

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Administración de Empresas - DUAL

Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Empresas

Autores:

Cristina Jelena Llanes Sánchez

Jorge Andrés Mora Yanza

Director:

Diego Mauricio Loyola Ochoa

ORCID:  0000-0002-9093-9534

Cuenca, Ecuador

2023-07-04

Resumen

El diseño del sistema de gestión de calidad para el área operativa de la empresa Pathprofit, se realizó en base a la norma ISO 9001:2015 y los requerimientos específicos de la empresa.

Se llevó a cabo un diagnóstico de la situación organizacional de Pathprofit, identificando los beneficios potenciales de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, y se contrastaron con las necesidades empresariales definidas por la gerencia. Mediante el levantamiento de información se elaboró el macroproceso de la empresa, identificando los procesos y su secuencia de interacción. Posteriormente se realizó la evaluación inicial de cumplimiento de Pathprofit frente a la norma, determinando un cumplimiento inicial del 25%, resultado obtenido a partir de los hallazgos encontrados durante la evaluación.

Finalmente, se diseñó el sistema de gestión de calidad, definiendo la política y los objetivos de calidad, el alcance del sistema y la documentación necesaria para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Además, se definió los procedimientos de control, registros, prevención de riesgos, manuales, perfiles de cargos e instructivos. Como resultado, se logró un porcentaje de cumplimiento del 87.90%, lo que indica que Pathprofit cuenta con las herramientas necesarias para satisfacer a sus clientes mediante servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Palabras clave: control, satisfacción del cliente, mejora continua



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract:

The design of the quality management system for the operational area of Pathprofit was based on the ISO 9001:2015 standard and the specific requirements of the company. A diagnosis of Pathprofit's organizational situation was carried out, identifying the potential benefits of implementing a quality management system based on ISO 9001:2015, and contrasted with the business needs defined by management. Through the collection of information, the company's macro-process was elaborated, identifying the processes and their sequence of interaction. Subsequently, the initial evaluation of Pathprofit's compliance with the standard was carried out, determining an initial compliance of 25%, a result obtained from the findings found during the evaluation. Finally, the quality management system was designed, defining the quality policy and objectives, the scope of the system and the necessary documentation to meet the requirements of ISO 9001:2015. In addition, control procedures, records, risk prevention, manuals, job profiles and instructions were defined. As a result, a compliance percentage of 87.90% was achieved, which indicates that Pathprofit has the necessary tools to satisfy its customers through services that meet the applicable legal and regulatory requirements.

Keywords: control, customer satisfaction, improvement



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Índice de Contenidos

Resumen	2
Abstract:.....	3
Dedicatoria.....	11
Agradecimientos	12
Dedicatoria.....	13
Agradecimientos	14
Introducción	15
Justificación	16
Planteamiento Del Problema.....	17
Objetivos.....	18
1. Objetivo General.....	18
2. Objetivos Específicos.....	18
Marco Teórico.....	19
1. Calidad en la gestión empresarial	19
2. Norma ISO 9001 y beneficios de su implementación	19
3. Importancia de los sistemas de gestión de la calidad en la empresa	20
4. Enfoque a procesos	21
5. Ciclo de la calidad planear, hacer, verificar, actuar (PHVA)	22
Diseño Metodológico.....	24
Desarrollo del proyecto	25
1. Diagnóstico De La Situación Organizacional.....	25
1.1 Historia De La Empresa.....	25
1.2 Filosofía Empresarial.....	25
1.3 Estructura Organizacional	26
1.4 Análisis FODA y CAME	27
1.5 Identificación de necesidades empresariales.....	30

2.	Información de procesos de la empresa	34
2.1	Macroproceso.....	34
2.2	Discriminación de procesos.....	35
2.3	Levantamiento de procesos operativos	36
2.4	Evaluación de requerimientos en base a la norma ISO 9001:2015.....	39
3.	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.....	52
3.1	Referencias Normativa	52
3.2	Términos y Definiciones	52
3.3	Contexto de la Organización (4)	52
3.4	Liderazgo (5)	55
3.5	Planificación (6).....	56
3.6	Apoyo (7).....	58
3.7	Operación (8)	60
3.8	Evaluación Del Desempeño (9)	64
3.9	Mejora (10).....	65
	RESULTADOS DEL PROYECTO	67
4.	Análisis de los resultados de cumplimiento del diseño del SGC.....	67
4.1	Resultados en la Cláusula 4 Contexto de la Organización.....	68
4.2	Resultados en la Cláusula 5 Liderazgo.....	69
4.3	Resultados en la Cláusula 6 Planificación.	70
4.4	Resultados en la Cláusula 7 Apoyo.	71
4.5	Resultados en la Cláusula 8 Operación.....	72
4.6	Resultados en la Cláusula 9 Evaluación del Desempeño.	73
4.7	Resultados en la Cláusula 10 Mejora.	74
	CONCLUSIONES	75
	RECOMENDACIONES	76
	BIBLIOGRAFÍA.....	77

APÉNDICES80

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Organigrama de la empresa Pathprofit.	27
Gráfico 2 Macroproceso de Pathprofit.	35
Gráfico 3 Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 por criterio.	43
Gráfico 4 Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 4 Contexto de la organización.	44
Gráfico 5 Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 5 de Liderazgo.	45
Gráfico 6 Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 6 Planificación.	46
Gráfico 7 Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 7 de Apoyo.	47
Gráfico 8 Porcentaje de cumplimiento de criterio de la cláusula 8 de Operación.	48
Gráfico 9 Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 9 de Evaluación del Desempeño.	49
Gráfico 10 Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 10 de Mejora.	49
Gráfico 11 Cumplimiento de Pathprofit en relación a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015	51
Gráfico 12 Organigrama Actual Pathprofit.	56
Gráfico 13 Matriz de Riesgo Inherente.	57
Gráfico 14 Resultado del cumplimiento final para la cláusula 4.	69
Gráfico 15 Resultado del cumplimiento final para la cláusula 5.	70
Gráfico 16 Resultado del cumplimiento final para la cláusula 6.	71
Gráfico 17 Resultado del cumplimiento final para la cláusula 7.	72
Gráfico 18 Resultado del cumplimiento final para la cláusula 8.	73
Gráfico 19 Resultado del cumplimiento final para la cláusula 9.	74
Gráfico 20 Resultado del cumplimiento final para la cláusula 10.	74

Índice de Tablas

Tabla 1 FODA de Pathprofit.....	27
Tabla 2 CAME de Pathprofit.....	29
Tabla 3 Lista de Chequeo de Necesidades de la empresa.....	30
Tabla 4 SIPOC del proceso Diseño de Compra.....	38
Tabla 5 Matriz de calificación de diagnóstico.....	39
Tabla 6 Ejemplo de calificación de la Cláusula 4 de Contexto de la Organización.....	39
Tabla 7 Criterios de cumplimiento de requisitos.....	40
Tabla 8 Ejemplo de cálculo del porcentaje de criterio de cumplimiento de la cláusula 4 de Contexto de la Organización.....	41
Tabla 9 Cálculo de % de cumplimiento para cláusula 4 de la norma ISO 9001:2015.....	42
Tabla 10 Resultados de cumplimiento por criterios de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	43
Tabla 11 Calificación global de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015.....	50
Tabla 12 Resultados de cumplimiento de Pathprofit en relación a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015.....	50
Tabla 13 Delimitación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	53
Tabla 14 Calificación inicial y final de Pathprofit en relación a la norma ISO 9001:2015.....	67

