BOD-001-01

Fecha: 29/10/2019

Versión: 01

Revisó:

Jefe de Bodega

Cargo

Firma

Autorizó:

Jefe de Compras

Cargo

Firma



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 9

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
10. REGISTROS	8
11. ANEXOS	8



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 9

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 29/10/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento de Recepción de mercadería	---		01	29/10/2019



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 9

2. OBJETIVO:

Recibir los productos para luego realizar control de calidad y cantidad a la mercadería que entra en el almacén, así como su ingreso en el sistema de inventario.

3. ALCANCE:

El presente procedimiento es aplicable desde que se recibe la mercadería.

4. DISPOSICIONES:

- No debe recibirse mercadería si se encuentra dañada o incompleta.
- Los responsables de cumplir directamente con este procedimiento, (jefe de compras y jefe de bodega), deben asegurar en todo momento que los productos ingresados no se utilizan, procesan o comercializan mientras no hayan sido aceptados, revisados e identificados según se indica en este documento.

5. DEFINICIONES:

- **Recepción de mercadería:** Proceso por el cual un producto (o conjunto de productos) procedentes de la fuente abastecedora (proveedor, fábrica) llegan al almacén para ser clasificados controlados e introducidos a bodega para su posterior ubicación dentro de esta.
- **Orden de compra:** Es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos con un precio convenido, la solicitud también especifica los términos de pago y entrega. Esta orden autoriza al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura.
- **Factura de compra:** Documento que funciona como respaldo y prueba física de la realización de una operación económica, es común, ver este tipo de acuerdos en una compra-venta. En una factura, el vendedor indica todos los detalles del producto expedido,



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 9

a la vez que se proporcionan cuentas al comprador para constatar legalmente que el intercambio es correcto.

6. RESPONSABILIDADES:

Jefe de Bodega

- Realizar un control cuantitativo de los productos pedidos.
- Asegurar que los productos que ingresen no se comercialicen mientras no hayan sido aceptados.

Jefe de Compras

- Llevar un retaceo completo con la documentación correspondiente a cada importación (compra) recibida:

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

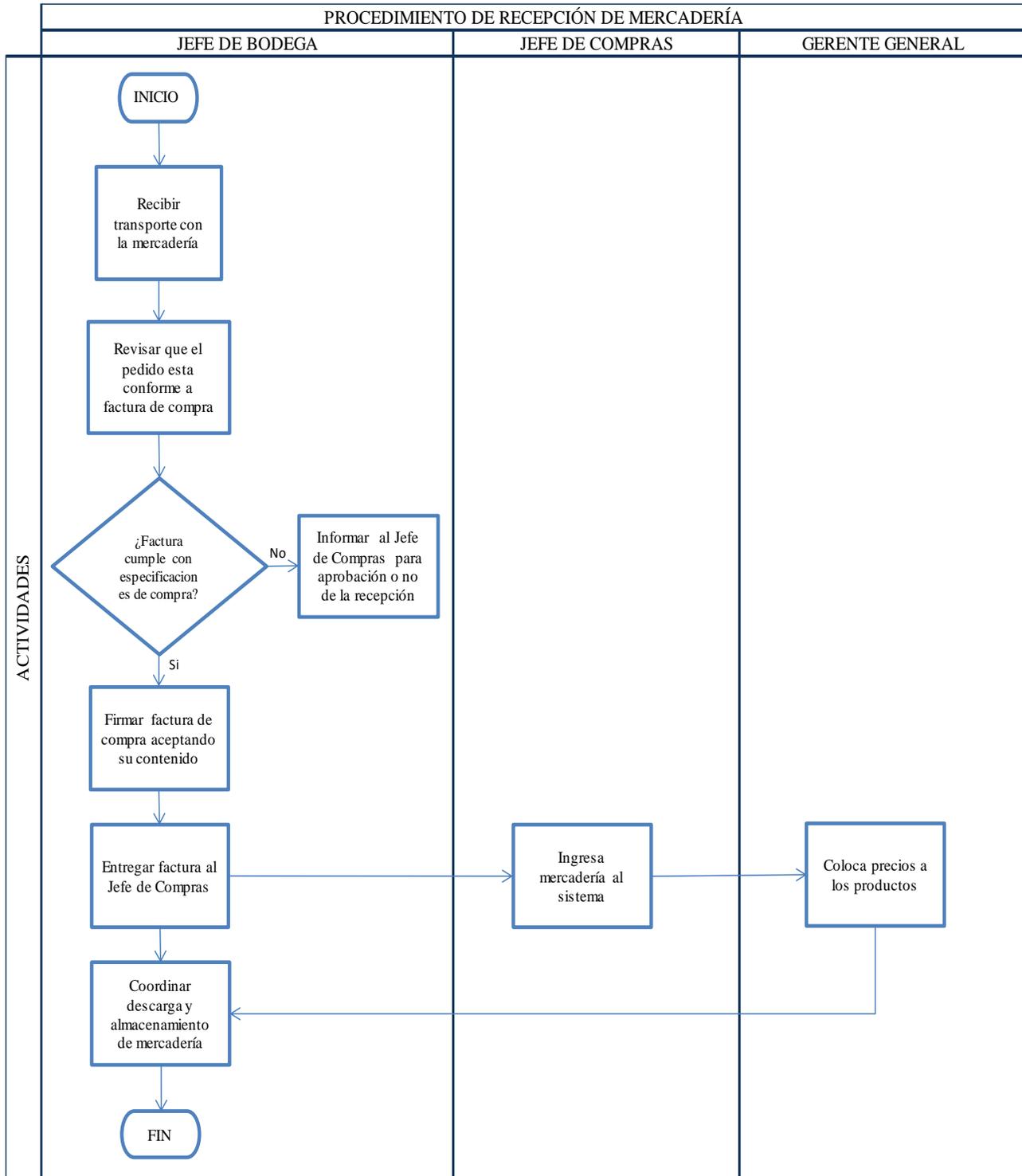
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE: 9





RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 9

8. DESARROLLO:

- Recibir el transporte con los productos solicitados por el jefe de bodega es ahí donde comienza este proceso.
- Revisar que el pedido contiene las especificaciones solicitadas en calidad y unidades según factura de compra.
- Verificar la factura de compras para determinar si cumple con las especificaciones según mercadería recibida.
- Firmar factura de compra si la mercadería concuerda con su contenido.
- Informar al jefe de compras si se encuentra alguna diferencia o inconformidad con los productos, para que apruebe o desaprobe la recepción.
- Solucionar contratiempo con proveedores por medio del jefe de compras si es posible.
- Entregar la factura si no hay observaciones al jefe de compras con las respectivas anotaciones de los productos recibidos, seguidamente da instrucciones a los auxiliares de bodega donde será colocada la mercadería.
- Coordinar por el jefe de bodega la descarga desde el inicio hasta el final.
- Ingresar la mercadería al sistema por el jefe de compras y luego se colocan precios a los productos.
- Dar indicaciones después del ingreso de los productos al sistema a los auxiliares por el jefe de bodega referente a en qué bodega y lugar colocar la mercadería.
- Disponer de la mercadería recibida.

El jefe de compras se encarga de llevar los registros relacionados a la compra realizada en un archivo denominado RETACEO.



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE: 9

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Sistema Integrado de Gestión
- Procedimiento de No Conformidades y Acciones correctivas
- Dirección General de Aduanas

10. REGISTROS:

Registro	Código
Factura de compra	N/A*
Orden de compra	OC-01**
Registro de entrada a Bodega	EB-01

*No aplica codificación por ser un documento externo

**Registro aplicable al procedimiento COM-002-v

11. ANEXOS:

ANEXO 1

Listado de proveedores mayoritarios autorizados.

Código de Proveedor	Nombre
01	Tong Yang
02	TYC Brothers
03	Eagle Eyes
04	Habashi



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-001-01

FECHA: 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 9

ANEXO 2

Registro de entrega a Bodega.

ENTRADA A BODEGA N° ____		
		Código: EB-01
N°	LOCAL: <input type="checkbox"/>	INVENTARIO: <input type="checkbox"/>
FECHA:	IMPORTACIÓN: <input type="checkbox"/>	OTROS: <input type="checkbox"/>
CÓDIGO DE PROVEEDOR		
FACTURA N°		
NOMBRE DEL PROVEEDOR:		
CÓDIGO ARTICULO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD

Apéndice P-4 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



MANEJO DE PLAGAS

Código: BOD-002-01

Fecha: 29/10/2019

Versión: 01

Revisó:

Auxiliar de Bodega

Cargo

Firma

Autorizó:

Jefe de Bodega

Cargo

Firma



MANEJO DE PLAGAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA:30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 2 DE: 13

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	5
6. RESPONSABILIDAD	6
7. DIAGRAMA DE FLUJO	8
8. DESARROLLO	9
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	11
10. REGISTROS	11
11. ANEXOS	12



MANEJO DE PLAGAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 3 DE: 13

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 30/10/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento de manejo de plagas para el proceso de Bodegas en Import Car's	----		01	30/10/2019



MANEJO DE PLAGAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 4 DE 13

2. OBJETIVO:

Asegurar que en las instalaciones de Import Car's se conserve un entorno libre de plagas y enfermedades, que puedan afectar al personal o productos almacenados.

3. ALCANCE:

Aplica para todas las instalaciones de Import Car's (oficinas, bodegas y sucursal); comprende además actividades de monitoreo, control y captura a los siguientes tipos de plagas:

- Roedores: (ratones, ratas y hurones).
- Insectos voladores: (moscas, abejas, zancudos, mosquitos, lepidópteras, avispas, gorgojos).
- Insectos rastreros: (cucarachas, hormigas, arácnidos, chinches, zompopos).

4. DISPOSICIONES:

- Los dispositivos de control y monitoreo para plagas serán colocados estratégicamente en todas las paredes, con el objetivo de evitar frenar el avance de plagas en caso que estas ingresen a bodegas y demás áreas.
- Todos los dispositivos externos de monitoreo se inspeccionarán al menos una vez por mes. Estos aparatos se revisarán con mayor frecuencia cuando se identifique un aumento en los niveles de actividad de plagas.
- El proveedor del servicio es responsable de darle el mantenimiento adecuado a los dispositivos, mientras el personal de Import Car's será responsable del cuidado de estos.



MANEJO DE PLAGAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 5 DE: 13

- Las trampas externas de cebo que contengan rodenticidas estarán fijadas al piso y no deberán ser reubicadas, sin indicaciones del proveedor de servicio en conjunto con la persona designada por el Jefe de Bodega para el seguimiento interno.
- Se mantendrán documentados y actualizados los planos donde se ubiquen los dispositivos para captura de lámparas atrapa insectos, cebos de caja y trampas de paso, por lo menos una vez al año o al realizarse modificaciones en su ubicación.
- Se mantendrán documentadas las competencias determinadas para proveedores y las hojas de seguridad según los químicos utilizados.
- Se contará con un listado de los químicos a utilizar en las instalaciones, que incluya: tipo, cantidad y concentración utilizada, como se aplicaran y las plagas objetivo. Se incluirá el certificado de libre venta vigente para cada sustancia.
- Los proveedores para control de plagas deberán contar con el certificado vigente del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y Ministerio de Salud (MINSAL).
- Dar mantenimiento integral a las instalaciones a fin de procurar el buen estado, mantenerlas libres de agujeros y otros puntos potenciales para el acceso plagas.
- Serán eliminados todos los anidamientos potenciales de plagas.
- Se mantendrá documentado el resultado de las inspecciones periódicas de control de plagas y de la actividad de las plagas.

5. DEFINICIONES:

- **Manejo de Plagas (MP):** Es un sistema, cuya primicia es combinar el uso responsable para productos y eliminar condiciones que favorecen la proliferación de plagas mediante acciones mecánicas e higiénicas que aseguren un control efectivo. Su objetivo es controlar y prevenir la proliferación de plagas, al utilizar como último recurso el uso de sustancias químicas-



MANEJO DE PLAGAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 6 DE 13

- **Mecanismos de Control:** El MP funciona bajo el principio de combinar diferentes controles (físicos, químicos, biológicos) integralmente, es decir, complementarios, para tener una mayor cobertura y resultados más amplios en el control de plagas. La combinación de estas inspecciones obedece a las necesidades identificadas en la línea base, y pueden cambiar según las necesidades que surjan en el entorno a controlar.
- **Plaga:** Todo organismo nocivo, cuya presencia sea indeseable o tenga un efecto dañino sobre el ser humano, sus actividades productos que utiliza, produce, sobre los animales o medio ambiente, y que en función de su abundancia y características puede ocasionar problemas sanitarios, molestias, perjuicios y pérdidas económicas.

6. RESPONSABILIDADES:

Proveedores de servicio de Control de Plagas:

Con el fin de garantizar el adecuado control de plagas que podrían afectar a Import Car's, la empresa contratista responsable deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Establecer una programación con la frecuencia según los trabajos a realizar y la rotación de químicos a utilizar para el control y manejo de plagas.
- Proporcionar los comprobantes de capacitación actualizados y acreditaciones vigentes; por lo menos una vez al año, o al cambiar de técnico asignado a la empresa.
- Entregar cartas de servicio (firmada y sellada) y actualizadas, que certifique los servicios que ha realizado y anexar el plano con la distribución, los diferentes dispositivos de control y monitoreo para insectos, cuadro de químicos a empresa y sus respectivas Hojas de Seguridad (MSDS).
- Los químicos y productos utilizados en el control de plagas deberán estar autorizados por la autoridad competente.
- Emitir un reporte técnico con las actividades realizadas en cada visita.



MANEJO DE PLAGAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 7 DE 13

Jefe de Bodega:

- Asegurar que el presente procedimiento se cumpla.
- Dar seguimiento a los planes de acción que surjan por las observaciones y recomendaciones del técnico para el control de plagas
- Coordinar los servicios y visitas planificadas en conjunto con los proveedores del servicio.

Auxiliar de Bodega:

- Administrar internamente el programa para el control de plagas y llevar registros actualizados de reportes por los servicios realizados.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



MANEJO DE PLAGAS

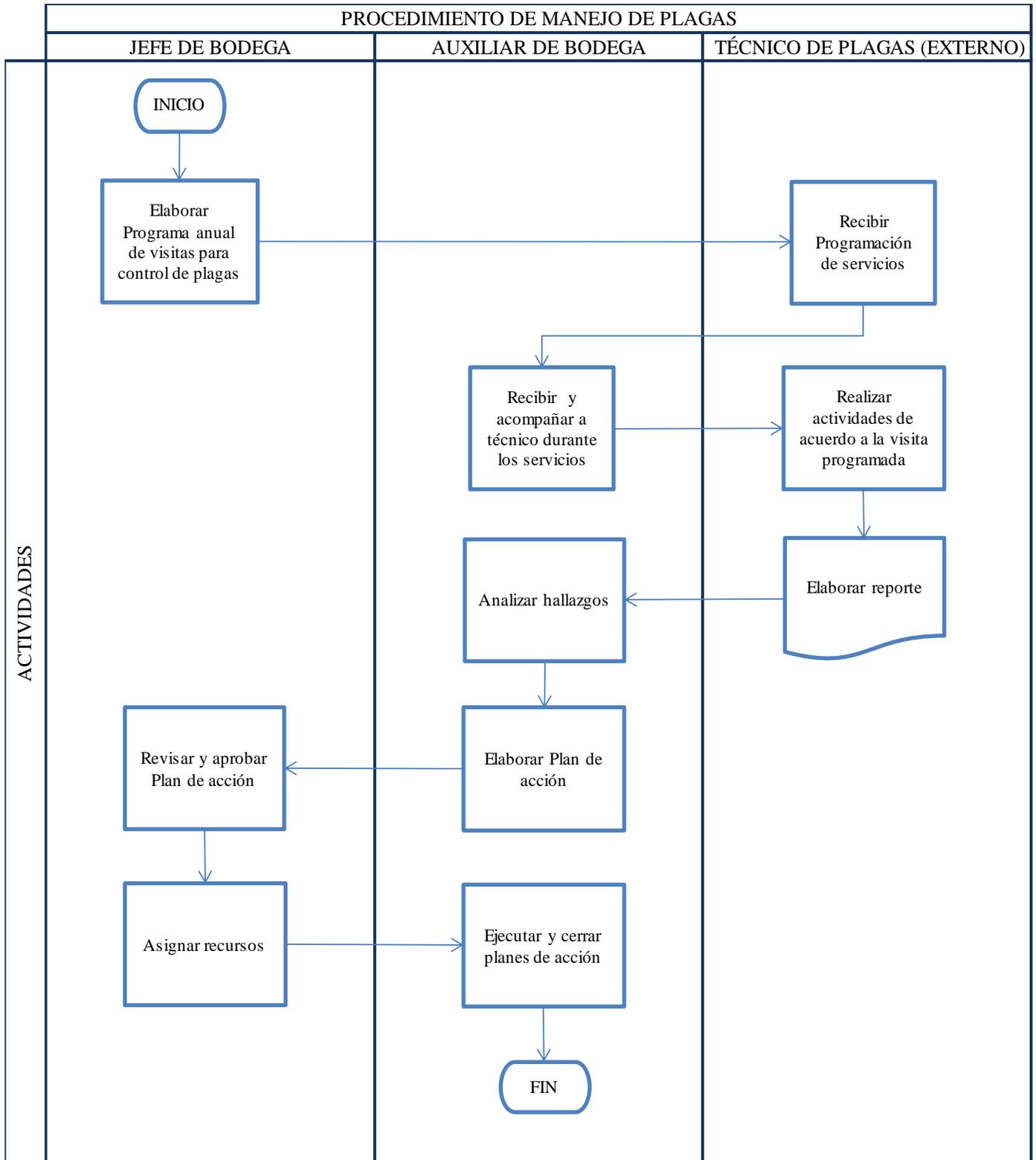
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 8 DE: 13





MANEJO DE PLAGAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 9 DE: 13

8. DESARROLLO:

8.1. Verificación del Control de Plagas.

- Elaborar Programa anual de visitas para control de plagas.
- Realizar visitas (Técnico control de plagas) según al programa recibido por Import Car's.
- Realizar actividades en relación a la visita programada (Técnico control de plagas).
- Acompañar al técnico enviado por la empresa prestadora del servicio para el control de plagas en cada visita o tratamiento aplicado, deberá ser guiado por personal de Import Car's (auxiliar de bodega, u otra persona designada).
- Emitir un reporte con las actividades realizadas al final de cada visita y tratamiento para el control de plagas que realice la empresa contratista. Este deberá ser firmado por parte del técnico a cargo y por el responsable designado para acompañarlo durante el tratamiento.
- Analizar hallazgos recibidos en el reporte y elaborar plan de acción.
- Ejecutar actividades y cerrar plan de acción.

8.2. Acciones en caso de infestaciones.

- Contactar al proveedor para el control de plagas en caso que se registre una proliferación descontrolada de insectos o roedores.
- Establecer plan de acción para evitar la reincidencia de la plaga.
- Ejecutar actividades y cerrar plan de acción.

8.3. Plagas a Controlar

Control de roedores.

El control para roedores incluye monitoreo además de captura. En el caso de registrarse actividad, el control normal se intensifica y complementa con otras actividades que pueden incluir diferentes tipos de rodenticidas, eliminación física de nidos y criaderos. El servicio está



MANEJO DE PLAGAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 10 DE 13

programado quincenalmente, e incluye servicio de limpieza, cambiar cebos, registrar actividad y cambiar trampas pegajosas.

Los dispositivos para control de roedores incluyen:

- Trampas mecánicas.
- Trampas de paso (pegajosas).

Control de insectos voladores y rastreros.

El control de insectos voladores y rastreros que se realizan en cada instalación depende del producto que se maneja en cada área, y quedan establecidos de la siguiente manera:

- **Casa Matriz:** Tres servicios de control de insectos voladores y rastreros al mes.
- **Bodega 2:** Un servicio mensual de control de insectos (general). Fumigaciones extraordinarias cuando sean requeridas.
- **Bodega 3:** Tres servicios de control de insectos voladores y rastreros al mes.
- **Bodega 5:** Un servicio mensual de control de insectos (general). Fumigaciones extraordinarias si son requeridas.
- **Sucursal San Miguel:** Un servicio mensual de control de insectos (general). Fumigaciones extraordinarias al ser requeridas.

Actividades que se realizan durante el servicio de control de insectos (voladores y rastreros):

- Aplicar producto inodoro en forma líquida en todo el perímetro exterior de las instalaciones y al interior en lugares estratégicos, como bodegas y comedor.
- Usar producto inodoro líquido en todo el perímetro exterior de las instalaciones y en el interior en lugares estratégicos, como bodegas, comedores, para evitar proliferación de moscas, mosquitos, zancudos y otros insectos voladores.
- Utilizar larvicidas en tragantes, alcantarillas y en áreas de anidación de larvas al ser requeridas.



MANEJO DE PLAGAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: BOD-002-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 11 DE: 13

- Aplicar químicos en polvo o gel en interiores dentro las instalaciones, para contrarrestar la proliferación de cucarachas, hormigas, y otros insectos rastreros cuando sea requerido.

8.4. Tipos de Controles.

Controles Pasivos: Enfocado principalmente al personal a través de capacitaciones en buenas prácticas orden y limpieza, para prevenir focos de contaminación que aumenten la generación de plagas.

Controles Activos: Se realizan recomendaciones de mejora para manejo sanitario y en cuanto a infraestructura.

Controles Físicos: Comprende sistemas de barrera, implementados para disminuir o evitar que ingresen plagas a las instalaciones

Controles Químicos: Se utilizan sustancias químicas para el control de plagas y/o vectores, como insecticidas, rodenticidas y sanitizantes.

Controles no Químicos: Medidas de control que no necesariamente implique utilizar químicos, como trampas y jaulas.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Catálogo de servicios del proveedor de control de plagas

10. REGISTROS:

Registro	Código
Calendarización anual de servicios de manejo de plagas	CSMP-01

11. ANEXOS

ANEXO 1

Ejemplos de trampas utilizadas en el Manejo de Plagas

Figura 1. Trampas mecánicas:



Figura 2. Trampas de paso (pegajosas):





MANEJO DE PLAGAS

ANEXO 2

Calendarización anual de servicios de manejo de plagas



CALENDARIZACIÓN ANUAL DE SERVICIOS DE MANEJO DE PLAGAS

IMPORT CAR'S S.A. de C.V.

Código: CSMP-01

TIPO DE CONTROL	AREA	AÑO _____																																															
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CONTROL DE ROEDORES	CASA MATRIZ																																																
	BODEGA 2																																																
	BODEGA 3																																																
	BODEGA 5																																																
	SALA DE VENTAS SAN MIGUEL																																																
CONTROL DE INSECTOS VOLADORES Y RASTREROS	CASA MATRIZ																																																
	BODEGA 2																																																
	BODEGA 3																																																
	BODEGA 5																																																
	SALA DE VENTAS SAN MIGUEL																																																

ELABORADO POR: _____

FIRMA / FECHA
AUXILIAR DE BODEGA

AUTORIZADO POR: _____

FIRMA / FECHA
JEFE DE BODEGA

Apéndice P-5 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: VEN-001-01

Fecha: 29/10/2019

Versión: 01

Revisó:

Vendedor

Cargo

Firma

Autorizó:

Jefe de ventas

Cargo

Firma



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN
CÓDIGO: VEN-001-01
FECHA: 30/10/2019
VERSIÓN: 01
PAGINA: 2 DE: 9

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	8
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
10. REGISTROS	9
11. ANEXOS	9



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN
CÓDIGO: VEN-001-01
FECHA: 30/10/2019
VERSIÓN: 01
PAGINA: 3 DE: 9

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 30/10/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento de medición de satisfacción del cliente de Import Car's	---		01	30/10/2019



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-001-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 4 DE: 9

2. OBJETIVO:

Establecer lineamientos para medir resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los clientes en cuanto a *calidad, imagen y percepción* de los productos y servicios que Import Car's S.A. de C.V. ofrece.

3. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para:

Planificación de la investigación, seleccionar muestra, crear la herramienta a utilizar (cuestionario), lineamientos para los datos a recolectar, medición, tabular resultados, análisis de la información obtenida, presentación y divulgación de resultados.

4. DISPOSICIONES:

N/A.

5. DEFINICIONES:

- **Calidad:** Conjunto de características las cuales posee un producto o servicio, que le otorgan la capacidad de satisfacer los requerimientos establecidos por los clientes.
- **Imagen:** Personalidad del producto o servicio, según percepción del cliente.
- **Percepción:** Concepto que el cliente tiene del producto o marca.
- **Producto No Conforme:** Producto que no satisface los requisitos o expectativas del cliente.



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-001-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 5 DE: 9

6. RESPONSABILIDADES:

Jefe de Ventas:

- Obtener reporte de facturación de los seis meses previos a la encuesta, para considerar la muestra de clientes a encuestar.
- Comunicar resultados obtenidos a los involucrados, para la ejecución de acciones correctivas y preventivas.
- Tabulación de datos.
- Creación de presentación, coordinación de seguimiento para solución de inconformidades presentadas por los clientes en procesos evaluados.

Vendedor:

- Planificar a través de un cronograma, las encuestas a los diferentes clientes.
- Obtener información de los diferentes clientes a través de las encuestas diseñadas.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:

Ver diagramas en siguientes páginas:

7.1: Determinación de muestra para la encuesta.

7.2: Elaboración de la encuesta.



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

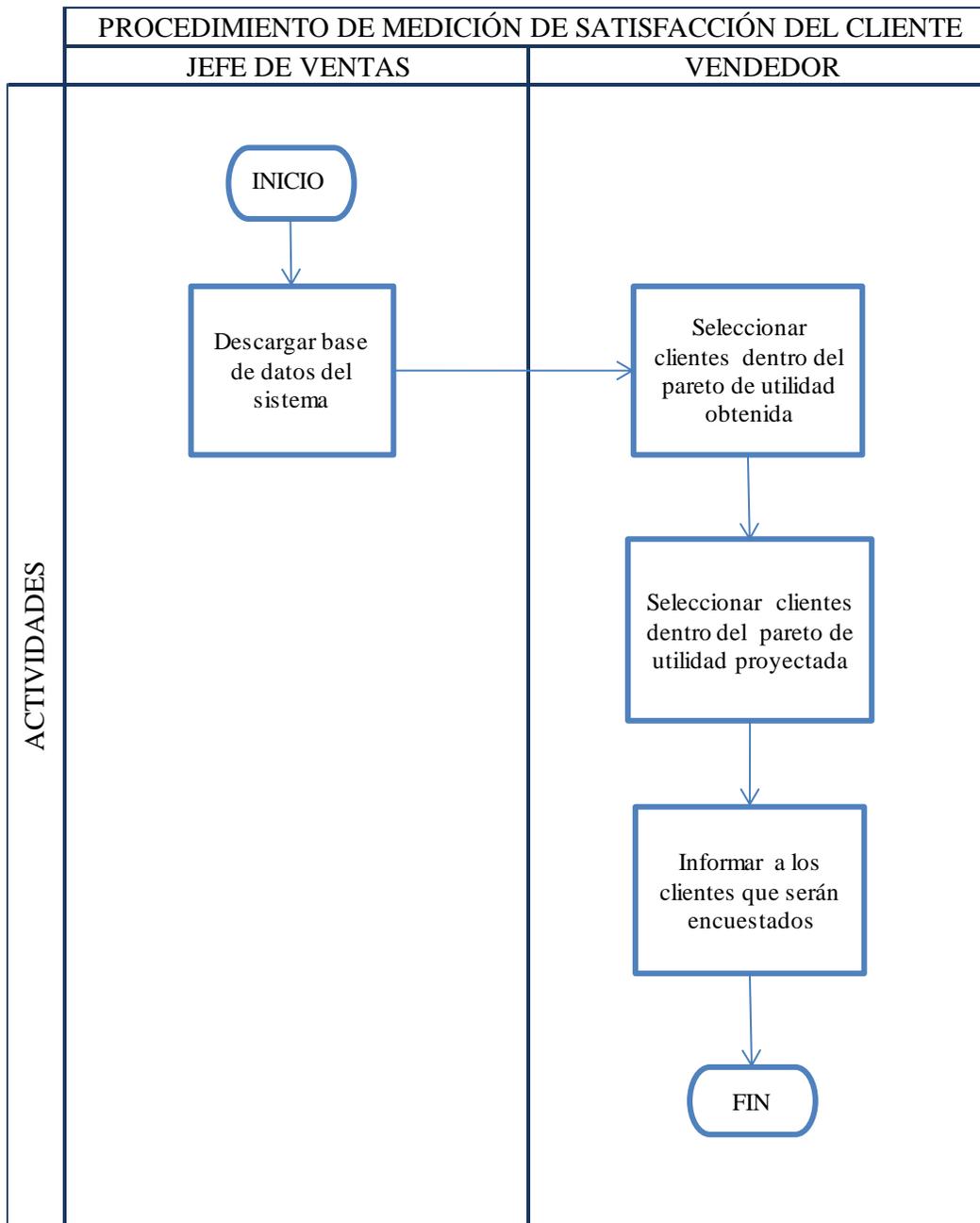
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-001-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 6 DE: 9





MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

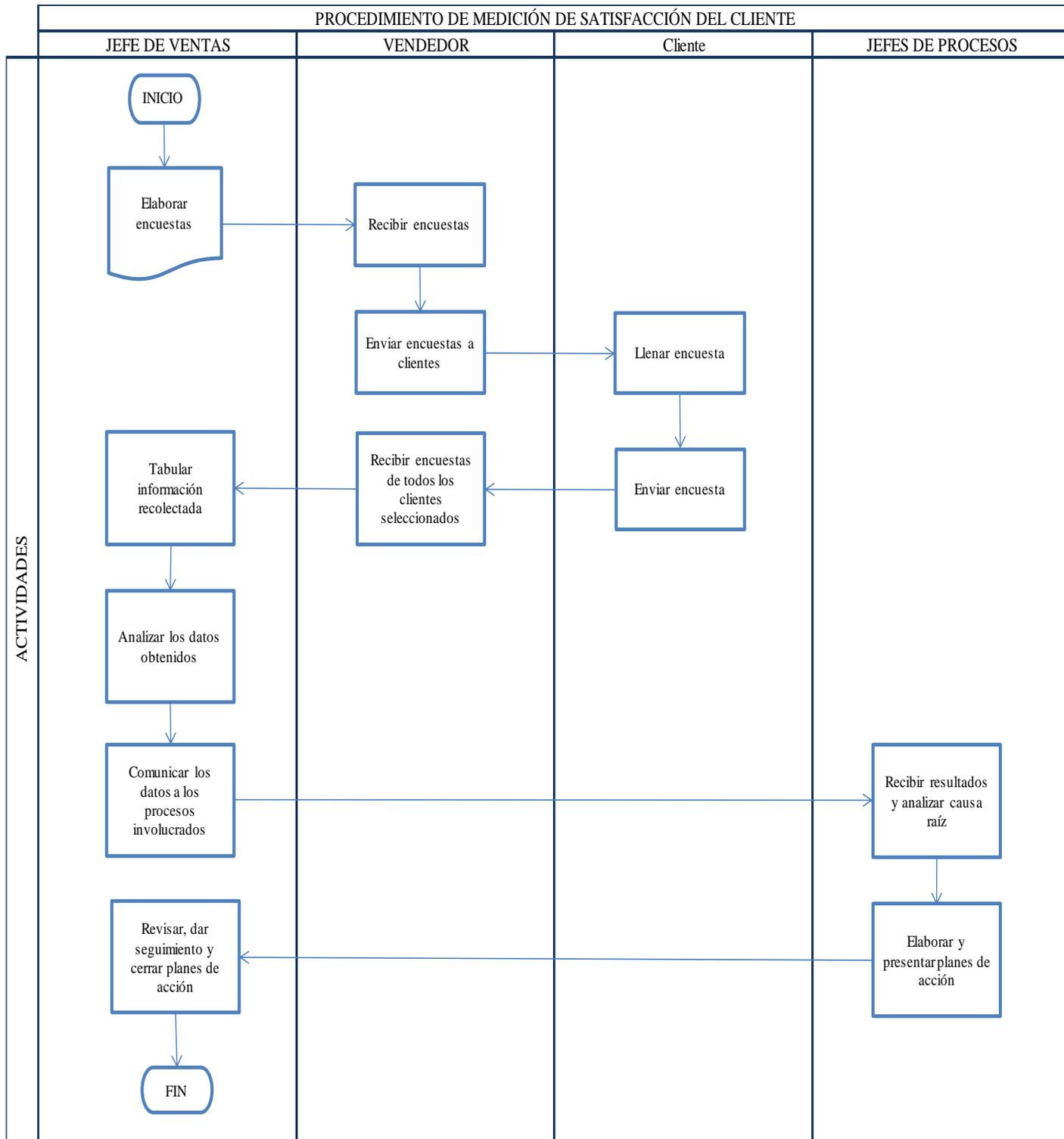
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-001-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 7 DE: 9





MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN
CÓDIGO: VEN-001-01
FECHA: 30/10/2019
VERSIÓN: 01
PAGINA: 8 DE: 9

8. DESARROLLO

8.1. Determinación de la muestra para la encuesta

- Descargar base de datos del sistema que maneja el Jefe de Ventas la data de utilidad en ventas para los seis meses previos a la encuesta.
- Seleccionar clientes que estén dentro del Pareto de utilidad obtenida en los últimos seis meses, esta selección se complementa con los clientes del Pareto que muestra la proyección de utilidad para los próximos seis meses.

Condición: Nuevos clientes en esta categoría no serán incluidos en esta selección de clientes a encuestar.

- Informar a los clientes que serán encuestados por parte del vendedor.

8.2. Elaboración de la encuesta

- Elaborar encuestas
- Obtener la información por medio de la encuesta.
- Tabular la información recopilada y analizar resultados obtenidos.
- Comunicar resultados a procesos involucrados.
- Presentar análisis causa raíz y planes de acción por cada jefe de proceso.
- Enviar planes de acción y dar seguimiento a su ejecución.
- Validar efectividad de acciones tomadas.
- Documentar en matriz de cliente satisfecho.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-001-01

FECHA: 30/10/2019

VERSIÓN: 01

PAGINA: 9 DE: 9

10. REGISTROS:

Registro	Código
Formato de encuesta de satisfacción al cliente	ESC-01

11. ANEXOS:

ANEXO 1

Formato de encuesta de satisfacción al cliente.

	Código: ESC-01
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
FECHA: _____	
<p>OBJETIVO: Medir la satisfacción del cliente a través de las siguientes interrogantes en cuanto a <i>calidad, imagen y percepción</i> de los productos y servicios que Import Car's S.A. de C.V. ofrece.</p> <p>INDICACIÓN: Seleccione la opción según sea su respuesta</p>	
1-¿ Con qué frecuencia adquiere nuestros productos o servicio?	
<input type="radio"/> 1 vez a la semana.	
<input type="radio"/> 1 vez al mes	
<input type="radio"/> 1-3 veces al año	
2- ¿Cuan satisfecho se encuentra con los productos o servicio ofrecidos?	
<input type="radio"/> Muy satisfecho	
<input type="radio"/> Satisfecho	
<input type="radio"/> Neutral	
<input type="radio"/> Insatisfecho	
<input type="radio"/> Muy insatisfecho	
3-¿Qué lo impresionó más acerca de nuestros productos o servicio?	
<input type="radio"/> Calidad	
<input type="radio"/> Precio	
<input type="radio"/> Variedad de productos	
<input type="radio"/> Atención al cliente	
<input type="radio"/> Experiencia de compra	
4-¿Qué lo decepcionó de nuestro producto o servicio?	
<input type="radio"/> Calidad	
<input type="radio"/> Precio	
<input type="radio"/> Variedad de productos	
<input type="radio"/> Atención al cliente	
<input type="radio"/> Experiencia de compra	
5-¿Qué es lo que le gusta de nuestros productos o servicio?	
<input type="text"/>	
6- ¿Qué es lo que no le gusta de nuestros productos o servicio?	
<input type="text"/>	
7-Comparado con productos similares ofrecidos por otras compañías, ¿cómo considera nuestros productos o servicio?	
<input type="radio"/> Mucho mejor	
<input type="radio"/> Algo mejor	
<input type="radio"/> Más o menos igual	
<input type="radio"/> Algo peor	
<input type="radio"/> Mucho peor	
8- ¿Usaría y recomendarías nuestros productos o servicio en el futuro?	
<input type="radio"/> Definitivamente	
<input type="radio"/> Probablemente	
<input type="radio"/> No estoy seguro	
<input type="radio"/> Probablemente no	
<input type="radio"/> Definitivamente no	
Gracias por contestar, sus respuestas son valiosas para la empresa con el fin de mejorar los productos y servicio proporcionado.	

Apéndice P-6 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

Código: VEN-002-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Jefe de Ventas

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PAGINA: 2 DE: 10

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	4
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	9
10. REGISTROS	9
11. ANEXOS	9



GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PAGINA: 3 DE: 10

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 02/03/2018

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento para atender las quejas, devoluciones y reclamos por parte del proceso de Ventas en Import Car's	----		01	05/11/2019



GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PAGINA: 4 DE: 10

2. OBJETIVO:

Establecer el mecanismo de atención a quejas o reclamos recibidos en Import Car's y las medidas oportunas para facilitar la resolución en el caso de devoluciones realizadas por los clientes de Import Car's, SA. de C.V.

3. ALCANCE:

Desde que el cliente contacta con la empresa ya sea directamente, por teléfono, correo electrónico u otro canal para exponer su reclamo hasta la resolución de este.

4. DISPOSICIONES:

- No se reciben devoluciones de productos con claros daños o modificaciones intencionales.

5. DEFINICIONES:

- **Queja o reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionada con su producto o servicio, o el proceso de manejo para quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Para Import Car's es un descontento vinculado directamente a los productos o con la atención al cliente.
- **Cliente:** Es una persona a quien Import Car's le vende directamente.
- **Devoluciones por defecto de calidad:** Regreso de productos a la empresa por diversos defectos.

6. RESPONSABILIDADES:

Asesor de ventas

- Recibir el reclamo del cliente y producto a devolver si fuese el caso.



GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PAGINA: 5 DE: 10

- Llenar el formulario de devoluciones.

Jefe de Ventas

- Autorización de formulario para devoluciones y realizarla.

Jefe de Compras

- Gestionar la devolución con proveedor en el caso que sea por defecto de fábrica.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

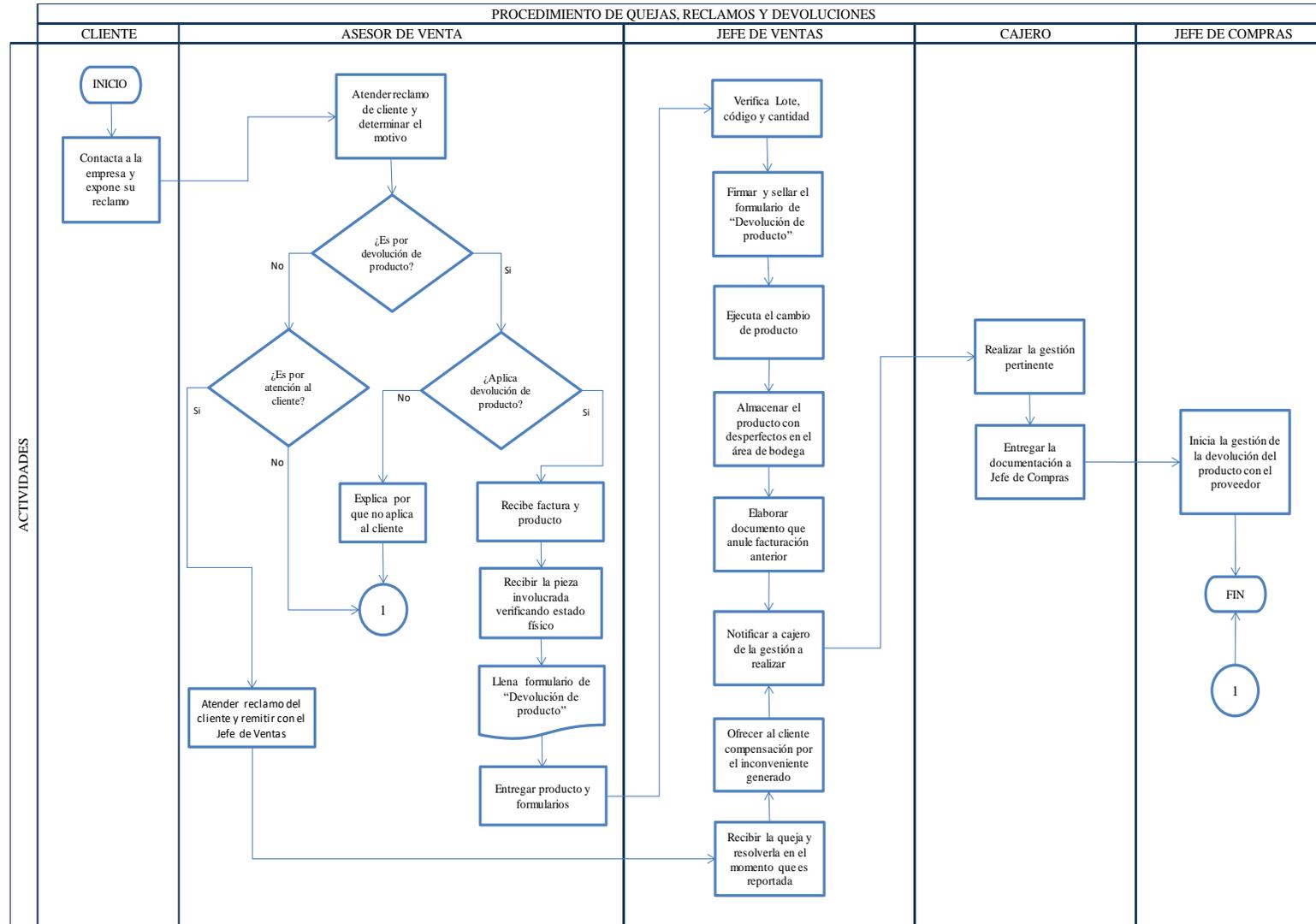
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PAGINA: 6 DE: 10





GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PAGINA: 7 DE: 10

8. DESARROLLO:

Contacto con el cliente

- Cliente se contacta ya sea directamente, por teléfono, vía correo u otro canal para exponer su reclamo.

Asesor de ventas

- Atender reclamo del cliente y determinar el motivo de este.

8.1. Si es en relación a la devolución de un producto

- Recibir factura y producto.
- Referirse al encargado de ventas para trasladarle el reclamo para solventarlo si es posible.
- Redactar en el registro informático de quejas y reclamos para respectiva acción.
- Recibir la pieza involucrada, de acuerdo a los siguientes pasos:
 - c) Verificar el estado físico del o los productos para determinar si aplica o no la devolución del cliente.
 - d) Explicar al cliente el motivo por el cual no se podrá hacer efectiva su devolución (en caso de que no aplique)
 - e) Llenar el formulario (si aplica el reclamo) de “Devolución de producto”, el cual consta de 1 original y 1 copia, donde el original queda en poder del Jefe de Ventas, como encargado de devoluciones para su control y archivo, la copia queda en poder del cliente como comprobante de la devolución y cambio del producto.
 - f) Entregar el producto y formularios a Jefe de Ventas

Jefe de Ventas (Encargado de devoluciones)



GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PAGINA: 8 DE: 10

- Recibir los productos directamente del asesor de ventas, verificar lote, código y cantidad según la factura.
- Firmar y sellar el formulario de “Devolución de producto”.
- Entregar la copia al cliente y archivar la documentación.
- Recibir el producto con desperfecto y revisar inventario para ejecutar el cambio de este si es posible realizarlo.
- Almacenar el producto con desperfectos en el área de la bodega designada para este caso.
- Elaborar el respectivo documento de facturación que anule o reverse la venta del producto devuelto si aplica para el caso.
- Notificar al cajero del documento y la gestión a realizar para determinar el reembolso en efectivo o complementaria a la devolución.

Cajero

- Realizar la gestión pertinente según la información proporcionada por el jefe de ventas.
- Entregar la documentación a Jefe de Compras.

Jefe de Compras

Iniciar la gestión de la devolución del producto con el proveedor.

8.2. Si es en relación a problemas administrativos o de atención al cliente

Asesor de ventas

- Atender reclamo del cliente y remitir con el Jefe de Ventas.

Jefe de Ventas (Encargado de atención al cliente)

- Recibir la queja directamente del cliente y verificar el motivo de su reclamo.
 - Documentar la queja del cliente en el registro informático de quejas y reclamos.
- a) Resolver la queja en el momento en que es reportada.



GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-002-01

FECHA: 02/03/2018

VERSIÓN: 01

PAGINA: 9 DE: 10

b) Ofrecer al cliente compensación por el inconveniente generado según sea el caso:

Descuento adicional del 5% en su próxima compra.

Regalía.

Cajero

a) Realizar la gestión pertinente según la información proporcionada por el jefe de ventas.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Traducción oficial, 2015

10. REGISTROS:

Registro	Código
Formulario de devolución de producto	FDP-01

11. ANEXOS:

Apéndice P-7 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



SERVICIO DE INSTALACIÓN DE REPUESTOS

Código: VEN-003-01
Fecha: 29/10/2019
Versión: 01

Revisó:

Técnico de instalaciones

Cargo

Firma

Autorizó:

Jefe de Logística y despacho

Cargo

Firma



SERVICIO DE INSTALACIÓN DE REPUESTOS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-003-01

FECHA 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 8

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	4
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	7
10. REGISTROS	8
11. ANEXOS	8



SERVICIO DE INSTALACIÓN DE REPUESTOS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-003-01

FECHA 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 8

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 29/10/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento para el servicio de instalación de repuestos	---		01	29/10/2019



SERVICIO DE INSTALACIÓN DE REPUESTOS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-003-01

FECHA 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 8

2. OBJETIVO:

Proporcionar a los clientes un servicio de instalación del repuesto comprado, con prontitud, seguridad y eficacia, mediante atención personalizada que responda a sus expectativas expresadas.

3. ALCANCE:

Desde que el vendedor ofrece el servicio de instalación al cliente o este lo solicita hasta que el mecánico entrega el vehículo con la pieza colocada y verificar su funcionamiento según sus especificaciones.

4. DISPOSICIONES:

- No garantizar la instalación de la pieza sin antes haber realizado diagnóstico al vehículo.
- No comenzar la instalación de la pieza si no ha sido cancelada.
- Terminar el servicio proporcionado solo cuando el cliente está satisfecho.
- Todo proceso de instalación de repuesto cuenta con una garantía de 15 días la cual aplica si la pieza fue mal colocada, el cliente debe presentar el ticket de pago por la instalación y dirigirse al personal de venta para coordinar el efecto de la garantía.

5. DEFINICIONES:

- **Servicio de instalación de piezas automotrices:** Surge de la necesidad detectada en los clientes de instalar los productos en poco tiempo, donde su principal objetivo es fidelizar a los clientes al proporcionarles un servicio económico, pero a la vez eficaz que cumpla con sus expectativas y necesidades expresadas.



SERVICIO DE INSTALACIÓN DE REPUESTOS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-003-01

FECHA 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 8

6. RESPONSABILIDADES:

Para prestar eficientemente el servicio de partes automotrices se describen las siguientes responsabilidades:

Vendedor:

- Capturar las necesidades del cliente y ofrecer el servicio de instalación como una alternativa de beneficio.
- Evitar y resolver malos entendidos y no conformidades.

Técnico de instalación:

- Realizar el respectivo diagnóstico del vehículo para que el servicio pueda llevarse totalmente al cumplir con la expectativa del cliente.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



SERVICIO DE INSTALACIÓN DE REPUESTOS

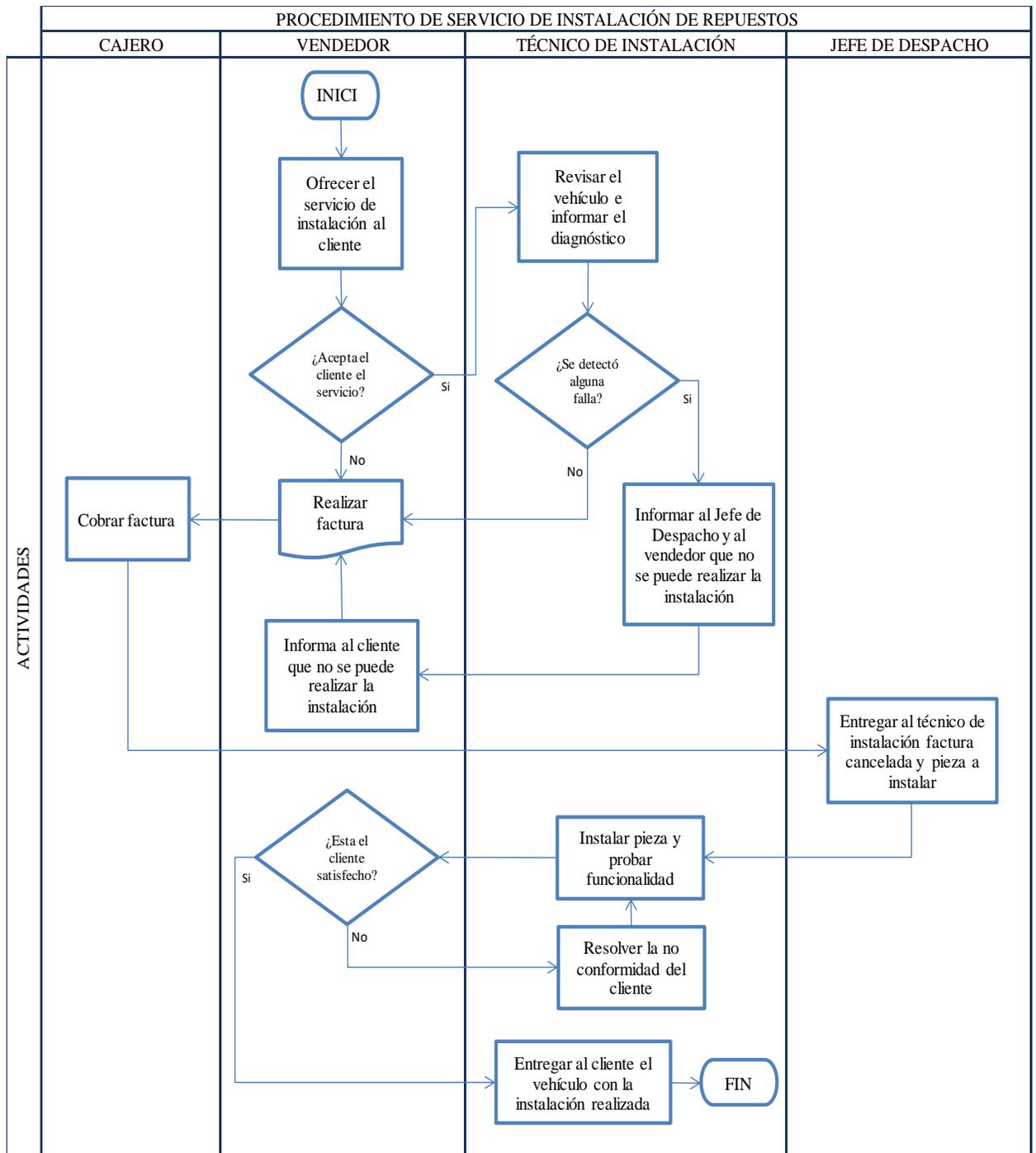
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-003-01

FECHA 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE: 8





SERVICIO DE INSTALACIÓN DE REPUESTOS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: VEN-003-01

FECHA 29/10/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 8

8. DESARROLLO:

- Ofrecer el servicio de instalación por parte del vendedor al cliente y será este quien decide si la acepta o no.
- Facturar solo la compra del producto en caso que el cliente no acepte la instalación.
- Revisar el vehículo si se acepta la instalación, comunicar el diagnóstico y detectar las necesidades del cliente además considerar el tiempo disponible de este.
- Detectar fallas o imprevistos e informar al jefe de despacho que no se puede realizar la instalación si fuera el caso.
- Informar al cliente que no se puede realizar la instalación y explicar las fallas o imprevistos encontrados. Luego el vendedor realiza factura solo por el producto.
- Realizar factura en caso de realizar el servicio y el cliente la paga en caja.
- Recibir la pieza y la factura cancelada por parte del técnico de instalación; quien corrobora que el repuesto sea el facturado.
- Proceder a desmontar la pieza dañada para colocar la nueva y probar la funcionalidad de la pieza frente al cliente.
- Finalizar el servicio si el cliente está conforme.
- Responder si el cliente expresa una inquietud o no conformidad y resolverla.
- Entregar el cliente el vehículo con la pieza ya instalada.
- Documentar en bitácora la instalación del producto.

El servicio de instalación ha finalizado.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.

Apéndice P-8 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



ENTREGA DE PRODUCTO

Código: DSP-001-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Jefe de Despacho y Logística

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



ENTREGA DE PRODUCTO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DSP-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 9

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	4
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	7
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS	8



ENTREGA DE PRODUCTO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DSP-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE 9

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 05/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento Entrega de producto	---		01	05/11/2019



ENTREGA DE PRODUCTO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DSP-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE 9

2. OBJETIVO:

Establecer lineamientos que verifiquen la eficiente entrega de productos a los clientes para las entregas in situ y las realizadas a domicilio. A la vez orientar las actividades a la total satisfacción del cliente: buen servicio, entrega a tiempo y sin errores.

3. ALCANCE:

El presente procedimiento es aplicable a entregas de producto en las instalaciones de Import Car's, y las realizadas a domicilio.

4. DISPOSICIONES:

- No entregar el producto sin antes verificar que la factura esté cancelada.
- Realizar envíos de productos solo si es a talleres o lugares céntricos para evitar exponer a los colaboradores.

5. DEFINICIONES:

- **Ventas In Situ:** Ventas realizadas en el establecimiento o empresa donde se tiene el producto.
- **Servicio a domicilio:** Operación de colocar en un tiempo, lugar acordado, condiciones convenientes, persona adecuada y cantidad precisa de un bien o servicio adquirido.

6. RESPONSABILIDADES:

Jefe de Despacho:

- Coordinación de rutas de envío.
- Programar los despachos según las facturas.
- Verificación de despachos a tiempo.