Índice de Apéndices

Apéndice A SIPOC de los procesos operativos de Pathprofit.....	80
Apéndice B Lista de Chequeo de la situación inicial de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015.....	85
Apéndice C Cálculos de calificación de las cláusulas.....	123
Tabla C1 Resultados de calificación de cumplimiento norma ISO 9001:2015.....	123
Tabla C2 Ponderación de cumplimiento por cláusulas de ISO 9001:2015.....	124
Apéndice D Análisis del entorno de Pathprofit.	125
Tabla D1 Análisis del entorno interno de Pathprofit.....	125
Tabla D2 Análisis del entorno externo de Pathprofit.....	126
Apéndice E Manual de Procesos	127
Apéndice F Manual de Calidad	159
Apéndice G Registro de Gestión de Riesgos	175
Apéndice H Registro de Recursos del SGC	202
Apéndice I Instructivo de No Conformidades	204
Apéndice J Política de Comunicación	207
Apéndice K Perfil de Cargos	231
Apéndice L Instructivo de Gestión del Riesgo	283
Apéndice M Instructivo de Planificación de Cambios	288
Apéndice N Formato de Ficha de Solicitud de Cambio del SGC.....	291
Apéndice O Registro de Planificación, Seguimiento y Control de Cambios.....	293
Apéndice P Zonificación de Áreas de Trabajo.....	296
Apéndice Q Registro de Estandarización de Recetas	299
Apéndice R Registro de Mantenimiento de Equipos	308

Apéndice S Procedimiento de Plan de Salud Ocupacional Organizacional y Riesgos de Trabajo	310
Apéndice T Instructivo de Verificación de Mediciones.....	347
Apéndice U Registro de Capacitaciones	350
Apéndice V Formato de Inducción	352
Apéndice W Instructivo de Creación de Documentos.....	354
Apéndice X Formato de Cumplimiento de Recetas	362
Apéndice Y Registro de Encuesta de Satisfacción.....	364
Apéndice Z Formato de Checklist de arribo de compras	368
Apéndice AA Registro de Evaluación de Proveedores	370
Apéndice BB Formato de Oficio de Cambio	372
Apéndice CC Formato de Ficha de Control y Ficha de Acción de No Conformidades.....	373
Apéndice DD Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas	376
Apéndice EE Registro de Indicadores.....	378
Apéndice FF Registro de Contexto de la Organización	383
Apéndice GG Formato de Evaluación de Colaboradores	388
Apéndice HH Registro de Revisión Por la Dirección	390
Apéndice II Procedimiento de Auditoría	392
Apéndice JJ Registro de Programa de Auditoría.....	397
Apéndice KK Registro de Plan de Auditoría Interna	399
Apéndice LL Registro de Informe de Auditoría	401
Apéndice MM Lista de Chequeo de la situación final de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015.....	404

Dedicatoria

A mi madre Rosario, quien siempre me ha animado a seguir adelante y nunca ha dejado de creer en mí, brindando me apoyo, su infinito amor incondicional y dedicación a mi bienestar.

A mis hermanos Fabián y Wilson, quienes, siempre me ha enseñado el valor del esfuerzo, a ser perseverante y no flaquear en la lucha de alcanzar las metas.

A Mónica Sarango, quien ha sido mi compañera en este camino universitario y quien me ha brindado su apoyo incondicional en todo momento, animándome en cada paso dado.

Andrés Mora Y.

Agradecimientos

A mi familia y amigos, que han sido parte de este crecimiento, tanto profesional como personal, gracias por cada granito de sabiduría que me ha llevado a este hito de vida. De todo corazón, les agradezco por creer en mí y por ser parte de mi vida.

Ing. Fabián Patiño, por haber abierto las puertas de la empresa Pathprofit, brindar su tiempo y las facilidades necesarias para el desarrollo de este trabajo de titulación.

Andrés Mora Y.

Dedicatoria

A mi madre Diosa, mi hermana Karla, mi hermano Ronnie y para Tsuki, por enseñarme que lo más importante es no rendirse, ser perseverante y que la familia siempre estará ahí para todo.

Jelena Llanes S.

Agradecimientos

Agradezco a mi madre, mi oma querida, que siempre ha estado ahí para apoyarme en mis sueños e impulsarme cada vez que me pierdo en el camino; gracias por ser mi madre, mi guía, mi consejera y confidente. Gracias por ser un ejemplo de fuerza y perseverancia que me ha enseñado a no rendirme ante las circunstancias de la vida.

A mi querida hermanita Karla que siempre ha tenido paciencia conmigo en todo momento y me ha enseñado a ser responsable, valiente y decidida.

A mi ñaño Ronnie que ha sido mi cajita de alegrías en todo este tiempo, siempre sacándome una sonrisa en todo momento y ayudándome a quitarme el estrés.

A mi Tsuki por haber sido un ser que me lleno de amor, de aprendizajes y recuerdos.

A mi Gabita, que es un ser de luz que está conmigo en las buenas y las malas. Siempre está ahí para apoyarme y ser mi “Pepe Grillo” que me ayuda a no rendirme.

Agradezco a mi padre por estar en mi vida y quererme como solo él lo hace.

A mi adorada ñaña Deyssy que me conoce desde chiquita y siempre está pendiente de mí en cada paso que doy.

Gracias a mi compañero de tesis, “Mora” quien ha tenido paciencia conmigo, supo entenderme y brindarme su apoyo.

Jelena Llanes S.

Introducción

Con el propósito de mejorar la prestación de servicios de la empresa Pathprofit, el presente proyecto integrador tiene como objetivo el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Para ello, se han desarrollado tres capítulos fundamentales.

En el primer capítulo, se realiza el diagnóstico de la situación actual de la empresa mediante: el análisis de los diferentes aspectos que influyen en la gestión de calidad de Pathprofit, la identificación de los requerimientos y necesidades de la empresa para el desarrollo de un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015

En el segundo capítulo, se proporciona información detallada sobre los procesos de Pathprofit. En primer lugar, se realiza una discriminación de procesos existentes. A continuación, se lleva a cabo un levantamiento de los mismos, acompañado de una evaluación para determinar el grado de cumplimiento actual que tiene la empresa con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

En el tercer capítulo, se presenta como se abordó cada cláusula de la norma ISO 9001:2015 para el diseño del sistema de gestión de calidad propuesto, el cual se basa en los requisitos de la norma y las necesidades específicas de Pathprofit, tomando en cuenta los hallazgos obtenidos de los capítulos anteriores. Se describe la documentación realizada en la que se detalla los procedimientos y herramientas necesarias para la futura implementación del sistema de gestión de calidad propuesto con la finalidad de apoyar a alcanzar los objetivos planteados por la empresa y cumplir con los requisitos de la norma.

Con esta estructura, se busca proporcionar una visión general del alcance del proyecto integrador, resumiendo los contenidos abordados en cada capítulo, preparando al lector para comprender el enfoque y la metodología utilizada en el desarrollo de este proyecto.