Motociclistas:



ENTREGA DE PRODUCTO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DSP-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

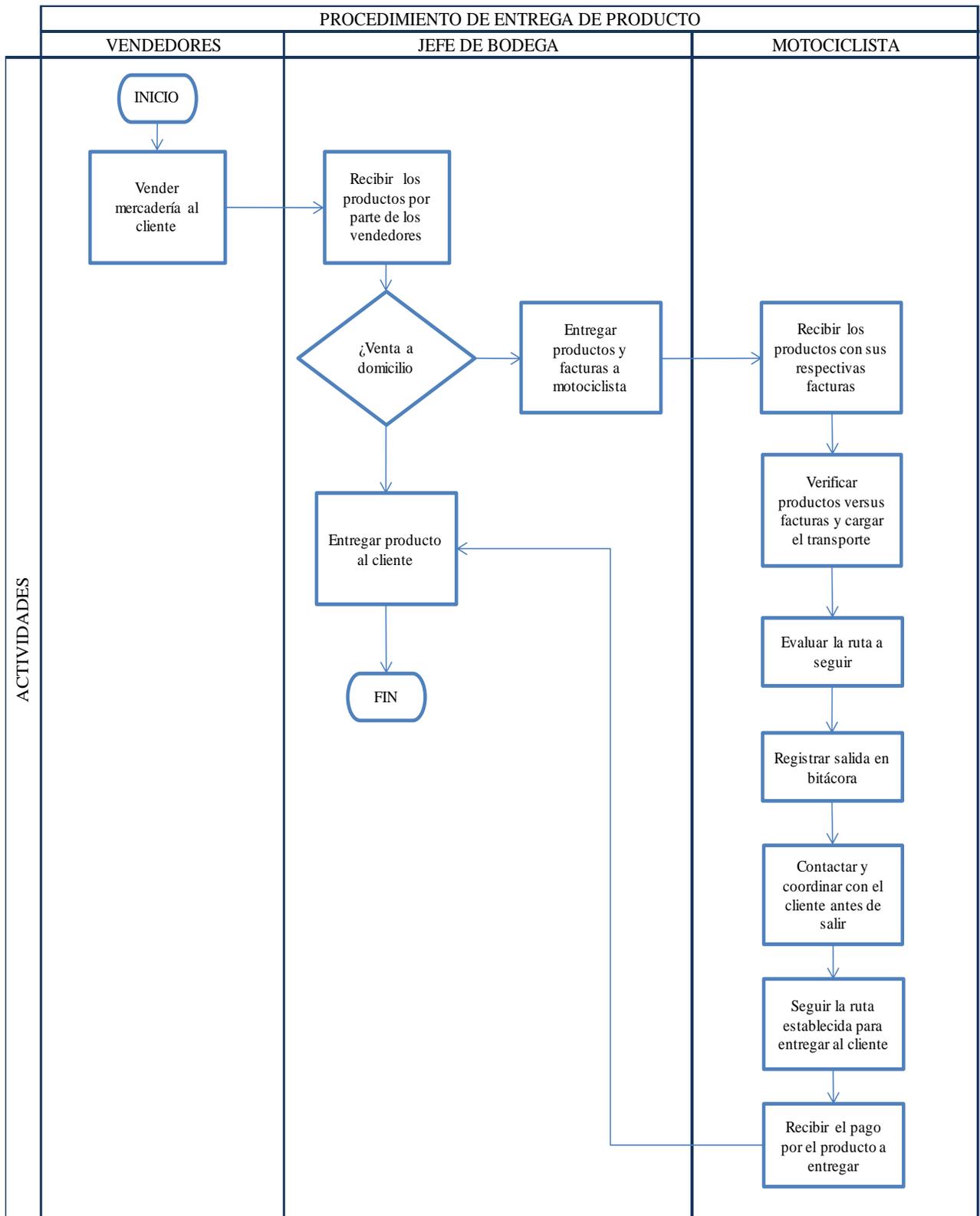
PÁGINA: 5 DE: 9

- Recibir los productos con sus respectivas facturas.
- Entregar los repuestos al cliente y verificar que sean los descritos en la factura.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



ENTREGA DE PRODUCTO





ENTREGA DE PRODUCTO

8. DESARROLLO.

- Entregar los productos vendidos al Jefe de Despacho.
- Verificar que el producto recibido sea conforme al descrito en la factura cancelada (si la venta fue in situ) antes el jefe de despacho entrega el producto al cliente no sin antes verificar que sea el descrito en la factura cancelada.
- Entregar los productos y facturas a los motociclistas, además establecer la ruta que deben seguir, si el producto se enviará a domicilio.
- Verificar productos versus factura y cargar el transporte para evaluar la ruta a seguir.
- Registrar la salida del motociclista en la bitácora, se contacta y coordina con el cliente antes de salir.
- Entregar el producto al cliente y se asegurar que sea el solicitado y recibe pago por la pieza entregada.
- Regresar a las instalaciones de la empresa y entrega el dinero en caja. Si el repuesto era incorrecto se hace el cambio por el personal de despacho y se repite la entrega.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Plan anual de ventas.
- Proceso de ventas.
- Procedimiento de satisfacción del cliente.

10. REGISTROS:

Registro	Código
Bitácora de entrada y salida de despachos de motoristas	BESM-01
Facturas de Ventas	FV-02



ENTREGA DE PRODUCTO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DSP-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 9

ANEXO 2

Factura de ventas

 <p>IMPORT CAR'S S.A de C.V.</p> <p>No 1027, 29 Calle Poniente, San Salvador Teléfono: (503) 2239 - 9500</p>	<p>FACTURA</p> <p>CODIGO: FV-02</p> <p>N.º de factura: Fecha de la factura: Fecha de vencimiento:</p>																						
<p>FACTURAR A:</p>	<p>ENVIAR A:</p>																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="293 924 1266 972">DESCRIPCIÓN</th> <th data-bbox="1266 924 1421 972">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		DESCRIPCIÓN	CANTIDAD																				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD																						
<p>ENVÍO _____</p> <p>TOTAL _____</p>																							
<p>Todos los cheques deben ser emitidos a nombre de 0</p> <p>Gracias por su confianza.</p>																							

Apéndice P-9 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



**MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE E
INSTALACIONES**

Código: MAN-001-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Jefe de bodegas

Cargo

Firma

Jefe de Logística y Despacho

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente Financiero

Cargo

Firma



MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE E INSTALACIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: MAN-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 9

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	5
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	8
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	9
10. REGISTROS	9
11. ANEXOS	9



MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE E INSTALACIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: MAN-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 9

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 05/11/2019

Revisión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento para el servicio de instalación de repuestos	---		01	05/11/2019



MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE E INSTALACIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: MAN-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 9

2. OBJETIVO:

Establecer e implementar una metodología de *mantenimientos preventivo, correctivo, predictivo* y de *mejora* con el fin de asegurar la continuidad de los equipos, tales como: utilidades, edificios (bodegas y salas de ventas), vehículos (motocicletas y camiones), al amentar así la vida útil de estos que garantice una productividad permanente, de forma eficiente, calidad constante en los tiempos establecidos y bajo un control presupuestario para todas aquellas actividades imprevistas o planificadas que ayuden a mejorar la imagen y condiciones de las instalaciones de Import Cars.

3. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para:

Todas las instalaciones físicas de Import Car's S.A. de C.V., que incluye: oficinas, salas de venta, almacenamiento (bodegas), zonas de carga y descarga, exteriores e interiores.

Además, comprende desde que se identifica la necesidad de mantenimiento en infraestructura, mobiliario, vehículos y equipos, hasta la aplicación y ejecución de medidas correctivas y preventivas.

4. DISPOSICIONES:

- Los trabajos se programan mediante una solicitud de trabajo o un correo electrónico dirigido a la Gerencia Financiera.
- Se debe utilizar Check list y la orden de trabajo por cada uno de los mantenimientos, estos registros deben ser firmados por el responsable y el cliente interno establecido.



MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE E INSTALACIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: MAN-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 9

5. DEFINICIONES:

- **Mantenimiento Automotriz:** Responsable de garantizar la disponibilidad de las unidades de transporte, específicamente: motocicletas para transporte de mercadería.
- **Mantenimiento de infraestructura:** Se encarga de proporcionar servicios para reparaciones correctivas y preventivas a equipos y edificios de la empresa, tales como: Pisos, techos, extractores de aire, vehículos.

6. RESPONSABILIDADES:

Jefe de Despacho:

- Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de la flota vehicular (automóviles y motocicletas).
- Verificar que el mantenimiento preventivo se haya realizado correctamente.

Jefe de Bodega:

- Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura.
- Verificar que el mantenimiento preventivo se haya realizado correctamente.

Gerente Financiero:

- Aprobar presupuesto para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:

Ver diagramas de flujo en siguientes páginas:

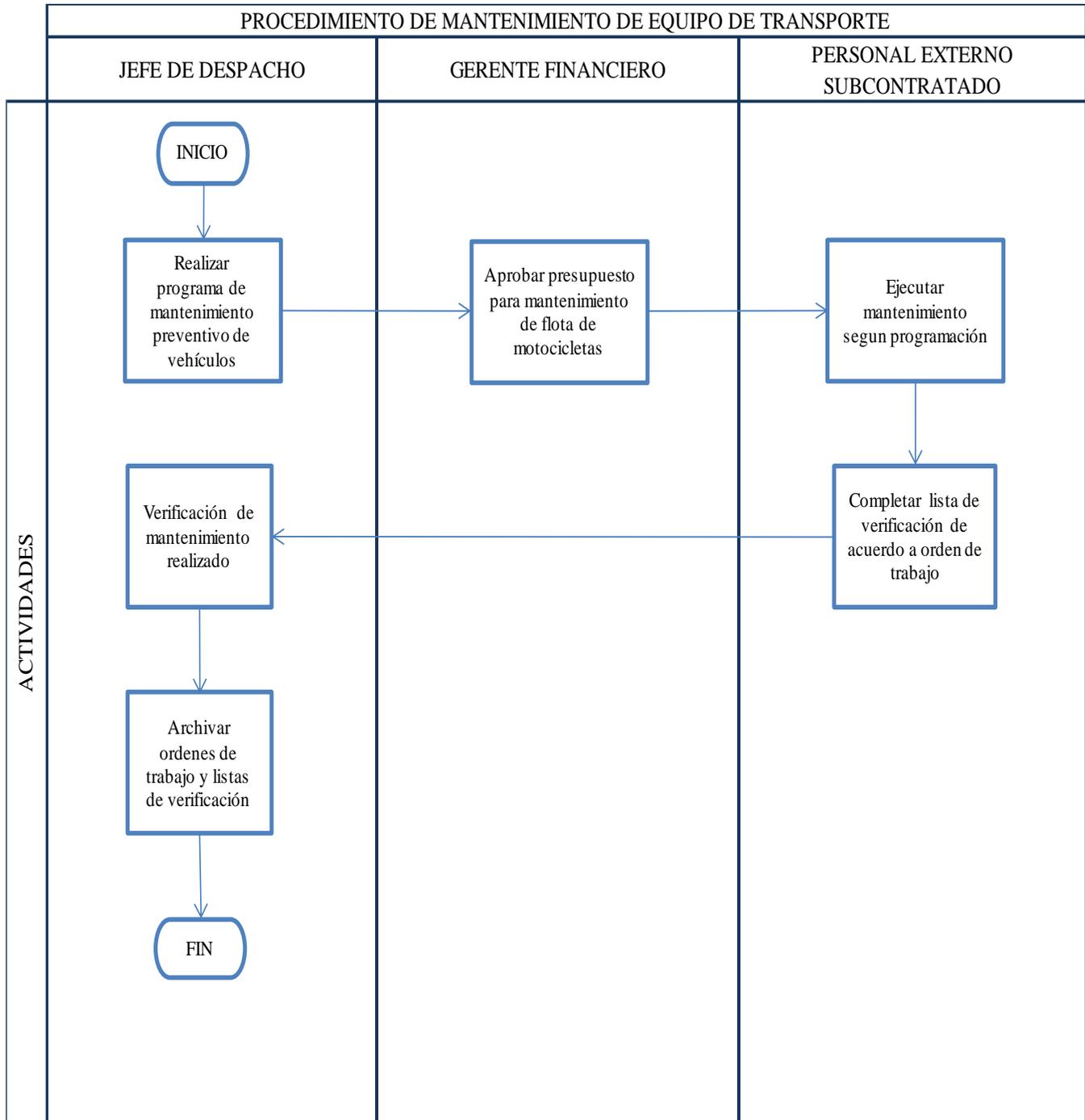
7.1. Diagrama 1: Mantenimiento de vehículos.

7.2. Diagrama 2: Mantenimiento de infraestructura



MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE E INSTALACIONES

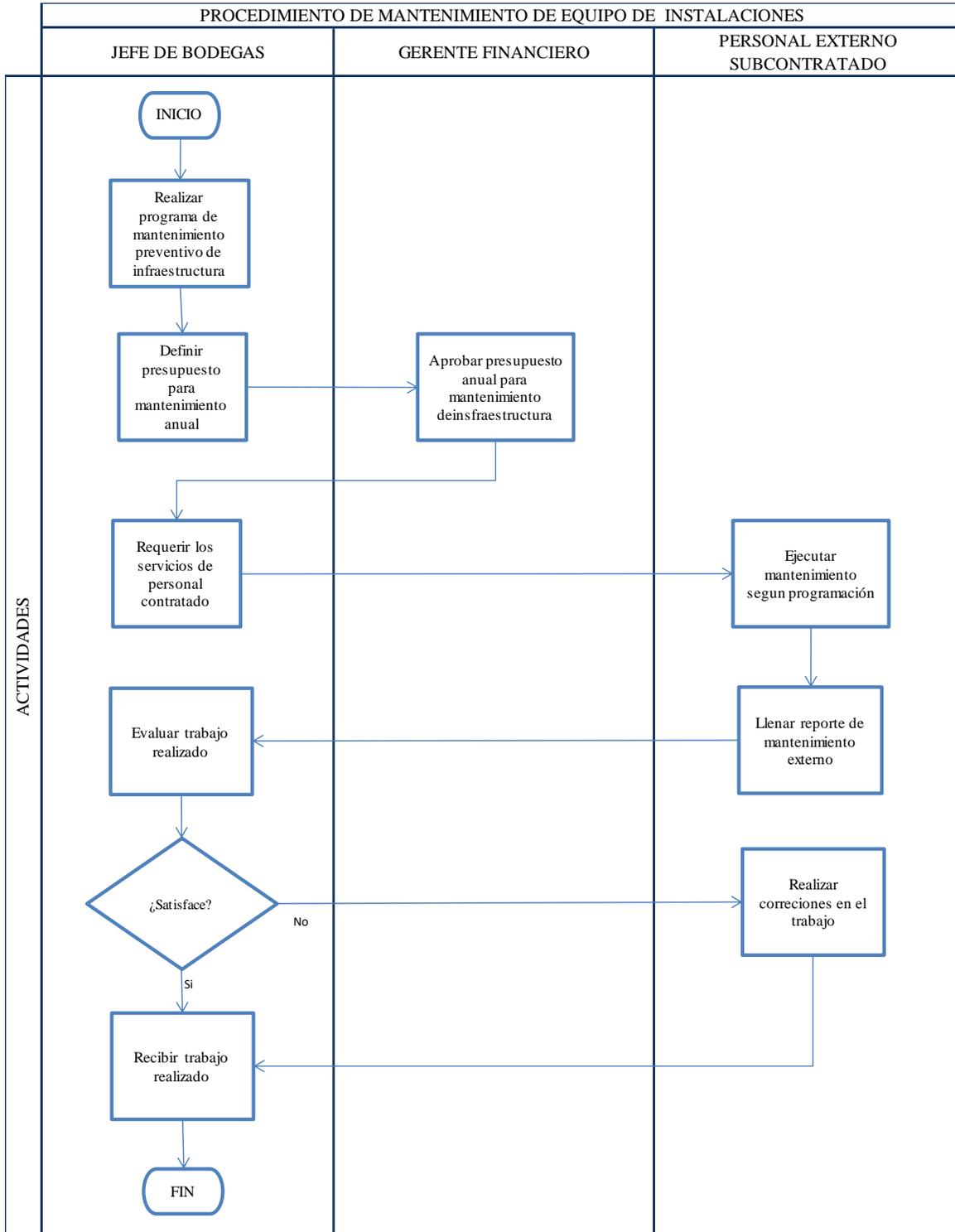
Diagrama 1: Mantenimiento de vehículos





MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE E INSTALACIONES

Diagrama 2: Mantenimiento de infraestructura





MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE E INSTALACIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: MAN-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE: 9

8. DESARROLLO

Mantenimiento de vehículos

- Realizar programa de mantenimiento Preventivo para vehículos (jefe de despacho).
- Someter a aprobación del Gerente Financiero el presupuesto para mantenimiento de flota de motocicletas.
- Ejecutar las actividades de trabajo (personal contratista), según la programación (mantenimiento preventivo o correctivo).
- Llenar la respectiva lista de verificación del equipo y completar los campos que corresponda en la orden de trabajo.
- Verificar que el mantenimiento preventivo se haya realizado correctamente y colocar firma en la lista de verificación y en la orden de trabajo.
- Archivar la orden y listas de verificación en los fólder correspondiente a cada equipo automotriz.

Mantenimiento de infraestructura

- Establecer actividades básicas para el mantenimiento en la infraestructura de la empresa:
 - a) Pintura de bodegas y exteriores de la empresa (2 veces al año).
 - b) Revisión y mantenimiento de estantes para almacenar productos.
 - c) Limpieza de ventanales y lámparas en altura (2 veces al año).
 - d) Imprevistos como cambio de luminarias que se quemaron en el año.
 - e) Mantenimiento de servicios sanitarios y tomas de agua.
 - f) Reparación de pisos (un presupuesto por si se llegara a necesitar).
 - g) Otros imprevistos.
- Definir presupuesto para mantenimiento de infraestructura y bodegas.



MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE E INSTALACIONES

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: MAN-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 9

- Entregar a Gerente Financiero el presupuesto para mantenimiento de infraestructura verificar y aprobar.
- Realizar inspecciones mensuales para verificar estado de obra civil.
- Requerir los servicios del personal contratista para las actividades planificadas y para aquellas actividades imprevistas.
- Realizar las actividades que se le han indicado al contratista y llenar el reporte de mantenimiento del servicio externo.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

10. REGISTROS:

Registro	Código*
Listado de verificación para diagnóstico de falla	N/A
Orden de trabajo	N/A
Reporte de mantenimiento servicio externo	N/A

*No aplica codificación ya que son registros proporcionados por el proveedor del servicio.

11. ANEXOS: N/A



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

Código: THU-001-01

Fecha: 05/11/2019

Revisión: 01

Revisó:

Asistente administrativo

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente Financiero

Cargo

Firma



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 15

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	5
8. DESARROLLO	9
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	10
10. REGISTROS	11
11. ANEXOS	11



**CAPACITACIÓN,
COMPETENCIA Y TOMA
DE CONCIENCIA DEL
PERSONAL**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 15

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 05/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento para la capacitación, competencia y toma de conciencia del personal de Import Car's	---		01	05/11/2019



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 15

2. OBJETIVO:

Dar a conocer las políticas y procedimientos de capacitación para los colaboradores, simultáneamente garantizar el cierre de brechas según competencias, además asegurar que posean educación, formación, habilidades y toma de conciencia requerida, que contribuya a la continuidad del negocio mediante el talento humano calificado y comprometido.

3. ALCANCE:

Aplica a todos los colaboradores de Import Car's S.A. de C.V. y que afecten el desarrollo y desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

4. DISPOSICIONES:

- El diagnóstico para detectar necesidades de capacitación será realizado una vez al año, y cada jefatura hará la revisión y propuesta de los entrenamientos y capacitaciones que el personal requiera.
- La consolidación del plan de capacitaciones anuales será elaborada, desde que se determinen prioridades, según el impacto estratégico empresarial y el presupuesto asignado.
- Las capacitaciones se designarán en función de que:
 - a) Contribuyan al cierre de competencias.
 - b) Mejoren el desempeño del empleado en su puesto de trabajo.
 - c) Actualicen temas claves para el negocio.
- Los eventos de formación deben tener un indicador para medir la eficacia.



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 15

5. DEFINICIONES:

- **Capacitación:** Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa, permite a los trabajadores lograr mejorar el desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a nuevos requerimientos que su posición pueda tener.
- **Competencia:** Capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr resultados previstos en una empresa.
- **DNC:** Herramienta para *Detectar Necesidades de Capacitación*, empleada por la empresa y establecer el programa de capacitaciones a seguir en determinado año.
- **Entrenamiento:** Es cualquier preparación o adiestramiento para mejorar el rendimiento físico o intelectual, en el entorno laboral, está orientado al desarrollo de actividades operativas.
- **Formación:** Estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar, adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores.
- **Toma de conciencia:** Compromiso donde los colaboradores conocen el propósito y función para lograr objetivos, así como su trabajo puede afectar a la organización en el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.

6. RESPONSABILIDADES:

Gerente Financiero:

- Autorizar el informe de DNC, presupuesto y plan anual de capacitación vigente para cada año.

Jefes de área:



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE: 15

- Encargados de llenar el formato de DNC para sus colaboradores y enviarlo al asistente administrativo-contable en el tiempo estipulado.
- Responsables que colaboradores atiendan las convocatorias a formación y toma de conciencia.

Asistente Administrativo:

- Responsable de la búsqueda y trámites a proveedores, logística para eventos y control del procedimiento.
- Elaborar cronograma de capacitaciones y convocatorias para el personal.

Colaboradores:

- Asistencia a capacitaciones a las que se ha convocado, llenar los registros solicitados: listas de asistencia, evaluación en eventos.
- Aplicar el conocimiento adquirido en sus labores cotidianas.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:

Ver diagrama en siguiente página:

- 7.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).
- 7.2. Ejecución de plan de capacitación



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

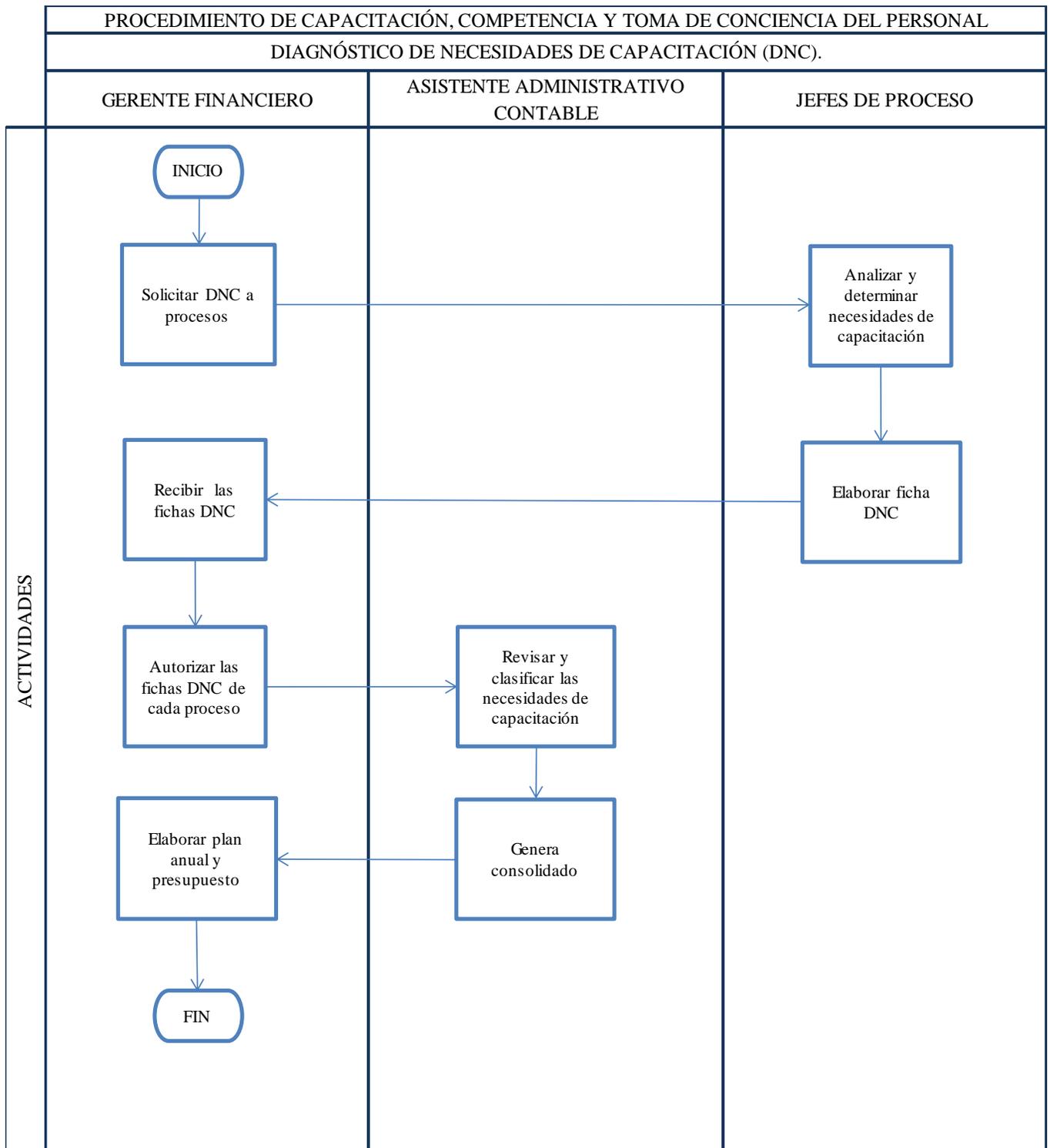
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 15





CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

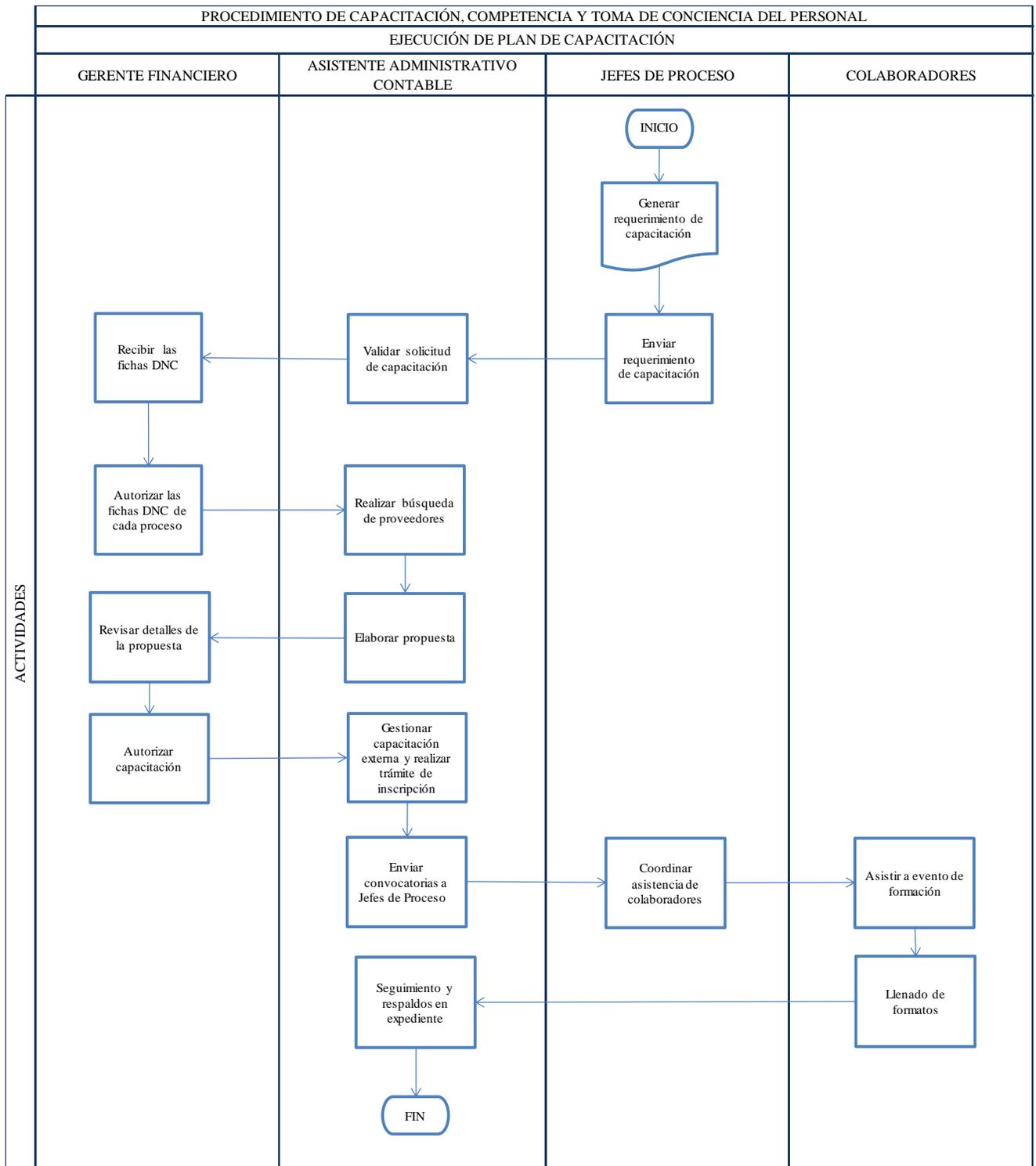
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE: 15





CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 15

8. DESARROLLO:

8.1. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

- Solicitar las DNC a los diferentes Jefes de Proceso.
- Analizar y determinar las necesidades de capacitación y concientización para colaboradores, en relación a las prioridades expresadas por los Jefes de Procesos.
- El diagnóstico para detectar las necesidades de capacitación se realiza una vez al año y así se permita conocer los recursos requeridos en la ejecución del programa.
- Se debe considerar que alguna necesidad de capacitación, formación o entrenamiento puede efectuarse para cualquier etapa, en función de las necesidades presentes o futuras.