Debido a la necesidad de mantener la confidencialidad y proteger los datos de la empresa, los apéndices se presentarán de manera reservada en este proyecto. Esto con el fin de salvaguardar la información sensible y cumplir con los requisitos de confidencialidad establecidos por Pathprofit.

Justificación

En la actualidad, existen una mayor cantidad de empresas en el mercado ecuatoriano lo cual genera una mayor competencia en los diferentes sectores, es por esto que para alcanzar una mayor competitividad un gran número de empresas ecuatorianas han optado por avalar la calidad con que realizan sus procesos, mediante la obtención de la certificación de calidad bajo norma ISO 9001:2015, llegando a ser 1188 empresas ecuatorianas las que poseen esta certificación hasta el año 2020 (ISO, 2021).

La implementación del enfoque de procesos de la norma ISO 9001:2015, permite organizar los procesos estratégicos, operativos y de soporte de las organizaciones (Coloma, 2016) y por otra parte mediante la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad aprobada en el año 2010, se puede evidenciar que Ecuador ha sido uno de los países que ha impulsado su sistema nacional de calidad a través de esta normativa que tiene como objetivo principal proporcionar el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad (Benzaquen-De las Casas y Pérez-Cepeda, 2016). Ante lo expuesto Pathprofit S.A., siendo una empresa cuencana que presta los servicios de implementación e integración de tecnología de monitoreo ambiental además de contar con una experiencia de 19 años en el mercado ecuatoriano, busca alcanzar un mejor nivel competitividad mediante el aseguramiento de calidad en sus procesos. Es así, que ha surgido del plan estratégico de la empresa la necesidad de certificar sus procesos bajo norma de calidad ISO 9001:2015 y por consiguiente se debe de diseñar un sistema de gestión de calidad puesto que actualmente no cuenta con uno, mismo que es una herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr mantener la satisfacción de sus clientes.

El presente proyecto es importante debido a que busca solucionar las inconformidades en las prestación de servicios de la empresa mediante el diseño del sistema de gestión de calidad, debido a que los clientes actuales son empresas cuyo impacto se ve reflejado en el medio ambiente por lo cual para cumplir con las regulaciones acuden a Pathprofit para la implementación de sistemas que les permita realizar las valoraciones medioambientales y de seguimiento de impacto ambiental en sus operaciones, de modo que no se llegue afectar a las comunidades en donde se efectúan sus operaciones. Asimismo, existen otras empresas en el ámbito gubernamental que buscan adquirir servicios en las distintas áreas de monitoreo ambiental esto para la prestación de sus servicios hacia la sociedad ecuatoriana.

Planteamiento del problema

Los sistemas de gestión de calidad son una herramienta que permiten que todos los procesos que se desarrollan dentro de la organización cumplan los requisitos de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes tanto internos como externos, de tal forma que se ofrezcan productos y servicios de calidad en función de alcanzar la satisfacción del cliente.

Actualmente existen muchas empresas ecuatorianas que buscan obtener la certificación ISO 9001:2015, debido a que esta norma es la base para desarrollar un sistema de gestión de calidad que permite que las empresas administren y mejoren sus procesos que en consecuencia lleva a alcanzar la buena calidad en la oferta de sus productos y servicios para ser entregados a los clientes.

Pathprofit es una empresa que presta servicios de ingeniería e integración de tecnología para monitoreo medio ambiental llevando aproximadamente 19 años en el mercado, logrando un reconocimiento entre sus clientes, pero, cabe mencionar que existen discrepancias con respecto a los procesos llevados a cabo en la prestación de sus servicios, pues existe una falta de control en los procedimientos internos, además se ha evidenciado que pueden reducir actividades en base a una correcta gestión de las mismas, lo que denota que carece de un sistema de gestión de calidad.

Razón por la cual se busca diseñar un sistema de gestión de calidad con el cual se aplicarán controles, técnicas y medidas que permitan mejorar y estandarizar los procesos internos para así generar una mejora continua buscando la prestación de un mejor servicio que consiga satisfacer a sus clientes.

Contar con sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 trae consigo varios beneficios, pues al enriquecer los procesos internos que a su vez generan una mejora en la calidad de los productos y servicios, se logra el trabajo en conjunto de los elementos de la empresa y de los equipos se fomenta al logro de los objetivos de la empresa para así satisfacer de una mejor manera los requerimientos de los clientes, además la implementación de un sistema de gestión de calidad propende al desarrollo económico de la organización.

Objetivos

1. Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Pathprofit.

2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los requerimientos y necesidades de la empresa para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015.
- Realizar el levantamiento de información de los procesos para el desarrollo del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015.
- Elaborar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Pathprofit.

Marco teórico

1. Calidad en la gestión empresarial

Según contribuciones de Juran (1990) determina que la forma de concebir la calidad puede ser mediante la satisfacción que se obtiene de un producto o servicio cuando logra cumplir con las características de importancia para los clientes y también cuando se muestra la ausencia de deficiencias.

Asimismo, la Norma Internacional de Organización ISO 9000 (2015) determina a la calidad cuando dentro de una organización se promueve una cultura de comportamientos, actitudes, actividades y procesos que proporcionen valor al cumplir las necesidades de los clientes y partes interesadas, e incluso se determina por la capacidad de la organización para satisfacer a los clientes pues influye en el valor y beneficios que son percibidos por los clientes.

Las empresas utilizan la calidad para alcanzar, mantener y mejorar la organización, pues al elaborar productos y servicios que son percibidos como de gran calidad adquieren potenciales clientes, además al mejorar continuamente y al satisfacer las necesidades cambiantes de las partes interesadas se genera una buena imagen de la organización que radica en una mayor calidad, mayor capacidad de ventas a precios competitivos, con equipos de trabajo capaces y dinámicos que se enfocan en la calidad de la empresa (San Miguel, 2019)

Actualmente existen muchas empresas que comienzan a integrarse con el concepto de calidad como una manera de fortalecer su competitividad; razón por la cual, la implementación de calidad ha permitido que se desarrollen modelos y guías de gestión como las Normas ISO, además el nivel de calidad que tienen las empresas ecuatorianas con certificación de calidad en ISO favorecerá el enfoque que tienen sus líderes pues con esto obtienen una mayor competitividad y mejor calidad en el mercado internacional logrando un éxito que perdura y que genera sostenibilidad en la organización (Benzaquen-De las Casas y Pérez-Cepeda, 2016).

2. Norma iso 9001 y beneficios de su implementación

Abu et al. (2020) afirman que la norma ISO 9001 es un conjunto de requisitos que definen la implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad para una empresa. Es decir, es una herramienta de gestión que sirve para mejorar la satisfacción del cliente y ayuda a que las organizaciones sean más eficientes.

Esta norma internacional fue elaborada por International Organization for Standardization (ISO) para ser aplicada a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial, con la intención de mejorar la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente (ISOTools, 2022).

Los beneficios de la implementación de las normas internacionales ISO contribuyen a que exista mayor conformidad con los productos y servicios pues ofrecen garantía de calidad a los consumidores, además permiten que los proveedores pueden desarrollar sus productos y servicios en base a las especificaciones del sector lo cual facilita a la contratación y organización de bienes y servicios e incluso benefician a la sociedad pues ayudan a contribuir con la calidad en general debido a que en un espectro más amplio garantiza que los modos de transporte, maquinaria y herramientas que se usan sean seguros e incluso genera un gran impacto en el país en el que se encuentra la empresa (Díaz-Romero y Rodríguez-Rojas, 2017). Bohórquez (2010) hace hincapié en el hecho de que al obtener la certificación de los sistemas de gestión ISO 9001 se promueve la competitividad en el país debido a que el principal aporte es el fortalecimiento de la infraestructura social generando condiciones que promuevan el desarrollo científico y tecnológico de una nación, es decir esta certificación promueve a que las empresas puedan competir de una mejor manera dentro de un sector productivo.