8.2. Elaboración del programa de capacitación y concientización:

- Determinar en cuales períodos se ejecutarán las actividades de concientización y capacitación.
- Incluir en el programa de capacitación el desarrollo para las competencias en:
 - a) Incremento de la conciencia y cultura sobre la importancia del Sistema Integrado de Gestión.
 - b) Formación en requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
 - c) Mejorar las habilidades del personal para desarrollar las actividades asignadas a su cargo.
- Elaborar el programa de capacitación y concientización.
- Solicitar al Gerente financiero la revisión y autorización del programa.

8.3. Planeación de las actividades de capacitación y concientización

- Seleccionar el personal que impartirá las capacitaciones o si es requerido contratarlo externamente.



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE: 15

- Gestionar las capacitaciones que se contratarán externamente y realizar trámites de inscripción.
- Notificar al personal el plan a desarrollarse anualmente mediante la cartelera informativa y una reunión.

8.4. Desarrollo del programa de capacitación o concientización

- Registrar en el listado la asistencia del personal a la capacitación o concientización
- Emplear para desarrollarla mediante diferentes técnicas de aprendizaje acordes al tema y apoyándose con recursos visuales.
- Desarrollar la capacitación y realizar una evaluación para las capacitaciones y entrega los resultados al Asistente administrativo.
- Evaluar las actividades realizadas durante el período de concientización.

8.5. Informe de resultados del programa / Revisión del informe de capacitación y concientización

- Realizar un informe del cumplimiento según el programa de capacitación y concientización.
- Comunicar los resultados al Gerente General y Gerente Financiero.
- Recibir y revisar el informe para determinar las acciones a implementar en acuerdo a las conclusiones del informe.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

10. REGISTROS:



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 11 DE: 15

Registro	Código
Ficha DNC	DNC-01
Cronograma anual de capacitaciones	CAC-02
Registro de asistencia (del personal capacitado)	APC-03
Diplomas de participación	DP-04
Evaluación de acciones formativas	EAF-05

11. ANEXOS:

ANEXO 1

Ficha Detección de Necesidades de Formación (DNC)

Repuestos Import CAR'S S.A. de C.V. <small>Unidad para Vehículo Americano</small>		FICHA PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN				CODIGO: DNC-01		
Unidad Administrativa _____								
DE LA PERSONA						DEL PUESTO QUE OCUPA		
Nombre:						Nombre:		
Escolaridad						Adscripción:		
Educación Básica		Educación Media		Educación Superior		Clave Presupuestal:		
Primaria		Secundaria		Bachillerato		Nivel Ocupacional		
C	I	C	I	Técnico	General	Licenciatura	Postgrado	
						DIP	M DR	
						Confianza:		
						Base:		
FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES QUE REALIZA		FUNCIONES SUJETAS A CAPACITACIÓN			PRIORIDAD		TEMAS DE CAPACITACIÓN PROPUESTOS	
					Co Ne In			
JUSTIFICACIÓN DE TEMA PARA CAPACITACIÓN								
A) Desconoce Procedimientos				E) Debe modificar actitudes				
B) Requiere de Conocimientos				F) No cuenta con insumos necesarios				
C) Debe desarrollar habilidades				G) OTRO: _____				
SIMBOLOGÍA EMPLEADA								
C: Completo		M: Maestría		Co: Conveniente				
E: Incompleto		DR: Doctorado		Ne: Necesario				
DIP: Diploma								



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 12 DE: 15

ANEXO 2

Cronograma anual de capacitaciones

CAPACITACIÓN	PERSONAL A CAPACITAR	RESPONSABLE	AÑO _____																																																		
			ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							

ELABORADO POR: _____
FIRMA / FECHA
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

AUTORIZADO POR: _____
FIRMA / FECHA
GERENTE FINANCIERO



CAPACITACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 14 DE: 15

ANEXO 4

Diplomas de participación

DIPLOMA DE PARTICIPACIÓN

Import Car's S.A. de C.V.

Otorga a:

Por su participación en la capacitación de

En el mes de _____ del año _____

Finna _____

Fecha _____

Finna _____

Fecha _____





**CAPACITACIÓN,
COMPETENCIA Y TOMA
DE CONCIENCIA DEL
PERSONAL**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: THU-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 15 DE: 15

ANEXO 5

Diplomas de participación

CODIGO: EAF-05

EVALUACION DE ACCIONES FORMATIVAS

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: _____

NOMBRE DEL FACILITADOR: _____ **HORA:** _____

LUGAR: _____ **FECHA:** _____

INSTRUCCIONES: CONTESTE O COLOQUE UNA "X" EN LA CASILLA QUE CORRESPONDA.

HABILIDAD DEL FACILITADOR	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	N/A
1. Habilidad de Comunicar Ideas claras					
2. Habilidad para responder preguntas					
3. Manejo y conducción del grupo					
4. Dominio del tema					
5. Puntualidad y cumplimiento de agenda de trabajo					
6. Presentación personal					
CONTENIDO DEL SEMINARIO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	N/A
1. Los contenidos corresponden al tema y objetivos planteados					
2. Puede aplicar el contenido en su puesto de trabajo					
MATERIAL DE APOYO Y UTILIZACION DE EQUIPO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	N/A
1. El material proporcionado plantea ideas claras y es fácil de entender.					
2. El diseño del material permite una lectura facil y entendible					
3. Uso de equipo audiovisual adecuado en la actividad					
METODOLOGIA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	N/A
1. Considera las dinámicas adecuadas para la actividad impartida					
2. Los trabajos individuales y grupales facilitan el aprendizaje de los contenidos					
LOGISTICA DEL EVENTO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	N/A
1. Iluminación y ventilación adecuada					
2. Servicio de refrigerios					
En general, ¿Cómo califica el evento?	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	N/A

Proporcione al menos una actividad a mejorar en la capacitación:

Mencione una forma de aplicar el seminario a su puesto de trabajo:

Sugerencias de temas similares que considera deben considerarse para futuras capacitaciones:

Apéndice P-11 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

Código: INF-001-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Encargado de Informática

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO:INF-001-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 10

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	7
10. REGISTROS	8
11. ANEXOS	9



MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO:INF-001-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 10

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 05/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento Mantenimiento del Sistema Informático	---		01	05/11/2019



MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO:INF-001-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 10

2. OBJETIVO:

Definir las actividades a desarrollar con respecto al mantenimiento del Sistema Informático de la empresa, para asegurar que los equipos (hardware y software), se mantengan en buen estado y conlleve al desarrollo eficiente dentro de la empresa.

3. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica a todos los equipos y las máquinas identificadas y utilizadas por Import Car's.

4. DISPOSICIONES:

- El mantenimiento del equipo informático debe realizarse por lo menos dos veces al año.
- Las modificaciones al software de la empresa solo serán aprobadas por el Gerente General.

5. DEFINICIONES:

- **Software de sistema:** Conjunto de programas que permiten al usuario comunicarse con el sistema en sí. Son los sistemas operativos, controladores de dispositivos y programas utilitarios para el mantenimiento de las computadoras.
- **Hardware:** Hace referencia a todos los componentes materiales y físicos de un dispositivo, es decir, aquellos que se pueden ver y tocar, por ejemplo, monitor, ratón, CPU, teclado o la memoria RAM estas partes en su conjunto forman el hardware.
- **Mantenimiento Preventivo:** Pretende reducir en un máximo la reparación mediante la rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos averiados.



MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO:INF-001-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 10

- **Mantenimiento Correctivo:** Es aquel que se ocupa de la reparación una vez se ha producido el fallo y la parálisis de la máquina, equipo e instalación física.

6. RESPONSABILIDADES:

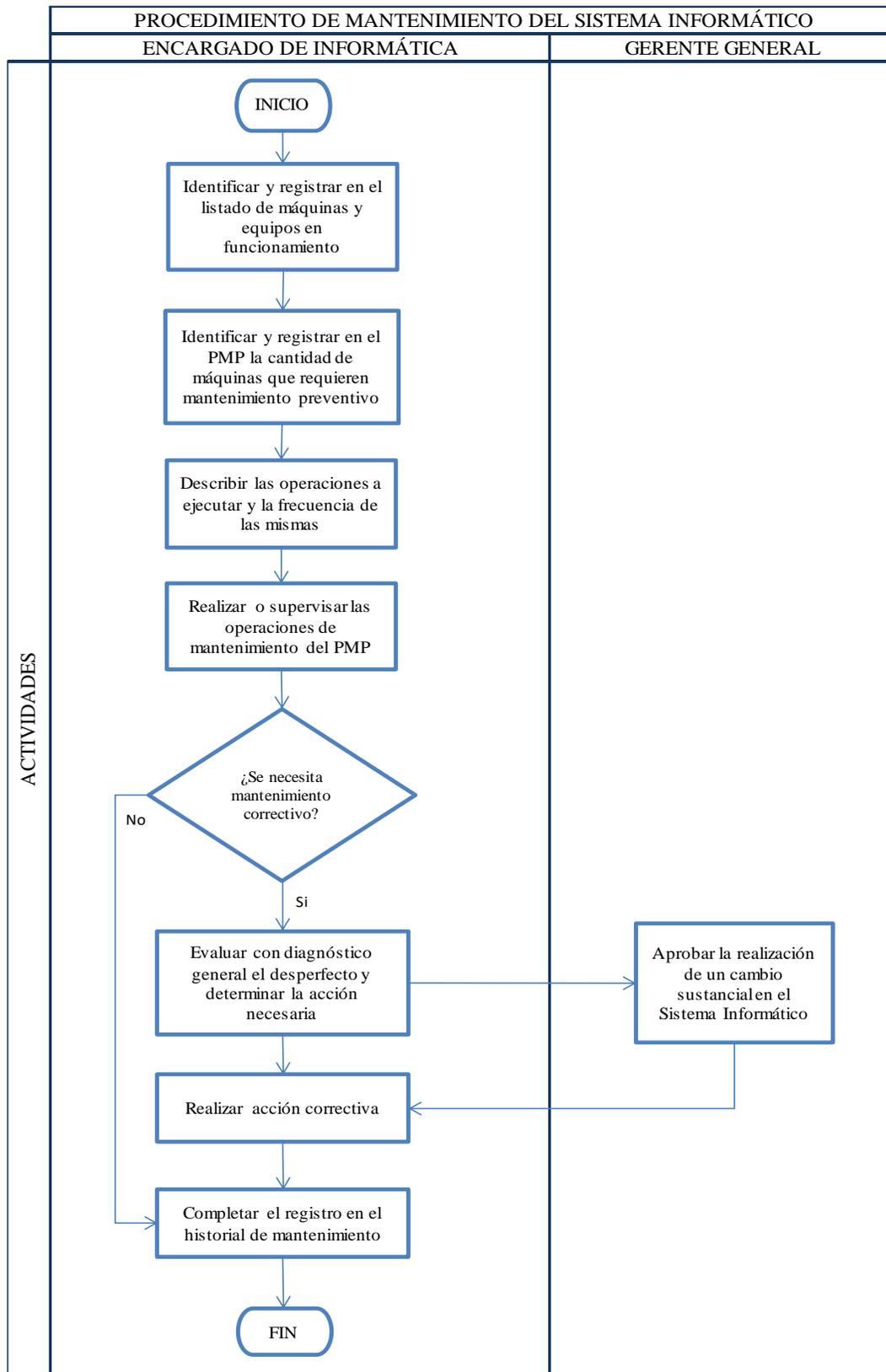
Encargado de informática:

- Identificar, controlar y registrar los equipos y las máquinas.
- Aprobar los planes y operaciones de mantenimiento preventivo.
- Realizar o gestionar el mantenimiento.
- Archivar los registros relativos al mantenimiento de equipos y máquinas.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO





MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

8. DESARROLLO:

Identificar además de registrar en el formato listado para máquinas y equipos los cuales se encuentran en funcionamiento dentro del establecimiento también aquellos que requieran un control y mantenimiento para su correcto funcionamiento.

8.1. Mantenimiento Preventivo

- Completar el Plan de Mantenimiento Preventivo (PMP) donde identifica las necesidades detectadas para aquellos equipos y máquinas que lo requieren y así asegurar su uso correcto normal desempeño de las actividades operativas.
- Describir las operaciones a ejecutar y su frecuencia (semanal, mensual, anual u otra); si es necesario hacer referencia al manual del equipo o máquina y/o a la Instrucción de Trabajo asociado.
- Realizar las operaciones de mantenimiento indicadas en el plan.
- Registrar con las fechas y firma en que se realiza el mantenimiento en el formato denominado Historial de Mantenimiento.

8.2. Mantenimiento Correctivo

- El mantenimiento correctivo se deriva de:
 - a) Observaciones realizadas durante el mantenimiento preventivo.
 - b) Mal funcionamiento de los equipos y las máquinas.
 - c) Sustitución de piezas deterioradas.
 - d) Roturas imprevistas.
- Evaluar mediante un diagnóstico general el desperfecto y determinar la actuación necesaria.
- Proceder a la reparación o sustitución correspondiente. Posteriormente será el encargado de completar el registro Historial de Mantenimiento.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:



MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO:INF-001-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE: 10

- Listado de máquinas y equipos
- Plan de mantenimiento preventivo
- Historial mantenimiento de equipos informáticos

10. REGISTROS:

Registro	Código
Formulario de registro de incidencias	FRI-01
Ficha integrada de mantenimiento – revisión	FIMR-02

11. ANEXOS:



MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: INF-001-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE 10

ANEXO 1

Ficha integrada de mantenimiento - revisión

FICHA INTEGRADA DE MANTENIMIENTO/REVISIÓN							
Código: FIMR-02							
Tipo máquina/equipo: _____				Código: _____			
Responsable de la revisión: _____				Mes: _____			
ASPECTOS A REVISAR	FRECUENCIA DE LA REVISIÓN (*) MENSUAL	FRECUENCIA DE LA REVISIÓN SEMANAL				FRECUENCIA DE LA REVISIÓN QUINCENAL	
	Fecha: _____ Cód. Firma: _____	Fecha: _____ Cód. Firma: _____	Fecha: _____ Cód. Firma: _____	Fecha: _____ Cód. Firma: _____	Fecha: _____ Cód. Firma: _____	Fecha: _____ Cód. Firma: _____	Fecha: _____ Cód. Firma: _____
MANTENIMIENTO							
1. _____	□						
2. _____	□						
3. _____	□						
LIMPIEZA							
1. _____		□	□	□	□		
2. _____		□	□	□	□		
3. _____		□	□	□	□		
SEGURIDAD							
1. _____						□	□
2. _____						□	□
3. _____						□	□
COD. IRREGULARIDADES DETECTADAS	ACCIONES ADOPTADAS						
□	(*) La frecuencia de revisión del mantenimiento vendrá determinada por las especificaciones del fabricante contenidas en el manual de instrucciones, los resultados obtenidos en revisiones anteriores y, en su caso, por el conocimiento y experiencia en el uso del equipo. En el caso de detectar irregularidades en algunos aspectos, se le asignará un código numérico y se cumplimentará el cuadro anterior indicando las anomalías detectadas y las acciones que se han llevado a cabo para subsanarlas.						
□							
□							
□							
□							



MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

ANEXO 2

Formulario de registro de incidencias

 FORMULARIO DE REGISTROS DE INCIDENCIAS		
Fecha: _____		Código: FRI-01
Máquina/equipo: _____		
Código elemento revisado: _____		
Area o unidad funcional: _____		
Director de la unidad funcional: _____		
IRREGULARIDADES ENCONTRADAS	ORIGEN	CONSECUENCIA
MEDIDAS ADOPTADAS		
RESPONSABLE: Jefe de Mantenimiento		FIRMA: _____
ENTERADO: Gerente General		FIRMA: _____

Apéndice P-12 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Código: SIG-001-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Coordinador del Sistema Integrado de
Gestión

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-001-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 13

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	5
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	7
8. DESARROLLO	8
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	10
10. REGISTROS	11
11. ANEXOS	12



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-001-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 13

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 06/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.	----		01	06/11/2019



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-001-01

FECHA: 06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 13

2. OBJETIVO:

Establecer la metodología que ayude a identificar, implementar y cerrar acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades detectadas en Import Car's, con el fin de optimizar el desempeño en los procesos del SIG y evitar su recurrencia o aparición.

3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los procesos del SIG desde la identificación, análisis según el impacto de no conformidades, implementación y cierre para acciones correctivas hasta la verificar la eficacia de estas acciones.

4. DISPOSICIONES:

- La determinación para acciones correctivas se realiza durante los 7 días calendario posterior a la identificación de la no conformidad o dentro los términos establecidos por el organismo evaluador en el caso que sean auditorías externas. Para las no conformidades reportadas en auditoría interna, 7 días calendario a partir que se entrega el Informe de auditoría interna al líder del proceso.
- El plazo para ejecutar el Plan de Acción dependerá de la no conformidad encontrada, al existir una situación debidamente justificada o este tiempo sea establecido por los organismos externos que le dará seguimiento a la no conformidad.
- Para el seguimiento a la eficacia se realiza entre 3 y máximo 12 meses después de cerrada la acción.
- Entre los métodos para el análisis de causa de no conformidades mayores están: diagrama causa y efecto, lluvia de ideas o 5 ¿Por qué?



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

5. DEFINICIONES:

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad mayor:** Aquellas que manifiestan un incumplimiento para requisitos del SIG y afectan los resultados en cada proceso.
- **No conformidad menor:** Aquellas que se producen de manera aislada o puntual, y no afectan los resultados de procesos ni la eficacia del SIG.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso para el tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

6. RESPONSABILIDADES:

Jefes de Proceso

- Documentar la no conformidad cuando surja un incumplimiento a los requisitos de calidad o seguridad y salud en el trabajo. De acuerdo al origen, los responsables de reportarlas son:

Responsable	Calidad	Seguridad y Salud en el Trabajo
Auditor	Resultados de auditorías internas y externas	
Ventas	Resultados de la medición y satisfacción del cliente	



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-001-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE: 13

	(retroalimentación). Quejas de los clientes.	
Coordinador del SIG/Alta Dirección	Revisión por la dirección, incumplimiento de las evaluaciones de los requisitos legales aplicables y otros requisitos	
Coordinador del SIG/CSSO		Resultados de la participación y consulta, el estado de las investigaciones de incidentes
Líder de proceso	Resultados de la evaluación de indicadores, riesgos y oportunidades, el grado de cumplimiento de los objetivos	

- Realizar los respectivos análisis de las no conformidades detectadas
- Establecer planes de acción para evitar que la no conformidad se repita.

Coordinador del SIG

- Verificar la implementación de las acciones correctivas para el mejoramiento continuo del SIG.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

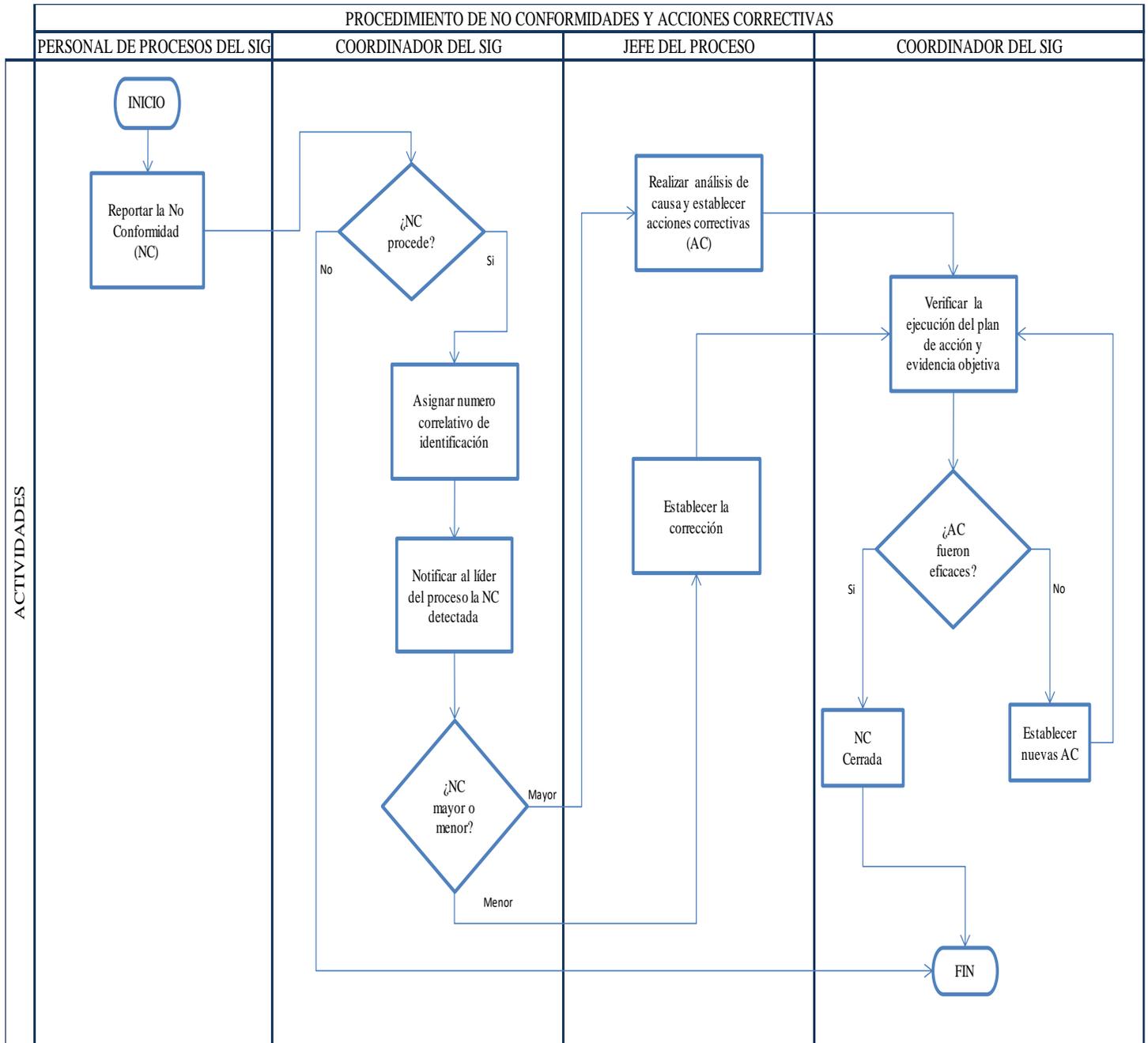
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-001-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 13





NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-001-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE: 13

8. DESARROLLO:

8.1. Origen de la no conformidad

- Las no conformidades para Import Car's relacionadas con el SIG pueden surgir de:

Calidad	Seguridad y Salud en el Trabajo
Resultados de auditorías internas y externas	
Resultados de la medición y satisfacción del cliente (retroalimentación)	Incumplimiento de las evaluaciones de los requisitos legales aplicables y otros requisitos
Quejas de clientes	Resultados de la participación y consulta
Revisión por la dirección	
Resultados de la evaluación de indicadores. Resultados de seguimiento y medición	El desempeño de la SST de la organización
Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas	
El grado de cumplimiento de los objetivos	
Los riesgos y oportunidades	El estado de las investigaciones de incidentes

- Reportar la no conformidad a través del formato RNC-01 y que sea enviado por el responsable al Coordinador del SIG además de completar las siguientes secciones:
 - Fecha del hallazgo
 - Origen
 - Descripción: Se hace una descripción del incumplimiento y de la evidencia que lo demuestre e incluir requisitos relacionados. Para no conformidades de auditoría externa transcribir la descripción del informe correspondiente.

8.2. Recepción de no conformidad: Coordinador del SIG

- Evaluar en la no conformidad recibida lo siguiente:



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

- a) Tiene impacto en el SGI: Si o no.
 - b) Existen no conformidades similares: Si o no.
 - c) Detalle de no conformidades similares: Hacer referencia a los códigos de estas.
- Asignar un número correlativo si la no conformidad procede y utilizar el siguiente formato: xxx-yy.

En donde:

xxx	Número correlativo que inicia en 001
yy	número de dos dígitos del año en curso

- Notificar al líder del proceso de la no conformidad detectada.

8.3. Análisis y tratamiento de la no conformidad

- Proceder de la siguiente manera según sea clasificada la no conformidad (anexo N°2):
 - a) **No conformidad mayor:** El líder del proceso en donde se originó realiza en conjunto con el o los procesos involucrados el análisis de causa raíz y el establecimiento para las acciones correctivas.
 - b) **No conformidad menor:** El líder del proceso donde se originó se establece la corrección a realizar.
- Registrar acciones correctivas en la determinación del plan de acción, las cuales deben ser coherentes a la causa raíz de la no conformidad o correcciones según corresponda.
- Determinar los recursos necesarios, responsable, fecha programada de realización y firma del responsable.