3. Importancia de los sistemas de gestión de la calidad en la empresa

Para asegurar la permanencia de una organización se debe de gestionar la calidad ya que de esta manera todos los que interactúan con la organización participan en cierto grado por lo que deben de conocer y trabajar de mejor manera en equipo, aplicar un buen análisis de información, con enfoques basados en evidencias, identificación de procesos y sobre todo sentirse parte de la empresa como objeto fundamental del sistema para el logro de resultados (Díaz, 2018).

Según la Norma Internacional de Organización ISO 9000 (2015) “Un sistema de gestión de la calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.” Es decir, es un conjunto de actividades que posibilita la optimización de recursos y da los medios para identificar acciones que permitan llegar a cumplir los objetivos de la organización.

Los sistemas de gestión de calidad en la empresa son importantes puesto que para lograr que el éxito de la empresa se sostenible se busca aplicar dentro de estos sistemas los principios de la gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015, por lo tanto estos principios como base para el sistema de gestión de calidad son una regla o creencia fundamental y comprensiva utilizados para liderar y operar una organización de modo que permitan la mejora continua a largo plazo del desempeño de la organización al concentrarse en los clientes mientras cumplen las necesidades de las partes interesadas (Lakhe et al., 2018).

La Norma Internacional de Organización ISO 9001 (2015) tiene 7 principios de la gestión de la calidad los cuales se pueden aplicar para los sistemas de gestión de calidad. Estos principios

son los siguientes: 1) enfoque al cliente; 2) liderazgo; 3) compromiso de las personas; 4) enfoque a procesos 5) mejora; 6) toma de decisiones basada en la evidencia; 7) gestión de las relaciones.

En gran medida las organizaciones dependen de sus clientes por lo que según Oviedo (2019) estas buscan satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes tratando de exceder sus expectativas para alcanzar la conservación y confianza a través de la generación de mayor valor para el cliente y de las partes interesadas, por lo que se debe gestionar las relaciones para lograr la fiabilidad del cliente lo cual ayudará a que la organización mejore y obtendrá un éxito sostenido (Carrera et al., 2018). Además, las organizaciones deben hacer que los líderes creen y mantengan un ambiente interno en el que el personal se involucre totalmente para llegar a cumplir los objetivos de calidad de la empresa incluyendo en estos el enfoque hacia el cliente (Cortés, 2017).

Según Vásquez (2020) es de suma importancia que las personas de todos los niveles de la organización se comprometan con los objetivos a los que pretende llegar la empresa, puesto que de esta manera se obtendrá clientes más satisfechos, empleados más productivos y mayores utilidades. Lo cual conlleva a un enfoque de los procesos pues al entender las actividades y gestionarlas como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente se obtendrán resultados consistentes y predecibles de una manera más eficiente (Cianfrani & West, 2016).

Para que la empresa obtenga resultados eficientes se debe comprometer a mejorar continuamente el sistema de gestión a través de la identificación y aplicación proactiva de oportunidades de mejora (Tricker, 2016) e incluso los líderes deben comenzar a tomar decisiones basadas en información evidenciable y confiable que generará a que la organización maneje una mejor calidad de los productos y servicios pues esto garantiza a que se reduzcan las probabilidades de error (Sirvent et al., 2017).

4. Enfoque a procesos

De acuerdo a Zaratiegui (1999) los procesos son quizás el elemento más importante y predominante en la gestión dentro de las empresas, en especial en aquellas que basan sus sistemas de gestión en la calidad. Asimismo, Pérez (2010) define los procesos como una cadena lógica y ordenada de actividades cuyo producto tiene valor propio para el cliente.

Todo proceso tiene tres elementos esenciales, siendo estos en primera instancia las entradas que son los insumos necesarios para que se realicen las actividades, estos insumos pueden ser tangibles como la materia prima o intangibles como la información (Pinargote et al., 2020). En segunda instancia se cuenta con las salidas que son los productos con una calidad exigida

por el estándar del proceso. Finalmente se cuenta con los procesos o transformación que determinan los factores, los medios y los recursos con determinados requisitos que permiten realizar un proceso (Pérez, 2004).

Según Castanedo (2019), los procesos están divididos en: procesos estratégicos que son aquellos que están directamente vinculados con la dirección, planificación y los factores determinantes para la consecución de los objetivos organizacionales, alcanzando la mejora de la calidad de la gestión y el efecto socioeconómico además de responder al cumplimiento de los objetivos estratégicos (Rodríguez y Pérez, 2018). Procesos operativos que se enfocan en la realización del producto acorde al perfil y competencia del profesional. Finalmente están los procesos de apoyo que son aquellos que están direccionados a los sistemas de recursos y mediciones (Castanedo, 2019).

5. Ciclo de la calidad planear, hacer, verificar, actuar (PHVA)

Varios autores plantean el PHVA como el ciclo de la calidad, entre ellos Zapata (2016) habla sobre el ciclo de la calidad como un ciclo que permite alcanzar la ejecución de los procesos de forma organizada y bajo las necesidades establecidas para ofrecer un estándar de producto o servicio de alto valor, por lo cual las empresas pueden hacer uso de este ciclo que permite una ejecución eficaz de actividades.

Diversos autores mencionan las etapas del ciclo de la calidad en las que se contemplan cuatro etapas siendo éstas:

La primera etapa tiene relación a la planificación en la que se determinan los objetivos y los procesos necesarios que permitirán alcanzar los resultados planteados por los clientes y las políticas internas de la organización (González, 2017), la segunda etapa se encuentra en el hacer es la etapa en la que se enfocan las acciones ajustadas a la planeación en función a los riesgos y los objetivos de calidad (Montano, 2016).

Para la tercera etapa verificar, se da el seguimiento a las acciones tomadas, esto mediante indicadores y cumplimiento de metas mediante el análisis de cumplimiento alcanzado para reportar los resultados obtenidos (Payán-Villamizar et al., 2020). Y la última etapa actuar, posterior a la obtención de resultados sobre las acciones tomadas y la determinación de la eficacia de estas, se establece nuevas medidas o los ajustes necesarios para conseguir el cumplimiento de los objetivos (San Miguel, 2019).

El ciclo de la calidad está basado en una metodología en el que por medio de un circuito cerrado de la información de los resultados obtenidos se alcanza una mejora continua, debido a que al terminar la etapa de actuar se debe volver a la etapa de planificación, de forma que se repita el ciclo lo cual permitirá que los procesos sean constantemente revaluados y mejorados

(Grijalbo, 2017). La implementación del ciclo PHVA permite que las empresas mejorar en virtud de la competitividad de los servicios y productos (Zapata, 2016).