8.4. Seguimiento del plan de acción



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-001-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE: 13

- Dar seguimiento al plan de acción a ejecutar, el coordinador del SIG solicitará informes periódicos a los encargados de cada actividad.
- Verificar una vez cumplida la fecha limite si fueron realizadas todas las acciones correctivas propuesta o correcciones y revisar la evidencia objetiva.
- Registrar en la casilla de estado la acción, si está abierta o cerrada y la fecha del seguimiento.
- Verificar si durante se implementen acciones, se han identificado nuevos riesgos u oportunidades para la mejora del SIG que implique valoraciones y actualización de información documentada relacionada.

8.5. Seguimiento a la Eficacia de las Acciones Cerradas

- Verificar si el plan de acción fue eficaz, es decir que el resultado posterior a su implementación asegure que no vuelva a presentarse la no conformidad del SIG.
- Luego de verificar el cumplimiento de la acción correctiva, el coordinador del SIG y/o Auditor asignado, analizaran su eficacia.
- Marcar la casilla sí, en caso que se demuestre eficacia de las acciones.
- Abrir una nueva acción por parte del líder del proceso, si esta no resultó eficaz, se marca la casilla correspondiente y se debe gestionar el cambio cuando aplique e identificar riesgos que puedan implicar a las nuevas actividades planteadas dentro del plan de acción correspondiente.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-001-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 11 DE: 13

10. REGISTROS:

Registro	Código
Reporte de no conformidad	RNC-01

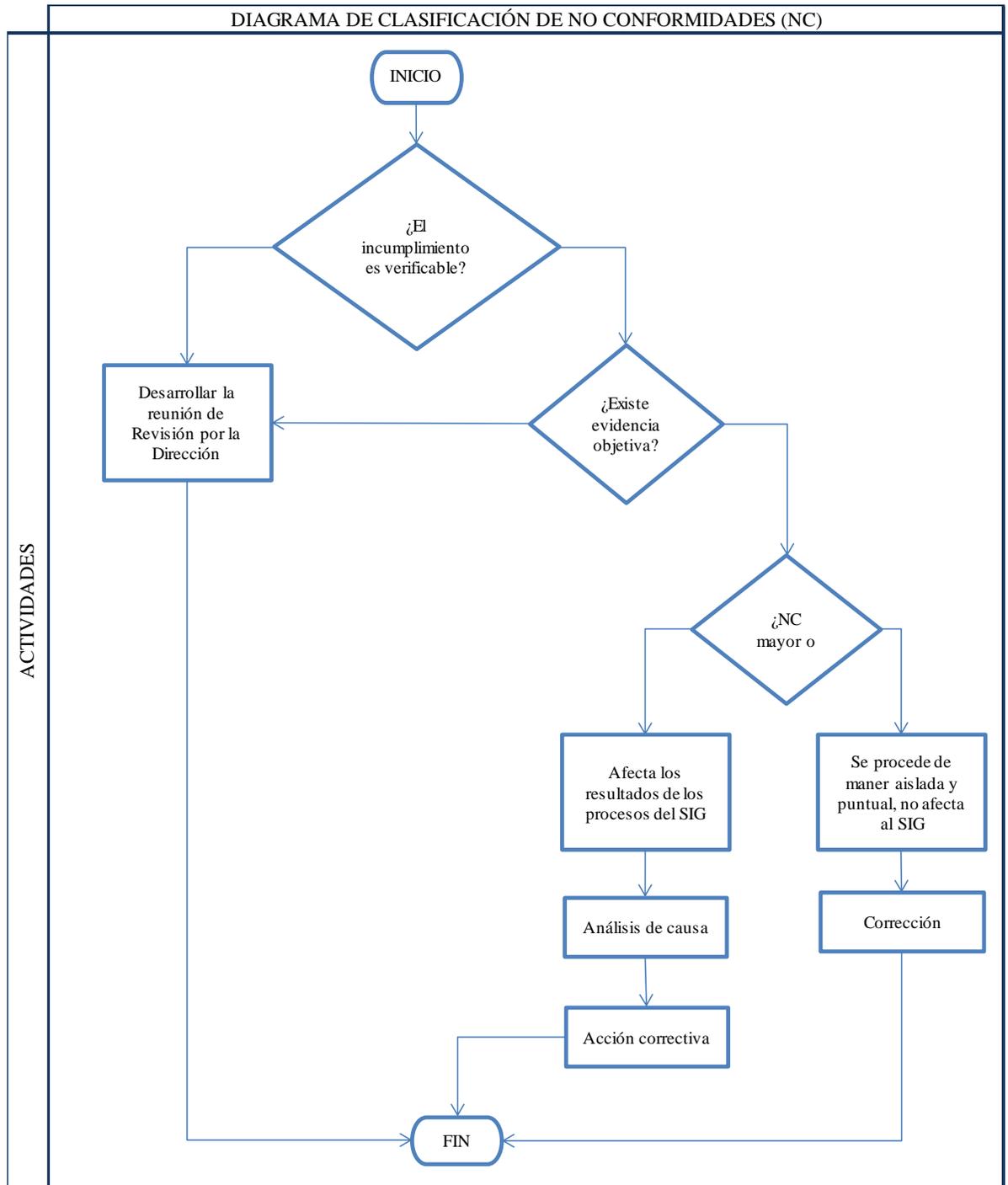
11. ANEXOS



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

ANEXO 1

Diagrama clasificación de no conformidades





NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

ANEXO 2

Reporte de No Conformidad

Reporte de No Conformidad (NC)				Código: RNC-01	Correlativo NC
Fecha de detección de NC:		Proceso al que se le atribuye:			
Informado por (Nombre y					
Origen de la NC:					
Queja <input type="checkbox"/>		Auditoría interna <input type="checkbox"/>		Otro <input type="checkbox"/>	
Resultado de indicador <input type="checkbox"/>		Auditoría externa <input type="checkbox"/>			
Descripción de la NC:					
Es:			Debe ser:		
Metodo utilizado para el análisis de causa de la NC:					
5 Por que? <input type="checkbox"/>		Diagrama causa y efecto <input type="checkbox"/>		Otro <input type="checkbox"/>	
Causa raíz determinada:					
Se afectó producto por la No Conformidad: SI _____ NO _____					
Codigo	Producto	N° de Lote	Cantidad	Cantidad total	
Tratamiento: Dejar como está <input type="checkbox"/>					
Corrección <input type="checkbox"/>					
Rechazo <input type="checkbox"/>					
Otro: <input type="checkbox"/>					
Acción(es)(Corrección(es)/Remediativas a aplicar:					
Firma / fecha de Vo. Bo. de Jefe Sector donde se detectó la No					
N°	Plan de acciones correctivas/preventivas para eliminar causa raíz:	Responsables:	Fecha compromiso:	Firma/Fecha cumplimiento:	
N°	Actividades de seguimiento para verificar efectividad del plan de acción:	Responsables:	Fecha compromiso:	Firma/Fecha cumplimiento:	
Revisión de redacción del problema, causa y acciones:					
Cierre y Vo. Bo. de informe de No conformidad Coordinador del SIG (Firma y fecha):					
Observaciones:					

Apéndice P-13 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: SIG-002-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Coordinador del Sistema Integrado de
Gestión

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



**PARTES INTERESADAS
PERTINENTES AL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-002-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 6

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	4
7. DIAGRAMA DE FLUJO	5
8. DESARROLLO	6
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
10. REGISTROS	6
11. ANEXOS	6



**PARTES INTERESADAS
PERTINENTES AL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN
CÓDIGO: SIG-002-01
FECHA:05/11/2019
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 3 DE: 6

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 05/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento para determinar las partes interesadas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión	---		01	05/11/2019



PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-002-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE 6

2. OBJETIVO:

Identificar los grupos de interés para la organización que afectan e interfieren con el desarrollo operacional propio de Import Car's y del Sistema Integrado de Gestión.

3. ALCANCE:

El presente procedimiento es aplicable desde la identificación de las partes interesadas pertinentes para Import Car's y el SIG, hasta analizar el grado en que afectan a la empresa.

4. DISPOSICIONES:

- Se deben considerar todas las partes interesadas, es decir aquellos grupos que puedan verse afectados por la empresa o afectar a Import Car's para luego determinar la pertinencia correspondiente al Sistema Integrado de Gestión.

5. DEFINICIONES:

- **Partes interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

6. RESPONSABILIDADES:

Jefes de proceso (Equipo de Sistema Integrado de Gestión):

- Comentar e identificar las partes interesadas que consideran pertinentes.

Coordinador del Sistema Integrado de Gestión:

- Prioriza, completa y actualiza la matriz de partes interesadas.

Gerente General

- Revisa que se siga el procedimiento correspondiente y valida los datos que se han colocado en la matriz de partes interesadas.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



**PARTES INTERESADAS
PERTINENTES AL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

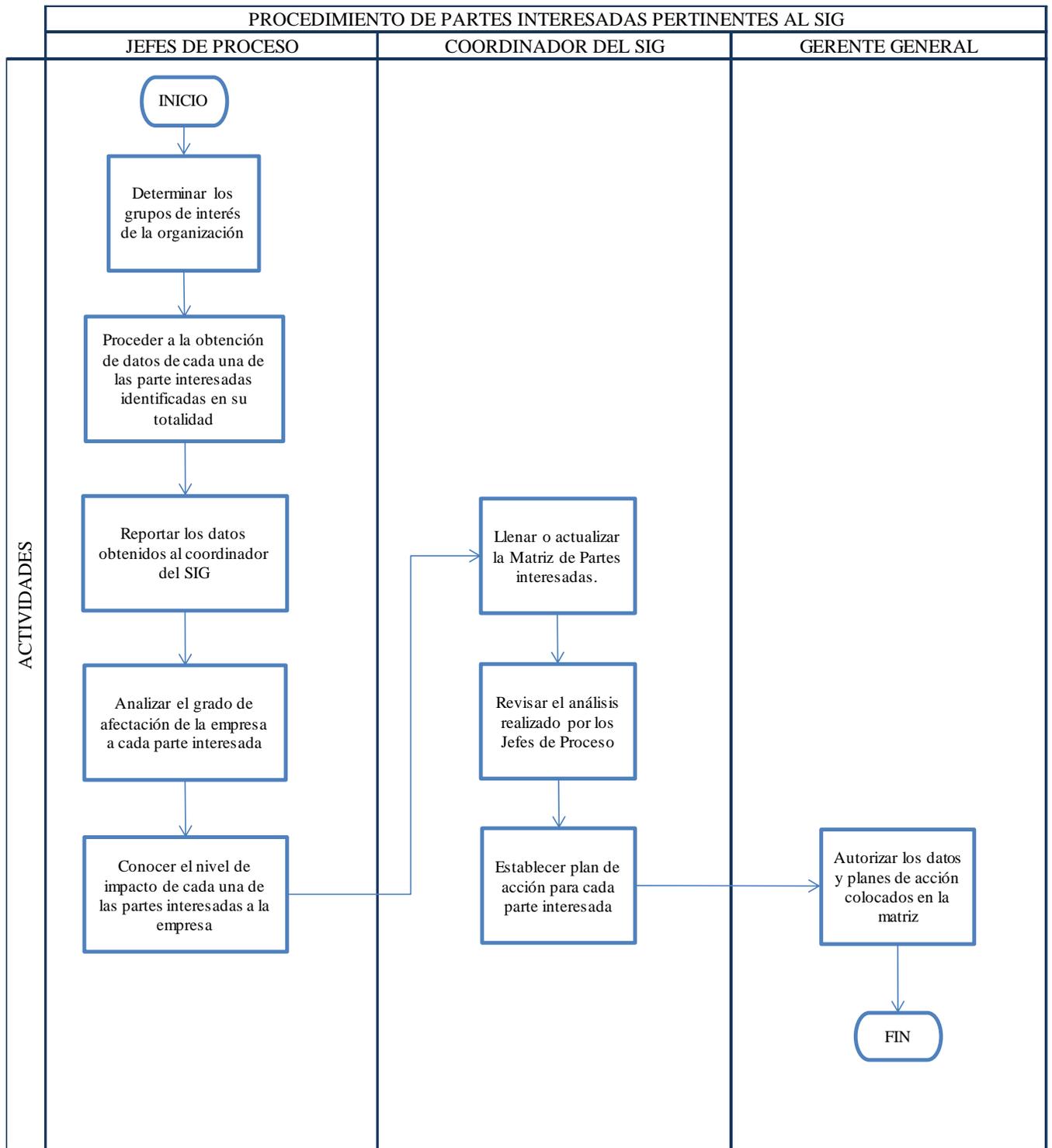
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-002-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 6





PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-002-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE 6

8. DESARROLLO:

8.1. Identificación de las partes interesadas

- Determinar los grupos de interés para la organización, mediante la matriz y así identificar las partes interesadas, esto permite visualizar globalmente su participación y el nivel de impacto por los miembros involucrados al desarrollar las diferentes actividades.

8.2. Caracterización de las partes interesadas

- Proceder a obtener datos de cada parte interesada identificada en su totalidad.
- Reportar los datos obtenidos al coordinador del SIG para llenar la Matriz de Partes interesadas pertinentes.
- Analizar el grado de afectación por la empresa a cada parte interesada.
- Conocer el nivel de impacto para cada parte interesada y determinar la manera en que se pueda ver afectada con cada ajuste y decisión tomada en el desarrollo de los diferentes procesos, a fin de buscar el bienestar de todos.
- Analizar cuáles partes interesadas se verán involucradas y el plan de acción a ejecutar con cada decisión que se tome.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

10. REGISTROS:

Registro	Código
Matriz de partes interesadas	MPI-01

11. ANEXOS: N/A

Apéndice P-14 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



GESTIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS: IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO, EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS

Código: SIG-003-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Coordinador de Sistema Integrado de
Gestión

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 15

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	6
7. DIAGRAMA DE FLUJO	7
8. DESARROLLO	9
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	13
10. REGISTROS	14
11. ANEXOS	15



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 15

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 05/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento para la gestión de riesgos: identificación de peligro, evaluación y control de los riesgos a nivel estratégico u operacional (calidad y seguridad y salud en el trabajo)	---		01	05/11/2019



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 15

2. OBJETIVO:

Determinar un enfoque sistemático para la gestión de riesgos a establecer principios y herramientas que permitan identificar peligros y evaluar riesgos e implementar planes de tratamiento que permitan prevenir, aislar o eliminar la ocurrencia de escenarios los cuales puedan afectar positiva o negativamente procesos, personas y equipos en el marco del Sistema Integrado de Gestión implementado por Import Car's.

3. ALCANCE:

El procedimiento aplica desde que se detecta la necesidad para realizar un análisis de riesgo en un proceso, hasta verificar la efectividad del plan de acción realizado para minimizarlo o eliminarlo.

4. DISPOSICIONES:

- La evaluación del riesgo debe fundamentarse en conocimientos sobre el proceso y su gestión, debe estar orientada a la eficacia del sistema de gestión y al cumplimiento de objetivos estratégicos.
- El grado de detalle en el análisis y la información documentada que soporte el proceso para la gestión de riesgos debe estar relacionada con el nivel de riesgo.

5. DEFINICIONES:

- **Actividad:** Conjunto de acciones sistemáticas que se realizan para cumplir las metas de un programa o subprograma.
- **Consecuencia:** Resultado de un incidente referente a lesiones, enfermedades profesionales o daño a la propiedad. Se considerará como el efecto más probable ocurrido por el incidente.
- **Control:** Medida que permite llevar el riesgo a cierto nivel de aceptabilidad.



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 15

- **Daño:** Accidente, perjuicio que pueda derivarse al perder la calidad de un producto o proceso.
- **Evaluación de Riesgos:** Proceso para evaluar riesgos que surgen de uno o varios peligros, al considerarlos adecuado en los controles existentes y decidir si estos son o no aceptables y tolerables.
- **Fuente de riesgo:** Elemento que, por si solo o en combinación con otros, tiene el potencial de generar riesgo.
- **Gestión del riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo al riesgo.
- **Identificación de Peligros:** Proceso mediante el cual se reconoce que existe un peligro y definir sus características.
- **Peligro:** Fuente potencial de daño que también puede causar lesiones y deterioro de la salud, daño a la propiedad y/o paralización de un proceso
- **Probabilidad:** posibilidad de que algún hecho o evento se produzca.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan transformen las entradas en resultados.
- **Riesgo:** Es la combinación de la probabilidad de que ocurra un daño, eventos o exposiciones peligrosas relacionadas con el trabajo, severidad de lesiones y deterioro a la salud causado por los eventos y exposiciones y la gravedad de este daño. Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos.
Posibilidad de que ocurra un acontecimiento impactante para el alcance de objetivos en los procesos.
- **Riesgo Aceptable:** Riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser tolerable por la organización, al considerar sus obligaciones legales y su propia política de seguridad y salud en el trabajo.
- **Riesgos de Incidente:** Causados por una condición insegura de trabajo y que se materializan de forma súbita.
- **Riesgo Residual:** Riesgo remanente después del tratamiento del riesgo.



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE: 15

- **Tratamiento del Riesgo:** Proceso para modificar el riesgo.
- **Valoración del Riesgo:** Proceso global de identificación del riesgo, análisis y su evaluación.

6. RESPONSABILIDADES:

Coordinador del SIG

- Asegurar que el procedimiento de Gestión y análisis de riesgos: identificación de peligros, evaluación y control de riesgos se encuentre actualizado y disponible.
- Identificar las no conformidades potenciales que pueden ocurrir a nivel estratégico.
- Realizar análisis de riesgo apoyándose en el personal involucrado
- Revisar matrices de identificación de peligros, evaluación y control para riesgos realizadas por los jefes de proceso; seguidamente serán aprobadas en conjunto con el Gerente de General.
- Apoyar en el desarrollo, implementación y mantenimiento del Programa de Gestión de Riesgos relacionados a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Administración y seguimiento del Análisis de riesgo
- Archivar los registros relativos a la gestión del riesgo.

Jefes de proceso

- Revisar y mantener actualizadas las matrices de identificación de peligros, evaluación y control para riesgos correspondiente a su área.
- Informar las medidas adoptadas y/o pendientes del control para riesgos.

Gerente General

- Revisión y cierre del Reporte de Gestión de Riesgo

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

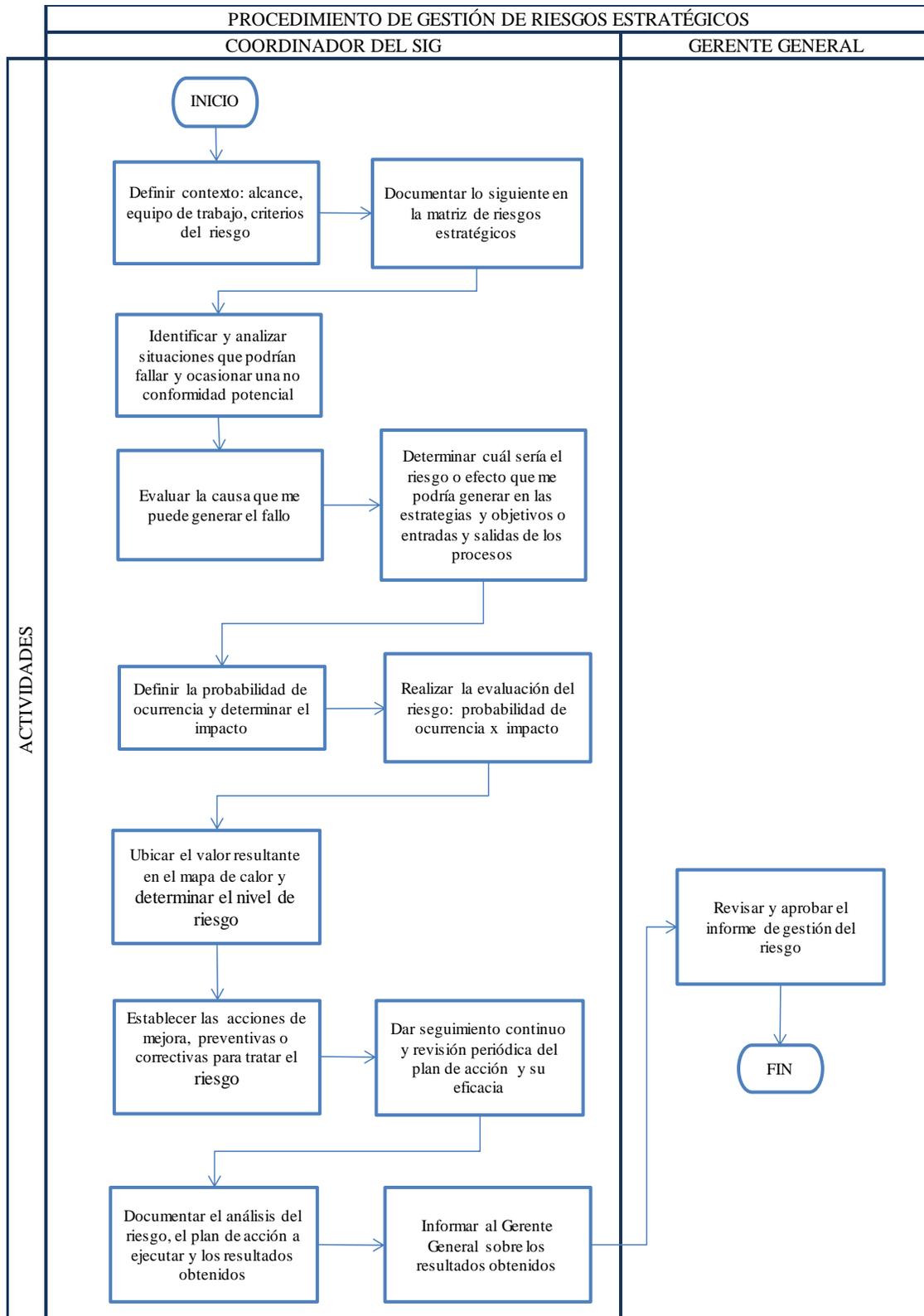
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 15



ACTIVIDADES



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

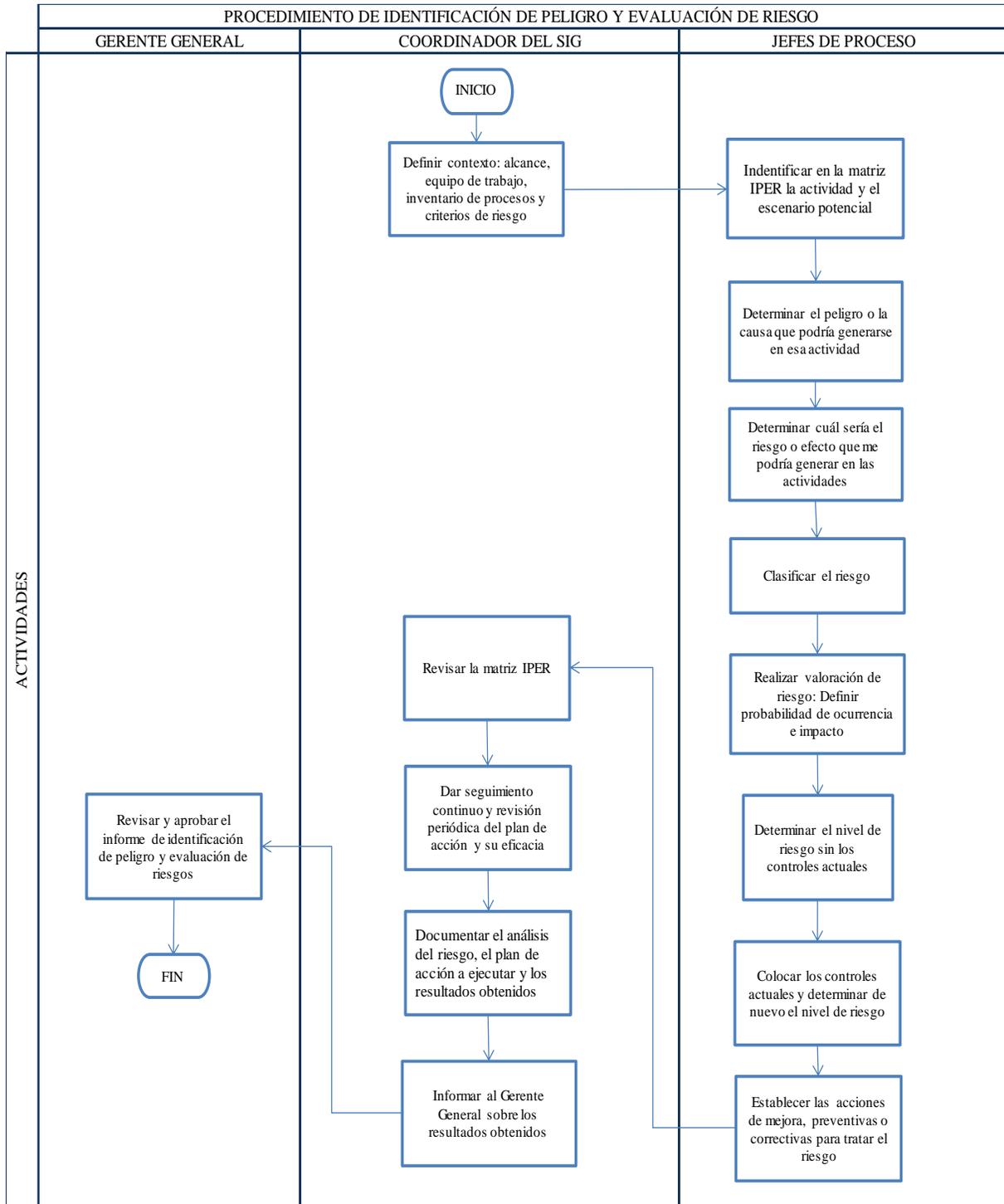
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE: 15





**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 15

8. DESARROLLO:

8.1. Definir contexto

Establecer:

8.1.1. Alcance

- Determinar cuáles serán las actividades a analizar y sus responsables. Se deben especificar claramente inclusiones y exclusiones, además del motivo de estas, tanto para el nivel estratégico como operativo (calidad, salud y seguridad en el trabajo).

8.1.2. Equipo de Trabajo

- Constituir el equipo de trabajo donde participa:

Riesgos estratégicos: El Gerente general, Gerente Financiero y el Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.

Riesgos operacionales (calidad o seguridad y salud en el trabajo): El Gerente general, Jefes de proceso además del Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

- Dejar registro en minuta de reunión con todos los temas tratados y compromisos adquiridos por el equipo de trabajo.

8.1.3. Inventario de Procesos

- Realizar un inventario detallado para los procesos que se analizarán y plasmar lo siguiente:

Identificar procesos, reconocimiento de actividades, registrar personas participantes en las diferentes actividades, reconocer tareas para estas e identificar maquinaria o equipos utilizados.

8.1.4. Definir los criterios del riesgo

- Considerar los tipos de fallas que pueden afectar los resultados y objetivos de la empresa a nivel estratégico o interferir con los procesos (entradas y salidas) a nivel operacional que afecten la calidad del producto / servicio o la seguridad y salud de los colaboradores.
- Establecer criterios para determinar cómo se medirán las consecuencias del riesgo, probabilidad que ocurra y el nivel de este.



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE: 15

*Documentar lo siguiente en la matriz de riesgos de sistema integrado de gestión:
Identificación de Peligro y Evaluación del Riesgo según corresponda:*

8.2. Identificación del riesgo

- Identificar y analizar situaciones que podrían fallar además de ocasionar una no conformidad potencial.