Diseño metodológico

El presente proyecto integrador aplicará un estudio de tipo transversal pues se levantará y analizará la información sobre los procesos actuales de la empresa en un tiempo determinado. Además, se utilizará una metodología cualitativa en la que se observarán las características de los procesos de la empresa y se usará un estudio descriptivo debido a que se obtendrá información situacional, incluyendo actividades, procedimientos de trabajo, requerimientos y necesidades de la empresa.

Asimismo, se aplicará un estudio exploratorio dado que se va a utilizar como principal fuente bibliográfica la norma ISO 9001:2015 que se encuentra dividida en capítulos que nos permitirá enfocarnos en diferentes aspectos como los clientes, la administración, entre otros, y será la base para poder diseñar el sistema de gestión de calidad para la empresa.

Para el proyecto se considerarán todos los procesos de la empresa Pathprofit, mismos que están interrelacionados en las diferentes actividades que se llevan a cabo para la prestación de servicios de la empresa, para esto se abordará con mayor énfasis aquellos procesos operativos, así como a los involucrados en las diferentes actividades, de modo que se logró determinar responsabilidades operativas.

Una de las principales técnicas que se utilizará en la recolección de información será la observación con la que podremos determinar el alcance del sistema, reconocer las distintas actividades y la secuencia entre estas para la prestación de los servicios a los clientes, además se realizará entrevistas al personal involucrado en el área operativa así como a grupos focales y finalmente al gerente de la empresa para abordar el desarrollo de políticas de calidad que permitan establecer las directrices que en conjunto con la información recolectada en la observación, entrevistas al personal y actividades de la empresa, se logre desarrollar: flujogramas, matriz de caracterización de procesos y listas de chequeo. De esta forma se definirá los requerimientos del cliente junto con la identificación y secuencia de procesos para lo cual también se procederá con la definición de autoridades, responsabilidades y establecimiento de equipos de trabajo.

La información recolectada será organizada mediante el uso del software Excel y Word con el que se desarrollarán gráficas y matrices que permitan un análisis cualitativo para el desarrollo de flujogramas lo que permitirá un mejor entendimiento.

Desarrollo del proyecto

1. Diagnóstico de la situación organizacional

En este capítulo se aborda información relevante de la empresa que permite conocer la situación organizacional en la que se encuentra; cabe indicar que los datos recabados son facilitados por parte de la empresa y de su gerente.

1.1 Historia de la empresa

Pathprofit nace en el año 2003 como un puente comercial eficiente, que permite a los clientes, colocar pedidos especiales, acceder a tecnología de punta y no disponible en el mercado, usando como base de operación el comercio electrónico.

En el año 2009, Pathprofit emerge como pionero en desarrollar el concepto de diseño de compra a nivel global, para adquisición de tecnología en el ámbito ambiental; especializando su oferta y pasando de un concepto comercial a un servicio integral de implementación e integración de tecnología que aporta con eficiencia y calidad a la cadena de valor de sus clientes.

Esta propuesta novedosa y efectiva, convirtió a Pathprofit, en el proveedor más versátil y robusto técnicamente del sector, lo que lo ha catapultado a atender a clientes en varios países de la región, en proyectos de gran envergadura en temas de: medio ambiente, investigación, minería, energía, petróleo, agricultura, forestal, geotecnia, etc.

A partir del año 2010 se dan proyectos en países como: Perú, Colombia, Venezuela y Bolivia; se abren oficinas propias en Perú en el 2011 y desde entonces se mantiene la proyección hacia nuevos mercados.

1.2 Filosofía empresarial

1.2.1 Misión

Influimos positivamente en la gestión ambiental de Latinoamérica a través de un proceso de ingeniería especializado, flexible y adaptado a la necesidad, orientado a la investigación del entorno, el monitoreo continuo y la automatización de operaciones, para lograr mediciones de calidad, apoyar la toma de decisiones y gestionar riesgos de manera eficiente.

Nuestros clientes confían en nosotros, dada la experiencia acumulada, la capacidad de nuestro personal para responder las exigencias de los proyectos y la constante mejora de nuestros procesos.

Trabajamos juntos, motivados y buscando nuestro desarrollo, el de la empresa, la sociedad, y de las marcas y socios estratégicos que nos apoyan.

¡Medimos para la Vida!

1.2.2 Visión

Ser reconocidos como la mejor empresa de ingeniería en implementación de soluciones integrales para el monitoreo ambiental en Latinoamérica.

1.2.3 Código de ética

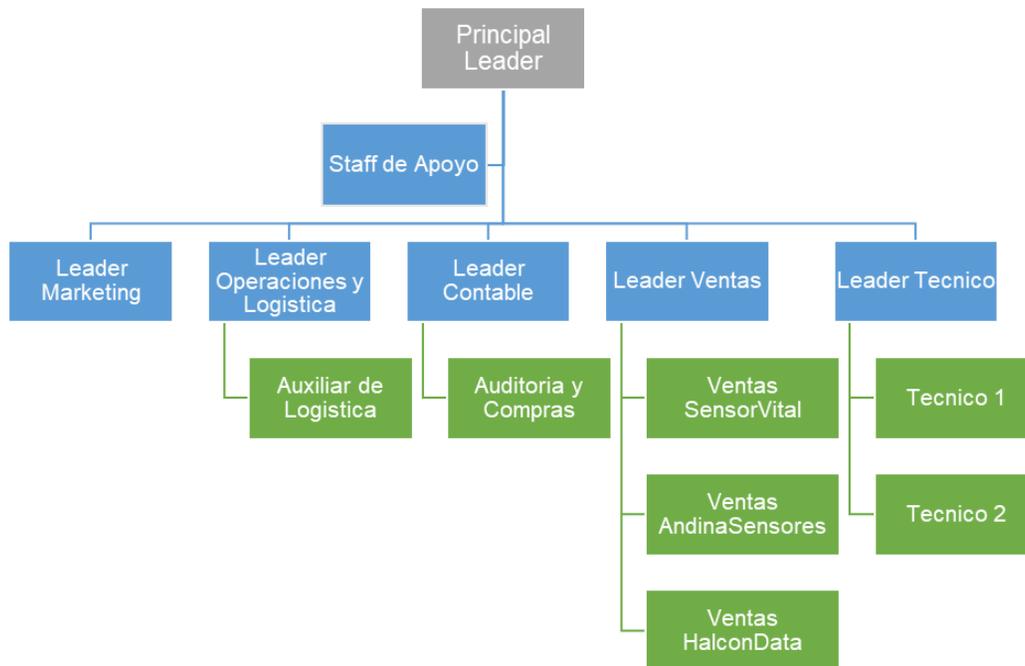
- Nos enfocamos y somos evaluados en el cumplimiento de objetivos.
- Mantenemos un crecimiento individual y empresarial permanente.
- Estamos comprometidos con la estandarización y planificación de procesos, que nos llevan a cumplir objetivos de modo más eficiente.
- Somos disciplinados, organizados y ordenados. Hacemos una cosa a la vez.
- Somos un sólido equipo de trabajo, porque somos diferentes, nos complementamos, apoyamos y respetamos por distinto que pensemos.
- La confianza es el activo más importante que poseemos. Cumplimos con la palabra dada y respetamos el tiempo de los demás.
- Creemos que para crecer debemos aceptar críticas, capacitarnos y auto capacitarnos.
- Somos honestos con las expectativas y falencias de todos con los que nos relacionamos.
- Reconocemos que el cambio y la mejora continua, son esenciales para sobrevivir.
- Somos responsables y leales, con la empresa y los compañeros porque, eso repercute en la vida personal y la familia.
- Nos importa mucho la seguridad en las operaciones que realizamos.
- Para nosotros existe la frase siempre se puede.
- Nos mantenemos comunicados, especialmente cuando hay un problema.
- Mostramos siempre actitud positiva y pasión, por difícil que parezcan las cosas.

1.3 Estructura organizacional

Pathprofit S.A. está conformada por un equipo multidisciplinario que se organiza de acuerdo a sus perfiles profesionales en las distintas áreas de la empresa tal y como se muestran a continuación en el organigrama:

Gráfico 1

Organigrama de la empresa Pathprofit.



Nota. Adaptado de *Organigrama Pathprofit*, de Mora, J., 2021. Propuesta de un Sistema a Prueba de Fallos para el Área de Diseño de Proyectos de la Empresa Pathprofit.

El organigrama de la empresa fue elaborado en base a una estructura a partir de funciones, la cual permite una mejor gestión y organización en sus diferentes departamentos.

1.4 Análisis foda y came

A continuación, se mencionarán las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de Pathprofit determinadas previamente por la gerencia de la empresa.

Tabla 1

FODA de Pathprofit

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buen ambiente de trabajo. 2. Infraestructura adecuada. 3. Comunicación interna efectiva. 4. Planificación de procesos. 5. Mejora Continua. 6. Flexibilidad y adaptación acorde a las necesidades del cliente. 7. Experiencia y marca. 8. Marketing digital. 9. Clientes avalan la experiencia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resurgimiento de la industria minera. 2. Nuevos mercados que requieren sistemas para medición de variables ambientales. 3. Incremento de demanda de tecnología IOT. 4. Captación de nuevos clientes del sector privado. 5. Eventos extremos en la

<p>de la empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Capacidad de negociación de precios con el cliente. 11. Personal calificado. 12. Distribución de marcas reconocidas internacionalmente. 	<p>naturaleza generan consciencia de las necesidades de monitorear variables ambientales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Ventas globales de proyectos. 7. Incentivos, regulaciones legales que fomentan medir y monitorear variables ambientales en las industrias. 8. Contratos flexibles con personal en diferentes países y oficinas virtuales. 9. Mayor uso de las redes sociales como fuente de comunicación. 10. Crecimiento del E-commerce. 11. Incremento de la demanda en los mercados B2C. 12. Nuevas alianzas estratégicas con empresas proveedoras de equipos y sensores medio ambientales. 13. Oportunidades de consultoría. 14. Mercado de Datos y no solo de Equipos.
<p>DEBILIDADES</p>	<p>AMENAZAS</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plazos de entrega no acordes a las necesidades del cliente. 2. Recursos Financieros. 3. Deficiente comunicación con el cliente. 4. Deficiente cumplimiento de los procesos. 5. Carencia de sistemas de control y seguimiento. 6. Cartera vencida PPC mayor a 6 meses. 7. Cuellos de botella en los departamentos de proyectos y ventas. 8. Deficiente información sobre los servicios de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevos competidores internacionales. 2. Inestabilidad política y económica. 3. Demora en pagos del cliente. 4. Pérdida de Valores (corrupción). 5. Absorciones/fusiones que afecten las marcas que vendemos. 6. Crecimiento en los plazos de importaciones. 7. Atracción de capital humano de la empresa por parte de otra empresa. 8. Reducción de inversión pública por parte del estado 9. Nuevas marcas y tecnologías con nuevos distribuidores 10. Cambios en el sistema tributario 11. Disminución de la cuota de mercado

Nota. Adaptado de *FODA de Pathprofit*, de Pathprofit, 2022.

Con el fin de identificar las acciones y estrategias necesarias para la mejorar la situación de Pathprofit se utilizó el análisis FODA previo y se realizó una matriz CAME que es una

herramienta de análisis, con la cual se identifica las acciones y estrategias a: corregir, afrontar, mantener y explotar, de forma tal que se logre una mejor comprensión de la situación de Pathprofit tanto a nivel interno como externo.

Tabla 2

CAME de Pathprofit

Estrategias FO (EXPLOTAR)	Estrategias DO (CORREGIR)
Potenciar el E-commerce con el marketing digital enfocándose en las redes sociales para captar así una mayor cantidad de clientes del sector privado.	Implementar un servicio post venta con el que se tendrá una mejor comunicación con los clientes obteniendo ventas y consultorías que beneficiarán a la marca de la empresa.
Posicionarse en el mercado con la experiencia, calidad y marca de la empresa como una de las mejores en el sector de ingeniería, siendo avalada por los clientes actuales, generando un incremento en la demanda de los mercados.	Diseñar un sistema de control y seguimiento que mejore el desarrollo de los contratos y permita el escalamiento en las ventas en distintos países.
Aliarse con marcas reconocidas internacionalmente otorgando confiabilidad a la empresa generando más alianzas estratégicas con proveedores de equipos y sensores medioambientales.	IncurSIONAR en el marketing de contenido mostrando información útil sobre los servicios de la empresa captando una mayor demanda en mercados B2C.
Estrategias FA (MANTENER)	Estrategias DA (AFRONTAR)
Generar promociones por pronto pago adaptándose a las necesidades tanto del cliente como de la empresa.	Identificar las sugerencias más comunes entre los clientes para mejorar estos aspectos generando mayor comunicación con ellos.
Buscar más proveedores internacionalmente en caso de fusiones de marcas que actualmente se distribuyan.	Fomentar el enfoque en procesos dentro de la empresa permitiendo generar un estándar de calidad en el mercado para evitar el nuevo ingreso de competidores.
Destacar el buen ambiente de trabajo, la infraestructura adecuada y la comunicación interna efectiva que permita atraer y mantener el mejor personal calificado en la empresa enfocado en la mejora continua.	Desarrollar el sistema informático para la planificación de proyectos enfocado en prever los plazos de las importaciones.

Nota. CAME de Pathprofit, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

A partir del análisis del FODA, se puede determinar que la empresa cuenta con una variedad de oportunidades en contraste con las amenazas, señalando que Pathprofit tiene buenas opciones para su crecimiento; además posee fortalezas que mitigan sus debilidades, lo cual

permite mejorar sus estrategias demostrando características favorables con las que podría incrementar su reconocimiento en el mercado.

Con el análisis de la matriz CAME se logra definir las estrategias que permiten corregir las debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades propias de la empresa, así como lograr la comprensión del entorno en el que se desarrolla su actividad económica.

Para una mejor comprensión del entorno interno de la empresa se debe clasificar las fortalezas y debilidades de acuerdo a la: estructura, cultura, y recursos; mientras que en el análisis externo se debe utilizar la metodología PESTAL con sus variables: político, económico, social, tecnología, ambiental y legal en cuanto a las amenazas y oportunidades.

1.5 Identificación de necesidades empresariales

Pathprofit es una empresa que lleva 20 años en el mercado, la cual en sus primeros años intentó adoptar la norma de calidad ISO 9001:2015 dentro de sus operaciones. Sin embargo, al encontrarse en un proceso de crecimiento, la implementación de la norma resultó compleja y generó una burocracia excesiva que provocó la interrupción de la integración de la norma de calidad ISO 9001:2015 en sus procesos.