8.3. Análisis del riesgo

- Evaluar la causa que puede generar el fallo o no conformidad y describir dentro de la matriz por que podría suceder.
- Determinar cuál sería el riesgo o efecto que podría generarse en las estrategias y objetivos planteados por la organización esta no conformidad potencial o para entradas y salidas de los procesos de la empresa.
- Clasificar el riesgo como negativo si es una falla o no conformidad potencial o como positivo si la situación que se está analizando es una oportunidad para la organización.

En el caso de Seguridad y Salud en el Trabajo el riesgo se debe clasificar como:

- Físico: Es un agente, factor o circunstancia que puede causar daño con o sin contacto.
- Químico: Es aquel riesgo susceptible de ser producido por una exposición no controlada a agentes químicos
- Mecánico: El conjunto de factores físicos que pueden dar lugar a una lesión por la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados, sólidos o fluidos.
- Biológico: La posible exposición a microorganismos que puedan dar lugar a enfermedades, motivada por la actividad laboral.
- Ergonómico: (Riesgos disergonómicos o riesgos derivados de la ausencia de una correcta ergonomía laboral), son la probabilidad de desarrollar un trastorno musculoesquelético debido (o incrementada) por el tipo e intensidad de actividad física que se realiza en el trabajo.



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 11 DE: 15

8.4. Valoración del riesgo

- Definir la probabilidad de ocurrencia, bajo la siguiente escala, descrita en la siguiente tabla:

Valor	Probabilidad de ocurrencia	Descripción	Frecuencia
1	Remoto	El evento debe ocurrir, pero solo bajo circunstancias excepcionales	El evento ocurre rara vez en alguna actividad de la Organización
2	Improbable	El evento debería ocurrir en algún momento	Ocurre mas de una vez cada cinco años en alguna actividad de la Organización
3	Posible	El evento debe ocurrir en algún momento	Ocurre menos de una vez al año en alguna actividad de la Organización
4	Probable	Se espera que el evento ocurra en la mayor parte de las circunstancias	Ocurre más de una vez al año en alguna actividad de la Organización
5	Frecuente	El evento ocurrirá en la mayor parte de las circunstancias	Ocurre más de una vez al mes en alguna actividad de la Organización

- Determinar el impacto que tendrá al considerar la siguiente valoración para riesgos estratégicos u operacionales tanto de calidad como de seguridad y salud en el trabajo:

Valor	Impacto	Descripción - Estratégico	Descripción - Calidad	Descripción - SST
1	Bajo	No afecta significativamente el SIG	No afecta significativamente el servicio proporcionado a las UEN o sus rutas	No existe incidente ni consecuencia
2	Menor	Afecta o puede afectar mínimamente el SIG	Afecta o puede afectar el servicio proporcionado a una o dos rutas de una UEN	No hay daño, incidente sin lesiones



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 12 DE: 15

3	Moderado	Afecta o puede afectar el servicio proporcionado por un proceso dentro del SIG	Afecta o puede afectar el servicio proporcionado a una UEN	Ligeramente dañino, incidentes con lesiones leves, daños a la salud reversibles en corto plazo
4	Alto	Afecta o puede afectar el servicio proporcionado por los procesos que involucran el SIG	Afecta o puede afectar el servicio proporcionado a una o dos UEN	Incidentes con lesiones que requieren tratamiento médico y/o daño material importante. Enfermedad Profesional Reversible
5	Crítico	Afecta o puede afectar a todo el SIG	Afecta o puede afectar a todas las Unidad estratégica de Negocio (UEN)	Incapacidad permanente sobre un 40 % o Fatalidad

- Realizar la evaluación del riesgo al multiplicar el valor de probabilidad que ocurra por el valor asignado para el impacto.
- Ubicar el valor resultante en el mapa de calor.

VALORACIÓN		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				
		Remoto 1	Improbable 2	Posible 3	Probable 4	Frecuente 5
CONSECUENCIAS Y/O IMPACTO	Crítico	5				
	Alto	4				
	Moderado	3				
	Menor	2				
	Bajo	1				



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 13 DE: 15

- Determinar el nivel del riesgo.

Convención Nivel de Riesgo			
	0-2	Insignificante	Aceptable
	3 – 8	Bajo	
	9 – 12	Medio	
	15 – 25	Alto	No aceptable

8.5. Control y tratamiento del riesgo

- Tomar en cuenta el nivel de riesgo obtenido en la etapa anterior y establecer las acciones de mejora, preventivas o correctivas para:
 - a) Evitar el riesgo
 - b) Aceptar o aumentar el riesgo
 - c) Eliminar la fuente de riesgo
 - d) Modificar la probabilidad o el impacto
 - e) Compartir el riesgo
 - f) Retener o disminuir el riesgo

8.6. Seguimiento y revisión

- Dar seguimiento continuo y revisión periódica del plan de acción establecido para el tratamiento del riesgo identificado
- Revisar la eficacia de las acciones realizadas para el tratamiento del riesgo.

8.7. Registro e informe

- Documentar análisis de riesgos, plan de acción a ejecutar y los resultados obtenidos en el informe para la gestión del riesgo IGR-03.
- Informar al Gerente General sobre los resultados obtenidos para su aprobación y posterior toma de decisiones.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 14 DE: 15

- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Traducción certificada, 2015.
- Decreto 254: Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
- Decreto 89: Reglamento general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
- Decreto 86: Reglamento de gestión de la prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
- Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Directrices

10. REGISTROS:

Registro	Código
Matriz de riesgos de sistema integrado de gestión: Identificación de Peligro y Evaluación del Riesgo	MR-01
Informe de Gestión del Riesgo	IGR-03

11. ANEXOS:



**GESTIÓN Y ANÁLISIS DE
RIESGOS:
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGRO, EVALUACIÓN Y
CONTROL DE LOS
RIESGOS**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-003-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 15 DE: 15

ANEXO 1

Informe de Gestión del Riesgo

	INFORME DE GESTIÓN DEL RIESGO (IGR)	Código:	IGR-03
Emisor:		Firma:	
		Fecha:	
Proceso:		IGR N°	
Contexto:			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGO			
No conformidad potencial:			
ANÁLISIS DEL RIESGO			
Causas de la falla:			
Efectos potenciales:			
VALORACIÓN DEL RIESGO			
Ocurrencia		Impacto	Nivel de riesgo
CONTROL DEL RIESGO			
Plan de Acción:			Responsables:
Firma y fecha de Revisión (Coordinador SIG):			
Firma y fecha de Autorización (Gerente General):			

Apéndice P-15 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Código: SIG-004-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Coordinador del Sistema Integrado de
Gestión

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-004-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 10

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
10. REGISTROS	8
11. ANEXOS	9



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-004-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE 10

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 05/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento para determinar el proceso de análisis del contexto de la organización, así como las herramientas a utilizar	---		01	05/11/2019



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

2. OBJETIVO:

Establecer una metodología y criterios para determinar la planificación estratégica de la organización

3. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable desde que se determina la misión y visión, hasta que queda conformado el alcance del Sistema Integrado de Gestión.

4. DISPOSICIONES:

- Import Car's establecerá toda aquella información que sea pertinente al Sistema Integrado de Gestión que proporcione información para el análisis del contexto de la organización

5. DEFINICIONES:

- **Sistema de Gestión:** Comprende actividades mediante las cuales la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.
- **Contexto de la organización:** Factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores externos como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, sociales, etc
- **Partes interesadas pertinentes:** Son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización.
- **Evaluación de Riesgos:** Proceso para evaluar el riesgo o riesgos que surgen de uno o varios peligros, al considerar lo adecuado en los controles existentes y decidir si el riesgo o los riesgos son o no aceptables.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- **FODA:** También conocido como análisis DAFO, es una herramienta de estudio de la situación de una organización, analizando sus características internas y su situación externa.
- **PESTE:** Identifica los factores del entorno general que van a afectar a las empresas. Este análisis se realiza antes de llevar a cabo el DAFO o Foda (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), que presenta la empresa en el marco de la planificación estratégica. Pest "Político, Económico, Social y Tecnológico".¹ También se usa las variantes PESTEL o PESTLE, incluyendo los aspectos "Legales" y "Ecológicos".

6. RESPONSABILIDADES:

Alta Dirección

- Realizar el análisis del contexto de acuerdo a las herramientas descritas en este procedimiento.

Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

- Dar a conocer este procedimiento y sus resultados a los procesos determinados en el alcance del Sistema Integrado de Gestión.
- Asesorar en la elaboración de las herramientas para realizar el análisis del contexto.

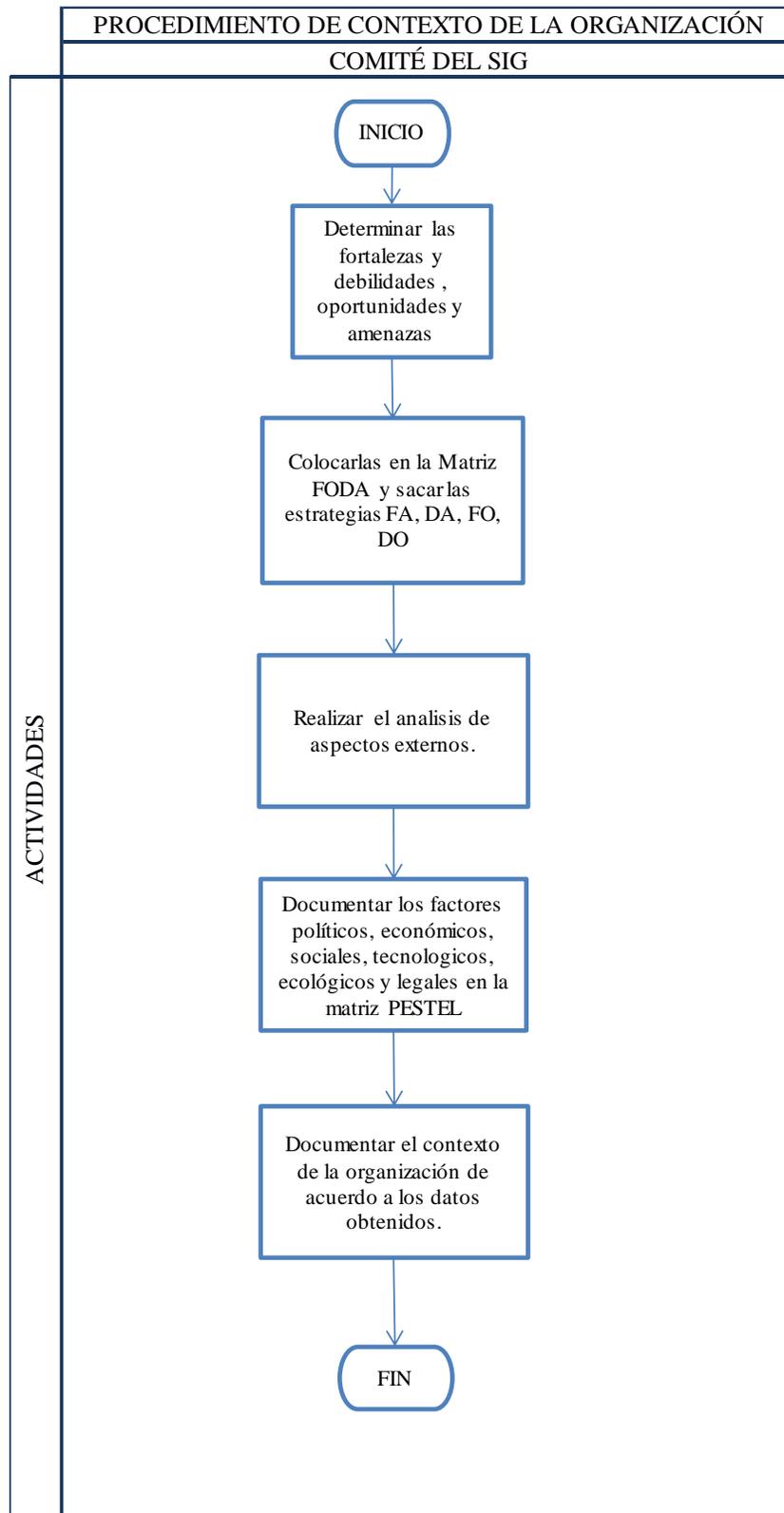
Jefes de proceso

- Colaborar en el análisis del contexto de la organización.
- Comunicar al resto de colaboradores del proceso.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN





CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

8. DESARROLLO:

8.1. Definir Comité de SIG

Este comité conformado por la Alta Dirección, el coordinador del Sistema Integrado de Gestión y los Jefes de Proceso será el encargado de elaborar los siguientes aspectos:

8.1.1. Análisis interno

- Elaborar el análisis FODA, utilizando la determinación de las fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas internas de la organización, realizando el listado y el análisis de cada una de ellas
- Realizar el análisis de partes interesadas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión de acuerdo al procedimiento SIG-002

8.1.2. Análisis externo

- Considerar con ayuda de la herramienta PESTEL, cuestiones derivadas de su entorno social, tecnológico, económico, político, ambiental y legal, por ejemplo:
 - Regulaciones del gobierno y cambios en la ley, cambios económicos en el mercado de la organización, competidores de la organización, eventos que pueden afectar la imagen de la empresa, cambios en la tecnología
- Una vez recopilada la información a través de las herramientas documentarlas y la empresa puede hacer uso de esta para determinar la misión, visión y alcance del sistema integrado de gestión.

8.1.3. Descripción de las herramientas

Análisis PESTEL

- El análisis PESTEL consiste en evaluar el impacto de aquellos factores externos que la organización no puede controlar, pero que pueden afectar a su desarrollo futuro.
 - **P:** Información del entorno político que afecte la situación actual o futura.
 - **E:** Factores económicos que pueden afectar el negocio.
 - **S:** Factores sociales, culturales y demográficos.
 - **T:** Factores tecnológicos.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- **E:** Factores ecológicos que pueden afectar el negocio.
- **L:** Marco legal y regulatorio.

Matriz FODA

- La matriz de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) es una herramienta que permite analizar el contexto interno (Fortalezas y debilidades) y el contexto externo (oportunidades y amenazas) así como identificar y crear cuatro tipos de estrategias: estrategias de fortalezas y oportunidades (FO), estrategias de debilidades y amenazas (DA), estrategias de debilidades y oportunidades (DO) y estrategias de Fortalezas y amenazas (FA).
 - Las estrategias FO tienen como objetivo emplear las fortalezas interés de la empresa para beneficiarse de las oportunidades externas.
 - Las estrategias DO tienen como fin mejorar en las debilidades de la empresa a través de las oportunidades externas.
 - Las estrategias FA utilizan las fortalezas para evitar o mitigar los efectos de las amenazas externas.
 - Las estrategias DA buscan reducir o mejorar las debilidades y evitar o mitigar las amenazas externas.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

10. REGISTROS:

Registro	Código
Matriz PESTEL	MPE-01
Matriz FODA	MFODA-02



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-004-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 10

11. ANEXOS:

ANEXO 1

Matriz Análisis PESTEL

ANÁLISIS PESTEL	
Código: MPE-01 Import Car's S.A de C.V.	
CONTEXTO POLÍTICO	
NACIONAL:	
LOCAL:	
CONTEXTO ECONÓMICO	
CONTEXTO SOCIAL Y DEMOGRÁFICO	
CONTEXTO TECNOLÓGICO	
CONTEXTO ECOLOGICO (AMBIENTAL)	
CONTEXTO LEGAL	
INTERNACIONAL:	
NACIONAL:	
LOCAL:	
CONCLUSIONES / OBSERVACIONES	



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-004-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE: 10

ANEXO 2

Matriz FODA

MATRIZ FODA		
Código: MFODA-02		
	FORTALEZAS Lista de fortalezas	DEBILIDADES Lista de Debilidades
OPORTUNIDADES Lista de Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
AMENAZAS Lista de amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA

Apéndice P-16 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Código: SIG-005-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Coordinador del Sistema Integrado de
Gestión

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 15

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	6
7. DIAGRAMA DE FLUJO	9
8. DESARROLLO	10
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	11
10. REGISTROS	11
11. ANEXOS	12



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 15

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 05/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento para determinar el proceso de investigación de accidentes de trabajo	---		01	05/11/2019



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 15

2. OBJETIVO:

Determinar los lineamientos para realizar las actividades a seguir para registrar e investigar los accidentes e incidentes de trabajo, así como establecer las responsabilidades y requisitos mínimos con el propósito de implementar las medidas correctivas o preventivas encaminadas a eliminar o minimizar condiciones de riesgo y evitar su recurrencia.

3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, ocurridos en los diferentes procesos que conforman Import Car's, inicia con la presentación u ocurrencia de un incidente o un accidente laboral y termina con la notificación al Área de Talento Humano.

4. DISPOSICIONES:

- Import Car's establecerá toda aquella información que sea pertinente al Sistema Integrado de Gestión que proporcione información para realizar la investigación de accidentes de trabajo.

5. DEFINICIONES:

- **Accidente de trabajo:** Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. De



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 15

igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, donde se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria al tratarse de trabajadores para empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

- **Accidente grave:** El colaborador queda inconsciente o no se puede movilizar por su propia cuenta, también en los casos en que el lesionado presenta un trauma craneoencefálico, fracturas de huesos largos, choque eléctrico, quemaduras de 2° y 3° grado, amputación, lesiones severas de mano, lesiones de columna vertebral con compromiso de medula espinal, lesiones oculares que comprometen la agudeza o campo visual, lesiones que comprometen la capacidad auditiva.
- **Accidente leve:** El colaborador está consciente y puede moverse por sí solo: Heridas, machucones, golpes, quemadura de primer grado, esguinces y torceduras, lesiones osteomusculares.
- **Causas básicas:** Causas reales que se manifiestan detrás de los síntomas; razones por las cuales ocurren los actos y condiciones inseguras; factores que una vez identificados permiten un control administrativo significativo.
- **Causas inmediatas:** Circunstancias que se presentan justamente antes del contacto; por lo general son observables o se hacen sentir. Se clasifican en actos inseguros (comportamientos que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente) y condiciones inseguras (circunstancias que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente).
- **Consecuencia:** Resultado de un incidente en términos de lesiones, enfermedades profesionales o daño a la propiedad. Se considerará como el efecto más probable ocurrido el incidente.
- **Incidente:** Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con este, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos.



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE 15

- **Investigación de accidente, incidente y enfermedad laboral:** Proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente, incidente o enfermedad laboral, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

6. RESPONSABILIDADES:

Gerente de General

- Garantizar el cumplimiento de la normatividad y legislación vigente.
- Garantizar los recursos necesarios para implementar las medidas correctivas y preventivas con respecto a la accidentalidad laboral.
- Otorgar los recursos y facilidades necesarias para el desarrollo de la investigación de accidentes.

Coordinador del Sistema Integrado de Gestión (como miembro del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo)

- Realizar el seguimiento a los planes de acción y mejoramiento.
- Gestionar, implementar y hacer seguimiento a los planes de acción recomendados por parte del equipo investigador de los incidentes y accidentes de trabajo.
- Verificar el cumplimiento de los controles resultantes de la investigación incidentalidad y accidentalidad laboral.
- Hacer seguimiento a la accidentalidad del personal.
- Clasificación del evento en incidente o accidente.



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 15

- Reportar los accidentes a la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la ocurrencia de este en el formato oficial establecido por este. Actualizar las estadísticas de accidentalidad en lo referente a índice de frecuencia, índice de severidad, índice de lesiones incapacitantes, tasa de accidentalidad y estadísticas de ausentismo.
- Informar a la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo la ocurrencia de un evento mortal e indicar la fecha de vencimiento de los términos para la investigación
- Convocar al comité investigador en los casos de accidentes graves donde se indique la fecha de vencimiento de términos.
- Investigar dentro del periodo los accidentes que no estén clasificados como mortales o graves.
- Hacer el análisis de causalidad de toda la accidentalidad ocurrida en el periodo, no superior a un año.
- Remitir la documentación de las investigaciones graves o mortales a la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo.
- Preservar los documentos que soporten la investigación de los accidentes e incidentes.

Jefes de proceso

- Notificar los accidentes a fin de dar cumplimiento a este procedimiento.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Investigar el incidente o accidente de trabajo en los plazos que determine la legislación vigente.
- Completar el formato de Investigación de Accidente de Trabajo a más tardar 24 horas después del accidente.



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE: 15

- Participar en el proceso de investigación de accidentes para la generación de recomendaciones.

Colaboradores

- Proporcionar la información completa en el proceso de investigación, la aplicación de medidas correctivas y/o preventivas derivadas de la investigación de accidente acordadas por el jefe inmediato del accidentado.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

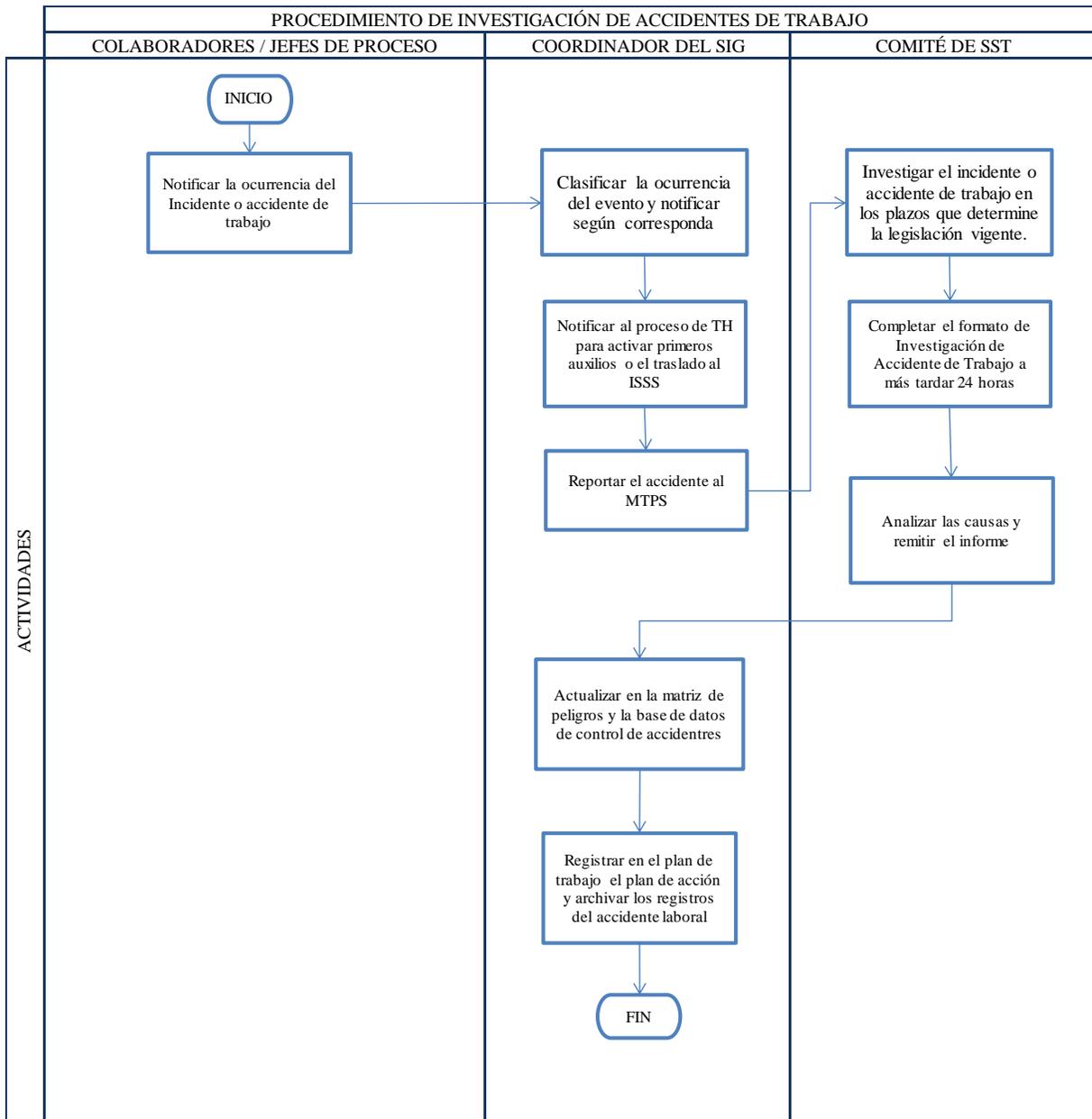
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 15





INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE: 15

8. DESARROLLO.

- Notificar la ocurrencia del incidente o accidente de trabajo. Nota: lo informa el afectado o un compañero que haya presenciado la ocurrencia del evento.
- Clasificar la ocurrencia del evento y notificar según corresponda. Clasifica la ocurrencia del evento como un incidente o accidente de trabajo.
- Notificar al proceso de Talento humano para activar primeros auxilios o el traslado al Instituto Salvadoreño del Seguro Social, en caso de que el evento sea clasificado como accidente.
- Reportar el accidente: notificar por escrito a la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo en el formulario establecido para tal fin y reportarlo al área de Talento Humano dentro de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del evento.
- Clasificar el accidente reportado. Conforme al reporte del accidente y el diagnóstico médico analizar si el accidente es mortal, grave u ordinario. Si el accidente es mortal: Informa a la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo, en caso de que el accidente sea grave u ordinario se convoca al comité investigador, independientemente el tipo de accidente se procede a la ejecución de la investigación.
- Investigar el accidente. Investiga el accidente para determinar las causas básicas e inmediatas que lo originaron y considerar que:
 - a) Investigar todos los incidentes y accidentes de trabajo dentro de los quince (15) días siguientes a su ocurrencia, a través del equipo investigador.
- Investigar el incidente para analizar las causas que lo originaron y registrar la información en el formato FIAL-01 Informe Investigación de Incidentes y Accidentes de trabajo, esta investigación debe realizarse dentro de los quince (15) días siguientes a su ocurrencia, a través del equipo investigador.