En la actualidad la empresa ha experimentado un notable crecimiento logrando consolidarse en el mercado, ante lo cual la gerencia señala aspectos que busca mejorar o potenciar, mismos que se recogen en la tabla 3 elaborada por los autores y el gerente; así mismo en esta tabla se evidencia los beneficios que aportaría la implementación de la norma ISO 9001:2015 contrastándose con las necesidades empresariales previamente definidas con la gerencia

Tabla 3

Lista de Chequeo de Necesidades de la empresa.

Necesidades empresariales	Decisión	Comentarios	Beneficios norma ISO
Mejorar la situación financiera.	✓	Se busca una mejor situación financiera de la que posee actualmente.	<p>Contribuye a mejorar la situación financiera de la empresa de manera indirecta, a través de la mejora de la calidad, eficiencia y satisfacción del cliente.</p> <p>Los siguientes requisitos de la norma pueden tener un impacto positivo en la situación financiera de Pathprofit:</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 5.1 Liderazgo y compromiso. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p>
Enfocarse en la satisfacción de los clientes.	✓	La empresa busca tener como aliado al cliente por lo que desea poner su empeño en conocer más al cliente y cumplir sus necesidades.	<p>Facilita oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente en base a los requisitos:</p> <p>4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto. 5.1 Liderazgo y Compromiso. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 9.1.2 Evaluación de la satisfacción del cliente.</p>
Aumentar la productividad en base a un adecuado uso de los recursos disponibles.	✓		<p>La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentos aplicables. Los requisitos de la norma que hablan de esto son:</p> <p>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 7.1.3 Infraestructura. 8.1 Planificación y control operacional. 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>
Generar una cultura basada en la calidad.	✓	Las buenas prácticas operativas se encuentran asociadas a una cultura de calidad que facilitan un mejoramiento continuo.	<p>La norma ISO 9001:2015 se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000 los cuales son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, gestión de las relaciones. Además, algunos de los requisitos que hablan de esto en la norma son:</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso. 5.3 Política de calidad.</p>

Necesidades empresariales	Decisión	Comentarios	Beneficios norma ISO
			6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 7.3 Toma de conciencia. 10.2 No conformidad y acciones correctivas.
Estandarización de procesos.	✓	Actualmente se mantiene buenas prácticas operativas, aun cuando los patrones no son constantes.	Al enfocarse en procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La norma ISO 9001:2015 tiene varios requisitos que están diseñados para ayudar a las organizaciones a estandarizar sus procesos. Algunos de los puntos más relevantes de la norma que hablan sobre este tema son: 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.3 Planificación de cambios 8.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio. 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna.
Fomentar la mejora continua.	✓	Actualmente, Pathprofit S.A es una empresa mejor conformada que, aunque no posee certificación ISO, ha logrado implementar la mejora continua en sus procesos, esto gracias a que su gerente tiene conocimiento en base a las normas ISO 9001.	La norma ISO 9001:2015 se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000 los cuales son: mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia. La norma ISO 9001:2015 establece varios requisitos para fomentar la mejora continua en la organización. Algunos de los puntos más relevantes son: 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1 Liderazgo y compromiso. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio. 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10.3 Mejora continua.

Nota. Lista de Chequeo necesidades de la empresa, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

En la tabla 3, se muestran las necesidades empresariales contrastados con los beneficios que aporta la norma ISO 9001: 2015 de Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos, de hecho, esta emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos que junto con los principios de la gestión de la calidad permitirán alcanzar el cumplimiento de las necesidades empresariales planteadas por la gerencia.

Además, la empresa tiene como objetivo principal ser líder de servicios de ingeniería para implementar sistemas de monitoreo ambiental; por lo que trata de obtener una mejora en la calidad de sus procesos internos para aumentar el perfil y credibilidad de la empresa. Por otra parte, Pathprofit busca generar una cultura de calidad en su personal logrando así la consistencia en todo su trabajo, siendo así que la norma ISO 9001: 2015 es la más apta para cumplir sus necesidades.

El análisis de la situación organizacional muestra que Pathprofit es una empresa que con el transcurso de los años ha ido creciendo paulatinamente demostrando su énfasis en el desarrollo de la calidad, evidenciándose esto en su misión y al incluir la mejora constante en sus procesos; así mismo, en su código de ética muestra la cultura interna que se basa en el trabajo en equipo, el respeto y sobre todo el impulso de cada vez ser mejores.

Pathprofit presenta características favorables, oportunidades en el entorno e incluso sus requerimientos están enfocados en una mejora de la empresa, demostrando así su capacidad y predisposición para el diseño de un sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9001:2015, siendo de esta manera indispensable diferenciar los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

2. Información de procesos de la empresa

Para el capítulo a continuación, se realiza un levantamiento de procesos de forma general que consiste en identificar los procesos de Pathprofit de manera descriptiva, logrando así crear el macroproceso que define los conjuntos de procesos que son esenciales para Pathprofit.

Así mismo, se distingue los procesos medulares en la prestación de servicios de la empresa siendo estos los que aporten el logro a la satisfacción de las necesidades del cliente. En función de lo planteado se realiza el levantamiento detallado de cada proceso. Dentro de este marco, se evalúa y analiza el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por parte de Pathprofit.

2.1 Macroproceso

Para la elaboración del macroproceso de Pathprofit, se identificaron de manera general los procesos de la empresa mediante la validación del gerente, así como de los líderes de área, de esta manera se obtiene su clasificación, mismos que se encuentran divididos en: estratégicos-directivos, apoyo y operativos. Los procesos ocurren en diferentes departamentos que se encuentran concatenados entre sí, y dirigidos a mejorar los objetivos de la empresa.

2.1.1 Procesos estratégicos o directivos

Son los procesos que dictan las pautas a los demás procesos y son ejecutados por la gerencia. Mediante estos procesos se busca el cumplimiento de las políticas internas de la empresa, así como el alcance de las metas de la empresa.

2.1.2 Procesos operativos

Son los procesos destinados para la ejecución de las actividades destinadas a la prestación de los servicios, de forma que se cumpla la planificación estratégica y se logre alcanzar las metas relacionadas con la calidad de la prestación del servicio.