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 11 DE: 15

- Remitir el informe de Investigación de accidentes de trabajo. Se remite mediante comunicación oficial escrito el formato debidamente diligenciado del informe de Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo a la Jefatura de Talento Humano.
- Actualizar en la Matriz de Peligros y la base de datos de control de los incidentes y accidentes. Incorpora y registrar en la matriz de peligros las causas identificadas en la investigación de incidentes y accidentes, para que, a través de programas para la seguridad, se establezcan controles pertinentes.
- Registrar en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo las acciones preventivas, correctivas y de mejora, resultado del análisis sobre la investigación del accidente o incidente.
- Archivar registros del incidente o accidente de trabajo en el expediente al menos por un lapso de cinco años.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Decreto 254: Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo
- Decreto 89: Reglamento general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo
- Decreto 86: Reglamento de gestión de la prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
- Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

10. REGISTROS:

Registro	Código
Formato de Investigación de Accidentes Laborales	FIAL-01
Boleta única de Registro y Notificación de Accidente de Trabajo	N/A



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

11. ANEXOS:

ANEXO 1

Tabla de causas directas y causas básicas de los accidentes laborales

CAUSAS INMEDIATAS	CAUSAS BÁSICAS
<i>ACTOS INSEGUROS</i>	<i>FACTORES PERSONALES</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acción imprudente 2. Incumplimiento de los pasos indicados 3. Bromas en el sitio de trabajo 4. Negligencia (no uso del EPP asignado) 5. Acción incorrecta orientada a “ahorrar tiempo” 6. Operar equipos sin autorización 7. Operación o manejo a velocidad inapropiada 8. Hacer mantenimiento con el equipo en funcionamiento 9. Ajustar el equipo en funcionamiento 10. Posición inadecuada 11. Levantamiento inadecuado 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distracción 2. Fatiga 3. Enfermedad 4. Mala condición física 5. Falta de conocimiento, capacitación y experiencia 6. Motivación 7. Sensibilidad a sustancias o alergias 8. Visión defectuosa 9. Otras deficiencias sensitivas 10. Incapacidades temporales 11. Incapacidad respiratoria 12. Temblores o fobias 13. Disturbios emocionales
<i>CONDICIONES INSEGURAS</i>	<i>FACTORES DE TRABAJO</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Urgencia en la tarea 2. Alta carga laboral 3. Monotonía 4. Factores climáticos 5. Herramientas y equipos en mal estado 6. Protección y barreras inadecuadas 7. Equipo de Protección Personal inadecuado o no asignado 8. Fallas en sistemas de advertencia 9. Exposición a ruido, temperaturas extremas, iluminación excesiva o deficiente 10. Ventilación inadecuada 11. Productos químicos reactivos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condición del equipo o herramientas 2. Carga de trabajo 3. Comunicación inadecuada sobre sst 4. Procedimientos (ausente o insuficiente) 5. Entorno 6. Supervisión deficiente 7. Control e inspecciones inadecuadas 8. Evaluación deficiente de la condición óptima y segura para operar 9. Almacenamiento inadecuado de los materiales



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 13 DE 15

ANEXO 2

Formato de Investigación de Accidentes Laborales

FORMATO DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES		Código: FIAL-01	INFORME N°:
I. INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE SE ACCIDENTÓ		CÓDIGO EMPLEADO:	
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO	
PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE	
NÚMERO DE DUI		FECHA DE NACIMIENTO	
		DD	MM
		AAAA	
		M	F
DIRECCIÓN		TELÉFONO	CARGO
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ZONA	NUMERO ISS
		U	R
PROCESO AL QUE PERTENECE		AFP A LA QUE ESTA AFILIADO:	
		NÚMERO AFP:	
FECHA DE INGRESO A LA EMPRESA		SALARIO (MENSUAL)	CASA MATRIZ <input type="checkbox"/>
			SAN MIGUEL <input type="checkbox"/>
II. INFORMACIÓN SOBRE EL ACCIDENTE			
FECHA:	HORA:	LUGAR DEL ACCIDENTE:	DENTRO DE LA EMPRESA
SITIO DE LA EMPRESA DONDE OCURRIÓ EL ACCIDENTE:		FUERA DE LA EMPRESA	
III. DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE			
TIPO DE LESIÓN	PARTE DEL CUERPO AFECTADA	AGENTE DEL ACCIDENTE	MECANISMO DEL ACCIDENTE
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SUCESO			
IV. ANÁLISIS DEL ACCIDENTE			
CAUSAS INMEDIATAS		CAUSAS BÁSICAS	
ACTOS INSEGUROS	CONDICIONES INSEGUROS	FACTORES PERSONALES	FACTORES DEL TRABAJO
V. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN			
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	FECHA
REALIZÓ:			
VERIFICÓ:			



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 14 DE 15

ANEXO 3

Boleta Única de Registro y Notificación de Accidente de Trabajo



Boleta Única de Registro y Notificación de Accidente de Trabajo El Salvador

La información proporcionada en este formulario es absolutamente confidencial y servirá únicamente con fines de prevención, según artículo 66 de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo: «Los daños ocasionados por los accidentes de trabajo serán notificados por escrito a la Dirección General de Previsión Social dentro de las setenta y dos horas de ocurridos, en el formulario establecido para tal fin. En caso de accidente mortal, se debe dar aviso inmediato a la Dirección, sin perjuicio de las demás notificaciones de ley.» Nota: Antes de llenar el presente formulario, consultar instructivo en sitio web: www.mtpa.gob.sv (sección notificación de accidente de Trabajo).

I. Datos del patrono (persona natural o jurídica)	
Razón social:	
Nombre comercial de la empresa / dependencia :	
Actividad Económica: Código CIIU: clase:	
Número Patronal (cotizantes ISSS):	
NIT: 6. NUP:	
Dirección de la empresa / dependencia:	
Departamento:	
Municipio:	
Teléfono de contacto:	
Correo electrónico:	
II. Datos del accidentado	
Nombre completo:	
DUI:	
Teléfono:	
Sexo: F M 5. Edad:	
No. afiliación ISSS:	
Dirección de vivienda:	
Teléfono de contacto: 9. nacionalidad:	
Área / sección de la empresa a la que pertenece:	
Cargo que desempeña:	
Correo electrónico:	
III. Datos del accidente	
Lugar preciso del accidente: (lugar de trabajo)	
Gravedad del accidente: (Mortal, Incapacitante, No generó incapacidad)	
Hora en la que sucedió el Accidente: (hh:mm en formato de 24 horas)	



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-005-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 15 DE 15

ANEXO 3

Boleta Única de Registro y Notificación de Accidente de Trabajo (continuación)



Fecha del Accidente: (DD / MM / AAAA)	
Breve descripción de cómo sucedió el accidente:	
IV. Clasificación del accidente	
Forma de accidente :	
Agente Material:	
Tipo de lesión:	
Parte del cuerpo lesionada	
V. Atención médica	
Se brindaron primeros auxilios en el lugar: SI NO	
Recibió atención médica: SI NO	
Centro de atención médica:	
VI. Datos del notificador	
Nombre completo:	
Cargo en la empresa:	
No. de DUI:	
Fecha y hora de notificación:	

Firma del patrono

Sello Patronal

Apéndice P-17 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



**COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: SIG-006-01

Fecha: 05/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Coordinador del Sistema Integrado de
Gestión

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-006-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 10

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	7
10. REGISTROS	8
11. ANEXOS	8



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-006-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 10

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 05/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento para determinar el proceso de comunicación interna y externa del Sistema Integrado de Gestión	---		01	05/11/2019



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-006-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE 10

2. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para la comunicación interna y externa en relación con el Sistema Integrado de Gestión y el desarrollo de las operaciones propias de Import Car's.

3. ALCANCE:

Es de aplicación en la comunicación interna entre los diferentes procesos de Import Car's y con las partes externas pertinentes del Sistema Integrado de Gestión.

4. DISPOSICIONES:

- Import Car's establecerá toda aquella información que sea pertinente al Sistema Integrado de Gestión, la cual debe comunicarse en todos los niveles internos y externos, así como los medios a realizarse.
- Considerar los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al SIG.
- Conservar información documentada como evidencia de las comunicaciones realizadas en la empresa.

5. DEFINICIONES:

- **Comunicación:** Acción de traspasar información bidireccional a través de un medio oral o escrito.
- **Comunicación interna:** Es la relación que se desarrolla entre miembros de la empresa (emisor y receptor), esta es propuesta desde los procesos misionales y se proyecta hacia el enfoque proporcionado por su visión.
- **Comunicación externa:** Transferencia de información que se establece entre las partes interesadas externas hacia la empresa, y hace referencia a los requerimientos de entidades u otras organizaciones con las que constituye una relación.
- **Partes interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse o percibirse como afectada por una decisión o actividad.



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-006-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 10

6. RESPONSABILIDADES:

Jefes de proceso (Equipo de Sistema Integrado de Gestión):

- Mantener la participación en el SIG mediante los medios de comunicación y las partes interesadas pertinentes.
- Atender preocupaciones o dudas del personal sobre las actividades que se realizan en la organización.

Coordinador del Sistema Integrado de Gestión:

- Prioriza, completa y actualiza la matriz de comunicación.
- Informar a las partes interesadas del comportamiento organizacional en temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

Gerente General

- Revisa que se siga este procedimiento y valida los datos que se han colocado en la matriz de comunicación.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

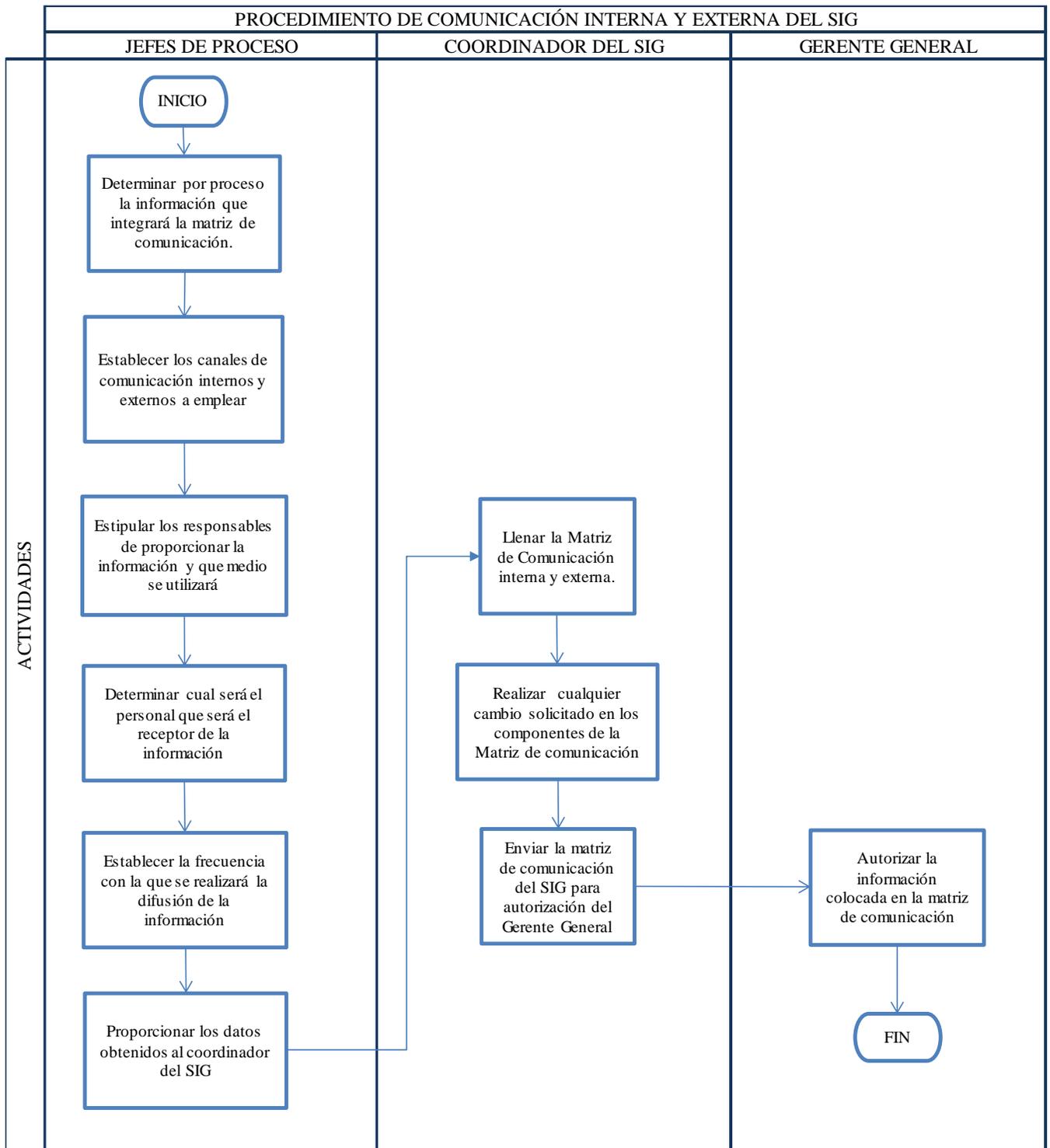
PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-006-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE: 10





COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-006-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 10

8. DESARROLLO:

Comunicación interna y externa

- Determinar por proceso toda información que formará parte de la matriz de comunicación. Entre esta información puede mencionarse: El manual del SIG, políticas y objetivos del SIG, desempeño de los procesos, información sobre proveedores, planes de entrenamiento, programa de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo entre otros.
- Establecer canales de comunicación internos y externos a emplear, los cuales pueden ser:
 - a) Indicadores
 - b) Difusión de política del SIG
 - c) Publicaciones en cartelera
 - d) Documentación compartida en los equipos informáticos
 - e) Minutas de reunión
 - f) Correos electrónicos
- Estipular responsables para proporcionar la información y que medio de los descritos anteriormente se utilizará, es decir “quien lo comunica” y “como lo comunica”.
- Determinar cuál será el personal que será el receptor de la información a divulgar para completar la matriz en la casilla de “A quién lo comunica”.
- Establecer la frecuencia con que se difundirá la información o “cuando lo comunicará”
- Proporcionar los datos obtenidos al coordinador del SIG para llenar la Matriz de comunicación.
- Reportar al coordinador del SIG cualquier cambio en los componentes de la Matriz de comunicación.
- Enviar la matriz de comunicación del SIG para autorización del Gerente General.

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-006-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE: 10

10. REGISTROS:

Registro	Código
Minuta de reunión.	CIE-01
Bitácora para comunicación	CIE-02

11. ANEXOS:

ANEXO 1

Bitácora para comunicación

	BITACORA PARA COMUNICACIÓN DEL SIG	Código: CIE-02
		Versión: 01
	IMPORT CAR'S	Página _ de _

HOJA NO. _____

COMUNICACIÓN								
Fecha:	Solicitud:	Descripción:	TIPO(S):	Medio de Comunicación:	Fecha:		La comunicación fue eficaz	
			Externa		Inicio	Fin	Si	No

Elaboró

Autorizó



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-006-01

FECHA:05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 10

ANEXO 2

Minuta de reunión



Formulario para minutas de reunión

Código: CIE-01
Versión: 01
Página: - 1 -

NOMBRE Y MOTIVO DE LA REUNIÓN:

FECHA _____

ASISTENTES

ASUNTO (S) TRATADOS

ACUERDOS TOMADOS

ACTIVIDADES POR REALIZAR. Se indicará el nombre del responsable de realizar la actividad y enseguida la actividad correspondiente. También se puede incluir aquí la fecha de cumplimiento de la actividad.

Actividad	Responsable

FIN DE LA MINUTA. Debe incluir la leyenda fin de la minuta.

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-006-01

FECHA: 05/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE: 10

ANEXO 3

Matriz de comunicación

 MATRIZ DE COMUNICACIÓN PROCESO: Aplica para todos los procesos					
Nº	QUE SE COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	A QUIEN LO COMUNICA	COMO LO COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA

Apéndice P-18 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: SIG-007-01

Fecha: 06/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Coordinador del Sistema Integrado de
Gestión

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-007-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 13

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
10. REGISTROS	8
11. ANEXOS	9



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-007-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 13

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 06/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento de auditoría del Sistema Integrado de Gestión	----		01	06/11/2019



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-007-01

FECHA: 06/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE 13

2. OBJETIVO:

Verificar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG), según las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, que asegure el desempeño y vigencia de este.

3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los procesos del SIG involucrados en el alcance del Sistema Integrado de Gestión para Import Car's, así como a las auditorías internas relacionadas a requerimientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

4. DISPOSICIONES:

- La auditoría incluye la revisión de registros del proceso y las entrevistas con los empleados, para asegurar que el proceso se ejecute según lo previsto.
- El perfil requerido como figura de auditor interno queda definido en las respectivas fichas para puestos de trabajo.
- Los criterios de auditoría son los especificados en las normas utilizadas como referencia ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

5. DEFINICIONES:

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Auditor:** Una persona calificada para efectuar auditorías del sistema.
- **Auditor líder:** Un auditor designado para dirigir una auditoría de calidad.
- **Auditoría:** Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con los criterios de auditoría cumplen disposiciones



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-007-01

FECHA: 06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 13

preestablecidas, y si estas se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos previstos.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad mayor:** Aquellas que manifiestan un incumplimiento de los requisitos del SIG y que afectan a los resultados para los procesos.
- **No conformidad menor:** Aquellas que se producen aisladamente o puntual, y no afectan a los resultados de procesos ni la eficacia del SIG.

6. RESPONSABILIDADES:

Jefes de Proceso

- Atender al auditor o equipo auditor durante todo el proceso de auditoría.
- Presentar las evidencias solicitadas por el equipo auditor.
- Realizar las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

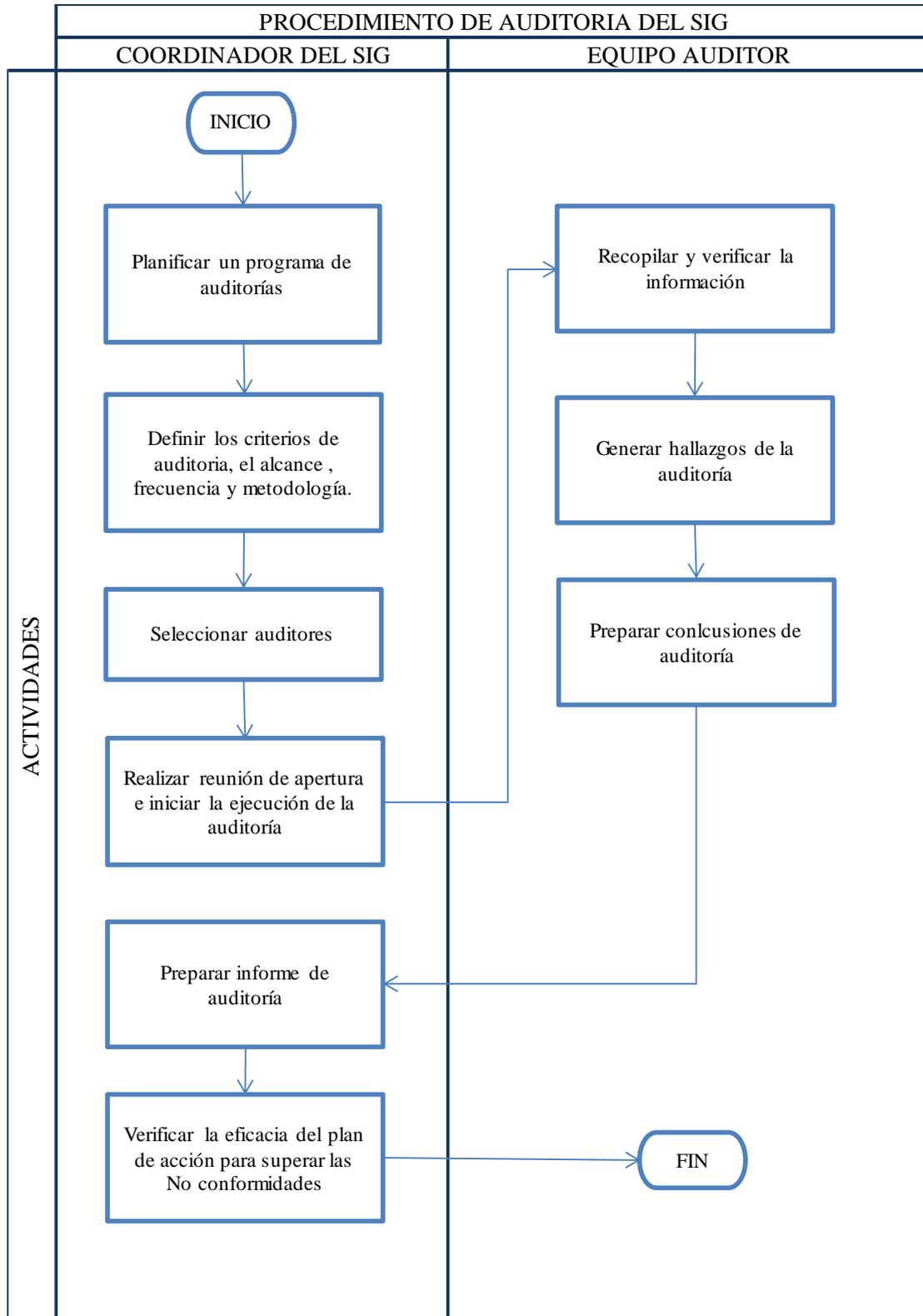
Coordinador del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

- Realizar el plan anual de auditoría y programa de auditoría.
- Ejecutar el proceso de auditoría.
- Elaborar el informe de auditoría durante el proceso de auditoría.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN





AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-007-01

FECHA: 06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 13

8. DESARROLLO:

8.1. Planificación

- Realizar el plan de auditorías a realizar en ese año en los diferentes procesos de la empresa, se deben establecer como mínimo 1 auditoría anual
- Elaborar un programa de auditorías y considerar el estado e importancia de los procesos y las tareas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.
- Definir los criterios de auditoría, su alcance, frecuencia y metodología.
- Seleccionar auditores para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría a realizar.

8.2. Actividades de auditoría del SIG

- Definir los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría.
- Incluir registros, y determinación de su adecuación con respecto a los criterios de auditoría según las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
- Preparar el plan de auditoría, el cual debe contener la siguiente información:
 - a) Área a auditar, fecha, hora, y cláusulas de la norma a auditar, también se asignarán las tareas, auditores y se prepararán los documentos de trabajo (formularios, check list y otros).
- Realizar reunión de apertura e iniciar la auditoría.
- Recopilar y verificar la información.
- Generar hallazgos de la auditoría para su clasificación (Fortalezas, Oportunidades de mejora, No-conformidades) y que deben ser revisados con el auditado.
- Preparar conclusiones de la auditoría.

8.3. Informe de auditoría del SIG

- Preparar el informe de manera concreta, precisa, concisa y clara.



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-007-01

FECHA: 06/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 8 DE 13

- Hacer referencia a los siguientes datos en el Informe:
 - a) Objetivos de la auditoria del SIG;
 - b) El alcance de la auditoria del SIG;
 - c) Identificación del auditado;
 - d) Líder de auditoría y auditores, fechas y lugares de realización de la auditoría;
 - e) Criterios de auditoria;
 - f) Hallazgos de auditoría que incluyan no conformidades; y
 - g) Las conclusiones de la auditoría del SIG.

8.4. Actividades de seguimiento de la auditoría interna

- Decidir y emprender por el auditado las acciones necesarias para tratar las no conformidades detectadas.
- Verificar las acciones tomadas y el informe con los resultados, el cual puede realizarse a través de instrumentos visuales.
- Registrar la eficacia del plan de acción realizado, para obtener evidencias objetivas de que no se han presentado nuevas no conformidades.

8.5. Selección de auditores

La auditoría es realizada por el Coordinador del Sistema Integrado de Gestión acompañado de otro auditor. Estos auditores se eligen bajo el siguiente perfil:

- Poseer comportamiento profesional: ética, diplomacia, percepción, tenacidad, apertura a la mejora, colaboración.
- Tener conocimientos y habilidades específicas para el sector a auditar.
- Tener el conocimiento y habilidades en áreas como: principios, procedimientos y métodos de auditoría, documentos del sistema de gestión, contexto de la organización, requisitos regulatorios.



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-007-01

FECHA: 06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 13

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión.
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario
- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

10. REGISTROS:

Registro	Código
Plan de auditoría	PA-01
Programa de auditoría	PA-02
Informe de auditoría	IA-03

11. ANEXOS:



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-007-01

FECHA: 06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 11 DE: 13

ANEXO 2

Programa de auditoría

	PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: PA-02																																					
	DE ACUERDO A ISO 9001: 2015; ISO 45001:2018		VERSIÓN:	01																																				
			FECHA:																																					
	Pág. _____ de _____																																							
OBJETIVO GENERAL																																								
ALCANCE																																								
FRECUENCIA																																								
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	OBJETIVO DE 1º AUDITORÍA INTERNA DE SIG																																							
	OBJETIVO DE 2º AUDITORÍA INTERNA DE SIG																																							
TIPO DE AUDITORÍA	FORMA	ALCANCE																																						
CRITERIOS																																								
CALENDARIZACIÓN																																								
PROCEDIMIENTO																																								
SELECCIÓN DE AUDITORES																																								
RELACIÓN DE AUDITORES CON RESPECTO A LOS PROCESOS A AUDITAR																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Nombre de auditor interno</th> <th style="width: 40%;">Proceso a auditar</th> <th colspan="2" style="width: 30%;">Fecha de realización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1º</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">2º</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1º</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">2º</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1º</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">2º</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1º</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">2º</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Nombre de auditor interno	Proceso a auditar	Fecha de realización				1º				2º				1º				2º				1º				2º				1º				2º	
Nombre de auditor interno	Proceso a auditar	Fecha de realización																																						
		1º																																						
		2º																																						
		1º																																						
		2º																																						
		1º																																						
		2º																																						
		1º																																						
		2º																																						
RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS																																								
DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR EN EL PROCESO DE AUDITORÍA																																								
RECURSOS DE LA AUDITORÍA																																								



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ANEXO 2

Programa de auditoría (continuación)

	PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				CÓDIGO: PA-02	
	DE ACUERDO A ISO 9001: 2015; ISO 45001:2018				REVISIÓN:	01
					FECHA:	
				Pág.	de	

MÉTODOS DE AUDITORÍA						
En fase de planificación / En sitio sin interacción humana			En fase de realización / En sitio con interacción humana			

RIESGOS DEL PROGRAMA																		
CONSECUENCIAS Y/O IMPACTO	VALORACIÓN		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Convención</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0 a 1</td> <td style="text-align: center;">Insignificante</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2 a 4</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4 a 12</td> <td style="text-align: center;">Medio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15 a 25</td> <td style="text-align: center;">Alto</td> </tr> </table>	Convención		0 a 1	Insignificante	2 a 4	Bajo	4 a 12	Medio	15 a 25	Alto
	Convención																	
	0 a 1	Insignificante																
	2 a 4	Bajo																
	4 a 12	Medio																
	15 a 25	Alto																
			REMOTO (1) Extremadamente raro, pero concebible	IMPROBABLE (2) La posibilidad de que ocurra es muy baja	POSIBLE (3) La posibilidad de que ocurra es media	PROBABLE (4) La posibilidad de ocurrencia es muy alta	FRECUENTE (5) Siempre ocurre											
		A	B	C	D	E												
Crítico	5																	
Alto	4																	
Moderado	3																	
Menor	2																	
Bajo	1																	

RIESGOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	ACCION PARA MITIGAR RIESGO
RIESGOS DE PLANEACIÓN				
RIESGOS DE RECURSOS				
RIESGOS DE SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR				
RIESGOS DE IMPLEMENTACIÓN				
RIESGOS DEL MONITOREO, REVISIÓN Y MEJORA DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA				

CONTROL DE EMISIÓN	
REALIZÓ	AUTORIZÓ
AUDITOR LIDER	GERENTE GENERAL



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-007-01

FECHA: 06/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 13 DE 13

ANEXO 3

Informe de auditoría

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMA DE INTEGRADA GESTIÓN	Código: IA-03
		Página de
PROCESOS AUDITADOS:		FECHA DE AUDITORIA:
RESPONSABLE DEL AREA O PROCESOS AUDITADOS:		CORRELATIVO PLAN DE AUDITORÍA:
EQUIPO AUDITOR:		
OBJETIVO:		
ALCANCE DE AUDITORIA:		
CRITERIOS DE AUDITORIA:		
I. Resumen de la auditoría		
II. Hallazgos		
a) <u>Fortalezas</u>		
b) <u>Observaciones</u>		
c) <u>No conformidades</u>		
d) <u>Oportunidades de mejora</u>		
III. Conclusiones de auditoría		
IV. Conformidad de los auditados con los hallazgos expuestos de acuerdo		
Nombre	Cargo	Firma
V. Copias del Informe de auditoría interna entregadas		
Proceso	Firma	
Auditor líder	Firma	

Apéndice P-19 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: SIG-008-01

Fecha: 06/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Coordinador del Sistema Integrado de
Gestión

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



**CONTROL DE LA
DOCUMENTACIÓN Y
REGISTROS DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-008-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 12

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	5
6. RESPONSABILIDAD	6
7. DIAGRAMA DE FLUJO	8
8. DESARROLLO	9
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	11
10. REGISTROS	11
11. ANEXOS	11



**CONTROL DE LA
DOCUMENTACIÓN Y
REGISTROS DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-008-01

FECHA:06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 12

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 06/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCION DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento de control de la documentación y registros del Sistema Integrado de Gestión	----		01	06/11/2019



CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-008-01

FECHA: 06/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 12

2. OBJETIVO:

Establecer las actividades necesarias para la elaboración, aprobación, revisión, actualización y distribución de los documentos y control de registros que se manejan en el Sistema Integrado de Gestión de Import Car's, para evitar su daño, deterioro, pérdida o uso inadecuado.

3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a toda la documentación que es requerida para dar cumplimiento al SIG, desde la elaboración, revisión y / o actualización de un documento o registro hasta la respectiva aprobación, almacenamiento, distribución, control y disposición final.

4. DISPOSICIONES:

- El control de la documentación y sus respectivos registros abarca desde la elaboración, revisión y / o actualización de estos hasta su aprobación, almacenamiento, distribución y disposición final.
- Todos los documentos y registros que conforman el Sistema Integrado de Gestión de Import Car's son propiedad de la empresa y está prohibida su reproducción total o parcial.
- La información documentada de la empresa lleva un control de acuerdo con el *Listado de control de documentos*, el cual presenta información sobre versiones, cambios, distribución de copias, entre otros datos.
- La identificación de cada documento es por medio de su nombre en el encabezado, con su código, fecha de vigencia y versión.
- Import Car's elige como medio de soporte sus documentos físico o digital y en idioma español.



CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-008-01

FECHA: 06/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 12

- El contenido de la información documentada se debe revisar periódicamente para evaluar el nivel de adecuación y mantenimiento del SIG: una vez al año para procedimientos y cada 2 años para manuales; y garantizar actualizaciones si existe el caso.

5. DEFINICIONES:

- **Documento:** Información o datos que poseen significado y su medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico y fotografía.
- **Documento controlado:** Copia de un documento que es distribuida en la organización, con el compromiso de controlarla y actualizarla, de manera física o digital.
- **Documento externo:** Documento suministrado por entes o personas externas a la empresa como clientes, proveedores, entidad de certificación, instituciones gubernamentales, etc.
- **Documento obsoleto:** Información que se encuentra desactualizada por lo que se prohíbe su uso.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos y puede estar relacionado con procesos o productos.
- **Fecha vigente:** Indica la fecha en que el documento empieza a regir, después de su revisión y aprobación, la cual se cambia cada vez que se modifica, revisa y actualiza el documento.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades realizadas.



CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-008-01

FECHA: 06/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE 12

- **Sistema de información:** Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.
- **Versión:** Número de edición de un documento que identifica cambios realizados con respecto a uno anterior.

6. RESPONSABILIDADES:

Jefes de Proceso

- Asegura el seguimiento de actividades definidas en este procedimiento.
- Sirven de soporte en la elaboración de la documentación del SIG en cada proceso.
- Solicitar cambios y actualizaciones pertinentes para mantener los procesos acordes a lo que realiza la empresa.
- Encargados de que el personal a su cargo conozca las actividades para la eficaz operación y asegurar la conformidad del servicio o producto.

Coordinador del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

- Elabora, implementa y mantiene este procedimiento, así como asegura el cumplimiento de lo establecido en el mismo.
- Elabora los documentos del SIG, con los dueños e involucrados de los diferentes procesos de la empresa para que sean adecuados a la realidad de Import Car's.
- Realiza la distribución de los documentos internos en los puntos de uso para asegurar que se utilicen las versiones vigentes, además de los documentos externos y su control con los Jefes de Proceso.
- Responsable del manejo e identificación de documentos obsoletos.
- Almacenamiento de la información documentada pertinente al SIG.

Gerente General



**CONTROL DE LA
DOCUMENTACIÓN Y
REGISTROS DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-008-01

FECHA: 06/11//2019

VERSIÓN: 01

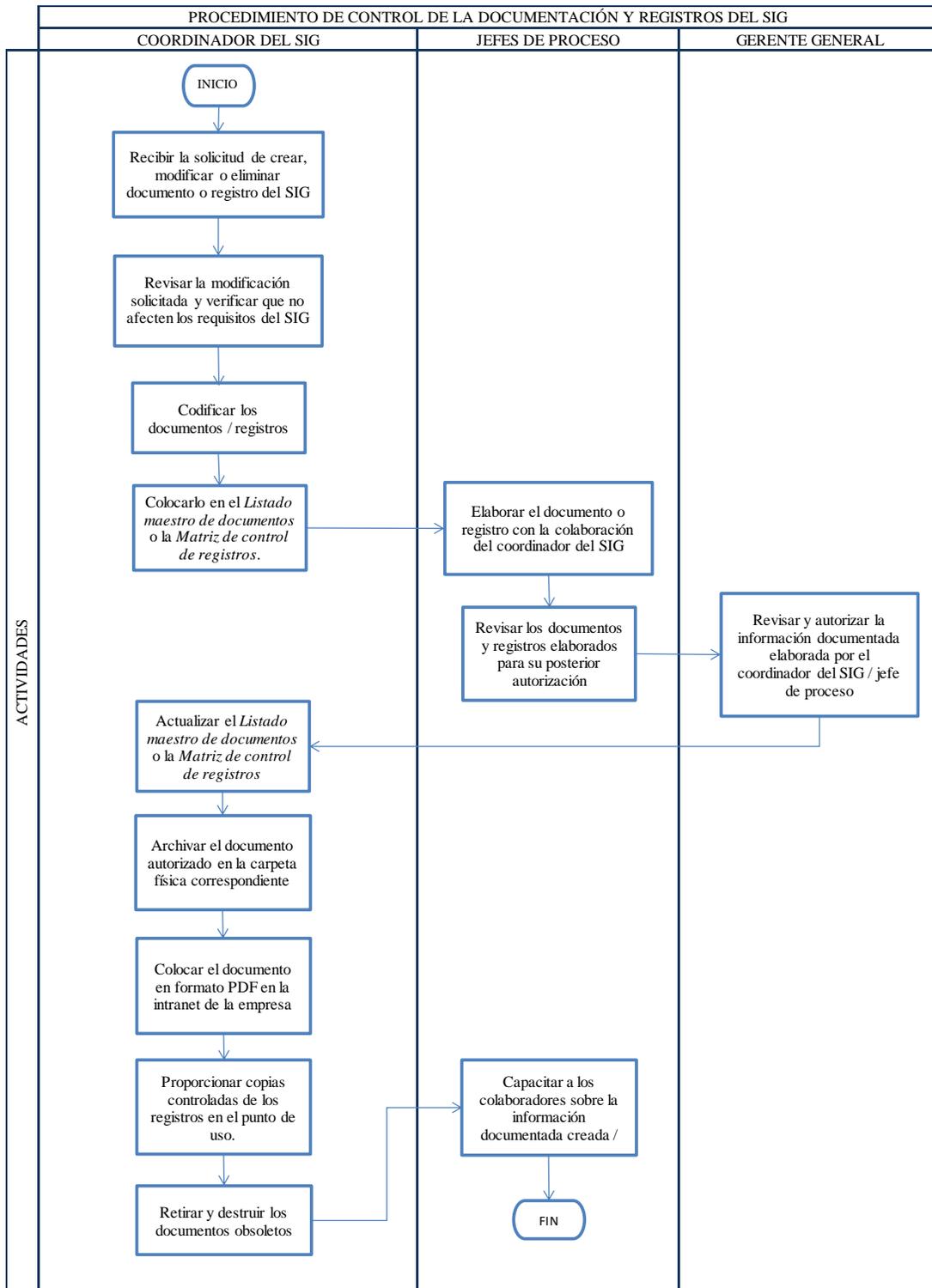
PÁGINA: 7 DE: 12

- Aprueba toda la documentación que se crea y utiliza en la empresa, que son soporte de la gestión realizada por cada uno de los procesos.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN





**CONTROL DE LA
DOCUMENTACIÓN Y
REGISTROS DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-008-01

FECHA: 06/11//2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE: 12

8. DESARROLLO:

8.1. Elaboración, modificación o eliminación de los documentos

Coordinador del SIG

- Recibir la solicitud del jefe de proceso para crear, modificar o eliminar algún elemento que conforma la información documentada de la empresa.
- Revisar la modificación solicitada de acuerdo al aporte del documento al SIG o si al proceso se le hecho algún cambio, además de verificar que no afecten los requisitos establecidos. Caso contrario realizar las modificaciones pertinentes.
- Codificar los documentos / registros y colocarlo en el *Listado maestro de documentos* o la *Matriz de control de registros*.

Jefe de proceso

- Elaborar el documento o registro en colaboración con el coordinador del SIG y asegurar la adecuación al Sistema Integrado de Gestión.
- Revisar los documentos y registros elaborados para su posterior autorización por parte de la Gerencia General u otro Jefe de Proceso involucrado.

Gerente General

- Revisar la información documentada elaborada por el coordinador del SIG / jefe de proceso para su posterior autorización.

Coordinador del SIG

- Actualizar el *Listado maestro de documentos* o la *Matriz de control de registros* según sea el caso.
- Archivar el documento autorizado en la carpeta física correspondiente.
- Colocar el documento en formato PDF en la intranet de la empresa y retira el obsoleto de la base de datos.



CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: SIG-008-01

FECHA: 06/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE: 12

- Proporcionar copias controladas de los registros en el punto de uso y retira los documentos obsoletos con el fin de evitar confusiones.
- Destruir las copias de los registros obsoletos.

Jefe de Proceso / Coordinador del SIG

- Capacitar a los colaboradores sobre la información documentada para que se pueda realizar la implementación en el proceso.

8.2. Estructura general de los documentos y registros

Todos los documentos y registros deben contar con un encabezado en el que se describa el título y el logo de Import Car's. Para el caso del Manual del SIG y el Manual de procedimientos, el encabezado está compuesto de la siguiente manera:

Código:	IMPORT CAR'S	
Fecha de revisión:	TITULO DEL MANUAL	
Versión:		
Página de		

La codificación de los manuales consta de los siguientes elementos:

SIG	MIG / MPD	01
Sigla corresponde al Sistema Integrado de Gestión	Abreviatura de MIG que indican “Manual de Sistema Integrado de Gestión” o MPD que indican “Manual de Procedimientos”	Versión del manual

La estructura y codificación de los procedimientos (llamados internamente “Procedimiento estándar de operación”) se detalla en el Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

La codificación de los diferentes registros se asigna de la siguiente manera:

OC	01
Iniciales del nombre del registro, para este caso corresponde a <i>Orden de compra</i>	Correlativo del procedimiento al que pertenece, en este caso es el registro 1

Apéndice P-20 –Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (continuación)



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: DIE-001-01

Fecha: 01/11/2019

Versión: 01

Revisó:

Coordinador del Sistema Integrado de
Gestión

Cargo

Firma

Autorizó:

Gerente General

Cargo

Firma



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DIE-001-01

FECHA: 01/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 DE: 14

CONTENIDO GENERAL

	Pág.
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DISPOSICIONES	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDAD	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. DESARROLLO	7
9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	10
10. REGISTROS	10
11. ANEXOS	11



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DIE-001-01

FECHA:01/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 3 DE: 14

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha de creación del documento: 01/11/2019

Versión: 01

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	SOLICITADO POR	EDICION	FECHA VIGENTE
Elaboración de procedimiento de Revisión por la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión de Import Car's	----		01	01/11/2019



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DIE-001-01

FECHA: 01/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE: 14

2. OBJETIVO:

Definir lineamientos para realizar la revisión continua del Sistema Integrado de Gestión con el fin de asegurar su adecuación, conveniencia, eficacia y alineación periódica acompañado por la dirección estratégica.

3. ALCANCE:

Inicia con la programación, análisis y verificación de criterios e información para la revisión a realizar por la dirección en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión, y finaliza al elaborar y comunicar el informe.

4. DISPOSICIONES:

- La Alta Dirección anualmente revisa el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Import Cars para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica organizacional, de tal forma que favorezcan a establecer las acciones encaminadas a mejorar continuamente el SIG.

5. DEFINICIONES:

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización al nivel más alto.
- **Gestión integrada:** Gestión general de la organización que determina y aplica la política integrada de gestión. Surge al integrar gestiones de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- **Metas:** Conjunto de requisitos detallados a cumplir, cuantificados siempre que sea posible, aplicables a la organización o parte de ésta.



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DIE-001-01

FECHA: 01/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE: 14

- **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Conjunto formado por la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para realizar la gestión integrada de los sistemas.

6. RESPONSABILIDADES:

Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

- Asegurar la ejecución y cumplimiento de este procedimiento.
- Realizar y presentar el análisis para cada una de las entradas y sus respectivos resultados en los elementos que conforman el SIG

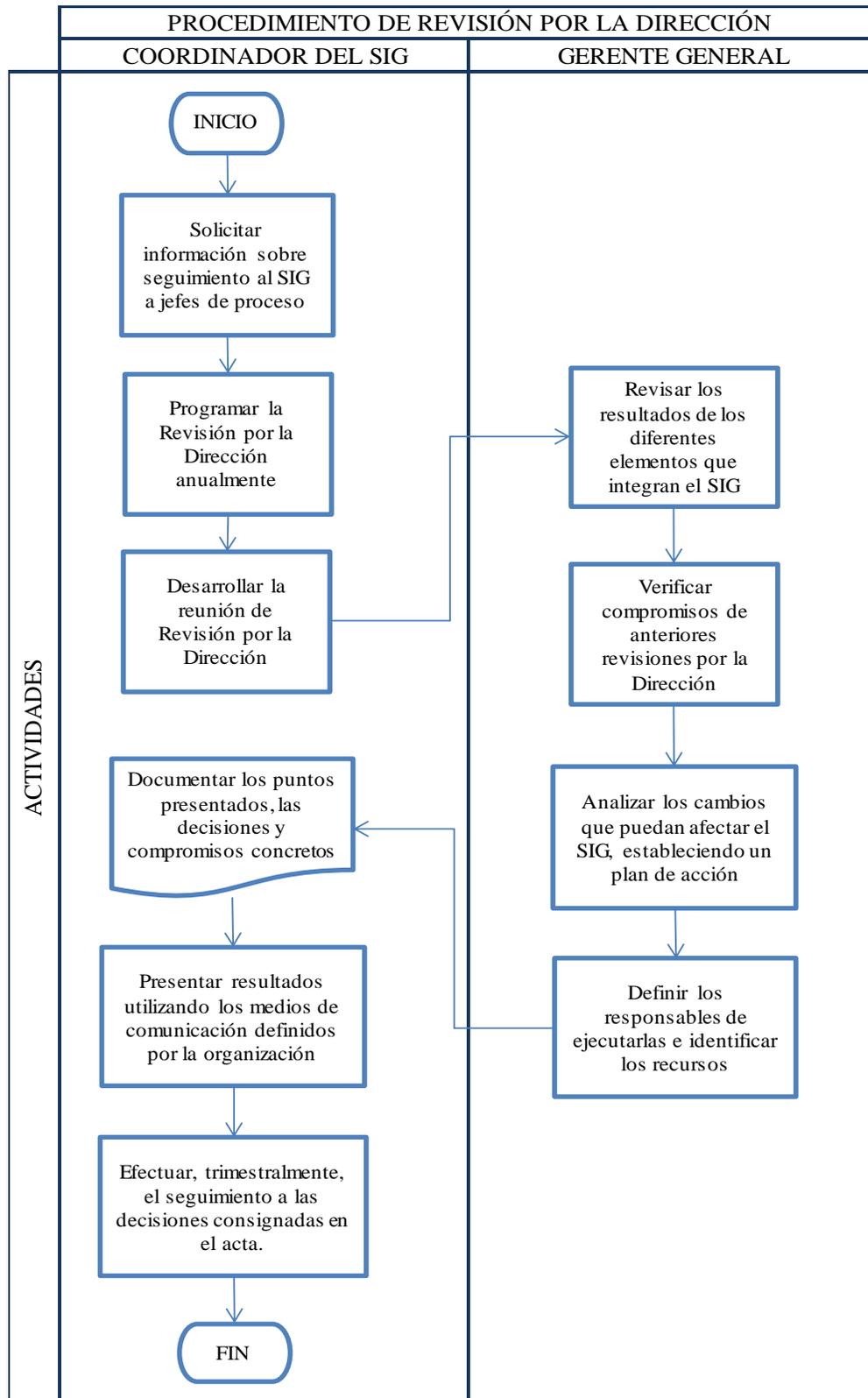
Gerente General

- Revisar el análisis de datos presentados en los elementos que integran las revisiones realizadas al SIG.
- Determinar acciones a ejecutar para el desarrollo y mantenimiento del SIG, así como cada uno de sus procesos.

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



ACTIVIDADES



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DIE-001-01

FECHA: 01/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 DE: 14

8. DESARROLLO:

8.1. Generalidades

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- a) Los resultados de auditorías.
- b) La retroalimentación de los colaboradores.
- c) El desempeño de los procesos (a través de la Matriz de Indicadores de Desempeño de Procesos) y la conformidad del producto y servicio.
- d) El estado de incidentes, no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas y mejora continua.
- e) Los resultados de las acciones de seguimiento y medición de las revisiones previas por la dirección.
- f) Los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos (a través de la Matriz de Requisitos Legales y Matriz de Requisitos ISO)
- g) Los cambios que podrían afectar al sistema integrado de gestión, ya sea externas o internas, como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, requisitos legales, riesgos y oportunidades.
- h) Desempeño de proveedores externos.
- i) Consulta y participación de los trabajadores.
- j) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- k) Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas;
- l) Las oportunidades de mejora continua.

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora para la eficacia del Sistema de Integrado de Gestión y sus procesos,



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y

c) Las necesidades de recursos

8.2. Programación de la revisión por la dirección

- Solicitar mensualmente a los encargados de cada proceso la información relacionada con el seguimiento del Sistema Integrado de Gestión para preparar el informe a presentar a la Alta Dirección.
- Programar mínimo una vez al año, después de haberse realizado las auditorías internas y seguimiento a los procesos, revisión por la dirección por parte de los dueños y encargados en cada área.

8.3. Desarrollo de la reunión

Desarrollar la reunión en el siguiente orden:

- Verificar la asistencia de los jefes de proceso
- Presentar la información recolectada para que sea revisada por la Dirección.
- Revisar los resultados de las auditorías internas y externas , mediante el análisis de los siguientes elementos:
 - a) Cumplimiento del programa anual de auditorías internas establecido.
 - b) Realización de las auditorías internas a los procesos
 - c) Acciones planteadas para dar solución a los hallazgos de auditoría interna y externa.
 - d) Evaluación del cumplimiento de requisitos legales y otros adoptados por la organización
- Determinar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, a través de:
 - a) Analizar el cumplimiento de objetivos establecidos en políticas, medición de indicadores, ejecución y seguimiento para programas y controles operacionales, que incluyan pérdidas o daños en la propiedad, máquinas o equipos que estén



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y la conformidad del servicio proporcionado, a partir de los informes presentados por cada proceso.

- Revisar la satisfacción de las partes interesadas pertinentes sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas según datos registrados en Informes de desempeño reportados al Coordinador del SIG, donde se presenta su percepción en los diferentes instrumentos aplicados por los procesos, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
- Verificar resultados de la participación y consulta que la organización ha desarrollado, con informes de participación en la identificación de peligros, evaluación para riesgos y determinación de controles en SST: como investigación de incidentes, desarrollo y revisión de políticas, objetivos, cambios consultados (trabajadores y contratistas) y representación en asuntos SST de los trabajadores.
- Realizar y revisar las quejas, reclamos, sugerencias y comunicaciones con respecto a la satisfacción del cliente, identificación de peligros, valoración para riesgos y determinación de controles en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Evaluar el estado de las acciones correctivas y preventivas, que permitan verificar la implementación de estas y determinar si fueron eficaces para que muestren la mejora continua y logro de los objetivos.
- Valorar los resultados provenientes del análisis semestral hecho al mapa de riesgos, para determinar si se mantienen o mitigaron riesgos existentes o se hace necesario realizar una nueva identificación de estos, para que se mantenga el mapa de riesgos actualizado.
- Analizar la suficiencia de los recursos (Técnicos, financieros y humanos) asignados para la implementación, mantenimiento o mejora del SIG y cumplimiento de resultados esperados.
- Verificar los compromisos según anteriores revisiones por la Dirección, que permitan evaluar el grado de su cumplimiento y/o estado actual observado en acciones o



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DIE-001-01

FECHA: 01/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE: 14

actividades planteadas, esto con el propósito de establecer el avance e impacto generados y si es necesario, replantear acciones cuyos resultados no hayan sido los esperados.

- Analizar los cambios que puedan afectar el SIG, al establecer un plan de acción en relación con su impacto, luego de la revisión realizada.
- Plantear acciones de mejora y definir responsables para ejecutarlas e identificar los recursos a utilizar que consideren los siguientes parámetros:
 - a) Acciones de mejoras conducentes a garantizar el cumplimiento adecuación, conveniencia, eficacia y alineación del SIG y sus procesos.
 - b) Acciones de mejora de los servicios con relación a los requisitos de las partes interesadas pertinentes.

8.4. Acta de la Revisión por la Dirección

- Documentar los puntos presentados, decisiones y compromisos concretos a realizar, tiempos establecidos, recursos necesarios y responsables directos.
- Incluir decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, necesidades de recursos o cambios, adecuación y eficacia continua en el SIG.

8.5. Comunicación de resultados de la Revisión por la Dirección

- Presentar los resultados de la revisión realizada y utilizar medios de comunicación definidos previamente por la empresa.

8.6. Seguimiento a las decisiones tomadas en la Revisión por la Dirección

- Efectuar, trimestralmente, el seguimiento a las decisiones consignadas a partir del acta, además registrar el estado del compromiso: *En Curso, implementada y finalizada, no implementada y finalizada, pasa a la Revisión de la siguiente y Vigencia.*

9. BIBLIOGRAFÍA Y / O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO UNE 66177:2005 Guía para la Integración de Sistemas de Gestión.
- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad.



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DIE-001-01

FECHA: 01/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 11 DE: 14

- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

10. REGISTROS:

Registro	Código
Informe de Desempeño de los Procesos	FD-01
Informe de Revisión por la Dirección	ARD-02
Matriz de Indicadores de desempeño de procesos	MIDP-03
Matriz de requisitos legales y requisitos ISO	MRLI-04

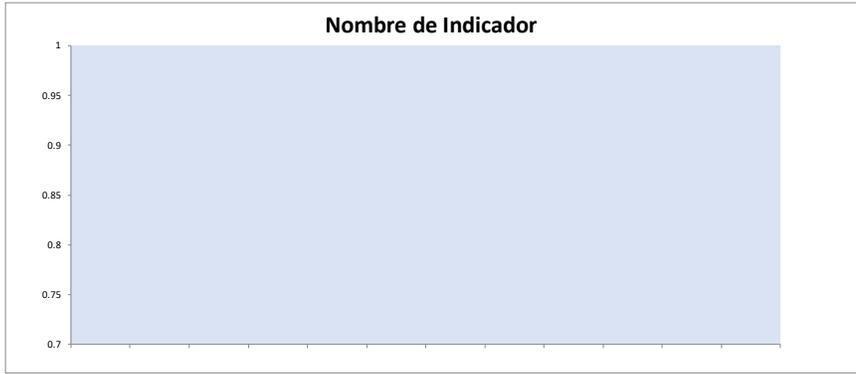
11. ANEXOS:



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ANEXO 1

Informe de Desempeño de los Procesos

INFORME DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	
Código: FD-01 Import Car's S.A de C.V. 	
PROCESO:	
PERIODO EVALUADO:	INDICADOR:
RESPONSABLE:	
CRITERIO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR:	
RESULTADO:	META:
ANÁLISIS DE TENDENCIA:	
SE CUMPLE EL INDICADOR: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No Conformidad N° _____	
APLICA PLAN DE ACCIÓN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
	
JUSTIFICACIÓN:	
REPORTE DE MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO:	
SEGUIMIENTO A PLAN DE ACCIÓN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN

CÓDIGO: DIE-001-01

FECHA: 01/11/2019

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 13 DE 14

ANEXO 2

Informe de Revisión por la Dirección

	Informe de Revisión por la Dirección Código: IRD-02
---	---

Nombre del proceso:	Dirección estratégica		Motivo del Informe:	Ordinario (Periodo semestral)	Fecha de entrega.
Periodo que informa:	Ene-junio año (indicar año)	Julio-Diciembre año (indicar año)	El periodo del Informe comprende	Extraordinario ** (Previo al periodo semestral)	
Observaciones:					

** Del informe extraordinario se debe realizar una actualización de éste al término del semestre, que refleje el desempeño del proceso durante dicho periodo.

Información de entrada: a. - Retroalimentación del cliente. b. - Desempeño de los procesos y conformidad del producto o servicio.		c. - Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas. d. - Cambios que podrían afectar al Sistema Integrado de Gestión. e. - Recomendaciones para la mejora.
A. - RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE (Resultados de la percepción del cliente del proceso, respecto al cumplimiento de sus expectativas sobre la calidad del servicio recibido por parte de la organización).		
Mecanismo de seguimiento (Método implementado para obtener la información)	Criterios de evaluación establecidos en el proceso para medir los resultados de la percepción del cliente.	Tratamiento que se le ha dado o dará a los resultados de la percepción del cliente

B. - DESEMPEÑO DEL PROCESO.			
B1. - Evaluación de los objetivos de la calidad del proceso.			
Medida de desempeño	Criterios de evaluación definidos por el proceso para medir el desempeño del obj.	Resultados obtenidos	Mecanismo de seguimiento (Registros de referencia)
B2. - Conformidad del producto y/o servicio.			
Producto o servicio no conforme identificado (PNC o SNC)	Mecanismo de seguimiento (registros de referencia)	Descripción del tratamiento dado al PNC o SNC	



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ANEXO 2

Informe de Revisión por la Dirección (continuación)

C.- ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS.			
Recomendaciones al proceso hechas por la Alta Dirección de revisiones previas. (Para mejorar la eficacia del proceso o el producto en relación a los requisitos del cliente)	Referencia de la recomendación	Acciones de seguimiento a las recomendaciones (Incluyendo la descripción del recurso autorizado en caso que aplique)	Referencia de la acción de seguimiento

D.- CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.	
Cambios que podrían afectar al SGC desde la gestión y operación del proceso	Acciones propuestas para atender los cambios

#	Mejoras realizadas al proceso, producto o Servicio –durante el período del informe- (Descripción)
1	
2	
3	
4	
5	
#	Recomendaciones para la mejora del proceso, producto o servicio, incluyendo las necesidades de recursos. (Descripción)
1	
2	
3	
4	
5	

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Coordinador del SIG

Jefe de Proceso

Gerente General

Original - Representante de la Dirección en el SGC.

C. c. p. - Titular del Proceso.

C. c. p. - Director de Unidad y corresponsables de Proceso en Unidad.