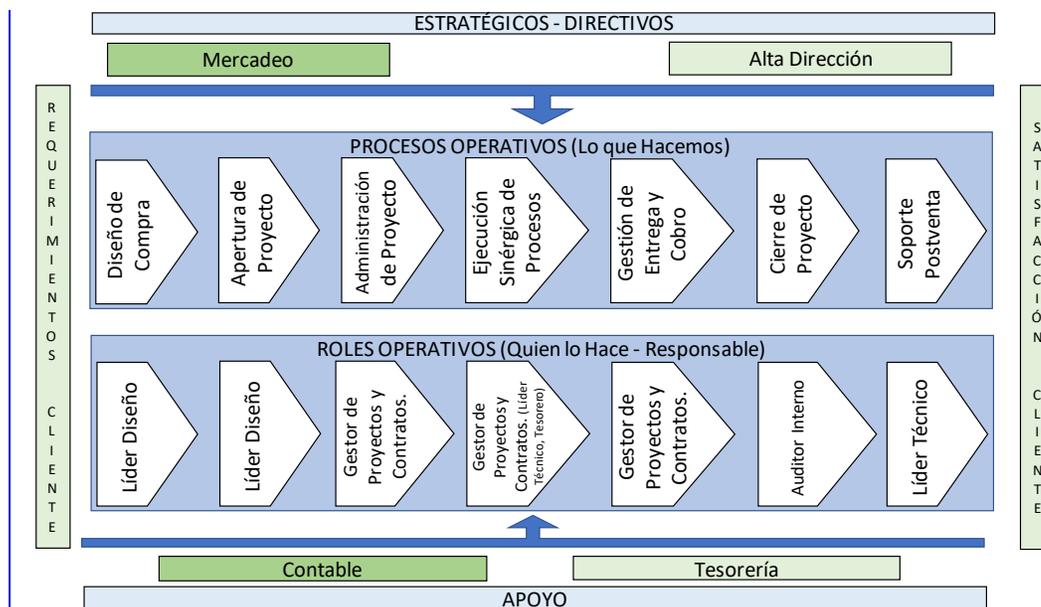
2.1.3 Procesos de apoyo

Son procesos que tal y como su propio nombre lo indican, se encargan de proporcionar apoyo al personal con las competencias necesarias para realizar los procesos operativos, además son procesos que buscan velar por la seguridad e integridad de todo el personal de la empresa, así como de su infraestructura.

Con el enfoque basado en procesos y tener la perspectiva del macroproceso se logra la estandarización de los mismos buscando la optimización de sus recursos agregando valor a la prestación del servicio.

Gráfico 2

Macroproceso de Pathprofit.



Nota. Macroproceso de Pathprofit, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

2.2 Discriminación de procesos

Uno de las necesidades empresariales de Pathprofit es satisfacer a sus clientes mediante la prestación de sus servicios. Por esta razón, se ha identificado que los procesos operativos son de gran importancia en este aspecto, ya que son a través de estos que se ejecutan las actividades necesarias para cumplir con el objetivo principal de la empresa.

En consecuencia, se ha decidido enfocar el desarrollo del proyecto integrador en los procesos operativos, ya que es una manera efectiva de mejorar la calidad de los servicios y, en última instancia, lograr una mayor satisfacción del cliente.

Dentro de los procesos operativos encontramos:

2.2.1 Diseño de compra

Se captan los requerimientos del cliente y se evalúa su factibilidad para la prestación del servicio, a partir de este análisis se genera la cotización, misma que se da seguimiento y ajustes acorde a los requerimientos y necesidades del cliente hasta generar un contrato u orden de compra.

2.2.2 Apertura de proyecto

A partir de una orden de compra o contrato, se genera un nuevo proyecto y se crea un sistema ajustado a la cotización previamente negociada teniéndose como resultado un acta de proyecto nuevo.

2.2.3 Administración de proyecto

El punto de partida de este proceso son las actas de proyecto, a partir de las cuales se generan las planificaciones necesarias para la distribución de actividades y seguimiento de cumplimiento.

2.2.4 Ejecución sinérgica de procesos

Acorde a la planificación, se realizan las actividades de acuerdo a las funciones de cada departamento involucrado en este proceso dando como fin la ejecución de actividades y la notificación de cumplimiento al proceso de administración de proyecto.

2.2.5 Gestión de entrega y cobro

Acorde al registro de cumplimiento generado por el proceso de administración de proyecto en el que se identifica el cumplimiento de los entregables del proyecto ejecutado, se da paso a la entrega del proyecto, facturación del mismo y el cobro de los valores adjudicados en la negociación del proyecto.

2.2.6 Cierre de proyecto

Previo confirmación del cobro del proyecto se da paso al cierre contable del proyecto y generación del acta de cierre de proyecto. Además, un proyecto cerrado podrá ser elegible para el análisis de lecciones aprendidas siempre y cuando cumpla con los requerimientos planteados por la empresa.

2.2.7 Soporte postventa

Este proceso contempla la información ingresada de los requerimientos del cliente acorde a sus necesidades de servicio postventa a lo cual se genera un ticket, además de si el servicio contempla revisión de equipos del cliente, logística se encarga de la recepción y registro fotográfico del mismo para finalmente dar paso al proceso de Ejecución Sinérgica de Procesos.

2.3 Levantamiento de procesos operativos

Para el levantamiento de los procesos operativos de Pathprofit se utiliza como herramienta el diagrama SIPOC, el cual se basa en 5 componentes: proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes; es así que con esta herramienta se gestiona, investiga y planifica como mejorarlos, obteniéndose información clave sobre los procesos operativos de la empresa acorde a lo definido en el apartado anterior.

A continuación, en la Tabla 4, se mostrará un extracto del diagrama SIPOC desarrollado, a partir del proceso de Diseño de Compra, mientras que el diagrama de los procesos analizados se presenta en el Apéndice A.

Tabla 4

SIPOC del proceso Diseño de Compra.

Proceso	S	I	P	O	C
	Suppliers Proveedores	Inputs Entradas	Process Proceso/actividades	Outputs Salida	Costumers Cliente
Diseño de Compra	Cientes Públicos/Privados	Solicitud de cotización	Receptar solicitud	Ingreso información de	Salesforce CRM
	Salesforce CRM	Lista de Leads	Asignar automáticamente diseñador	Lista asignaciones de	Diseñador de Compra
	Diseñador de compra	Lead asignado	Analizar Factibilidad y requerimientos	Cotizaciones factibles	Actividad interno
	Diseñador de compra	Información de requerimientos y necesidades	Bosquejar cotización	Cotización bosquejo	Actividad interno
	Diseñador de compra	Cotización bosquejo	Enviar cotización	Entrega cotización de	Cliente
	Cliente	Nueva información complementaria	Ajustar cotización	Cotización ajustada	Actividad interno
	Diseñador de compra	Cotización ajustada	Enviar cotización ajustada	Entrega cotización final de	Cliente
	Cliente	Comunicación de aprobación	Aprobar cotización	Compromiso entre las partes	Diseñador de Compra

Nota. SIPOC del proceso de Diseño de Compra, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

2.4 Evaluación de requerimientos en base a la norma iso 9001:2015

Para el desarrollo del sistema de gestión de calidad se requiere evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 al compararlos con los hallazgos encontrados en Pathprofit. Para esto, se utilizó la *Lista de Chequeo de la situación inicial de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015* (ver Apéndice B) con cada requerimiento de la norma, junto con las evidencias a buscar, los hallazgos encontrados y la evaluación de cumplimiento del requisito.

La determinación del cumplimiento de la empresa frente a los requisitos de la norma, se califica mediante los hallazgos encontrados dándoles una calificación de cumplimiento tal como se especifica en la Tabla 5 a continuación:

Tabla 5

Matriz de calificación de diagnóstico.

DESCRIPCIÓN		
CALIFICACIÓN	0%	No se cumplen los requisitos de la norma y no se encuentran pruebas.
	25%	Planteamiento del requisito de la norma sin documentos que lo respalden.
	50%	Existe documentación sobre los requisitos, pero no se está aplicando y es necesario revisarla.
	75%	Existe documentación para este requisito, la cual se encuentra en etapa de aplicación.
	100%	Cumplimiento del requisito de la norma, incluida toda la documentación justificativa.

Nota. Matriz de calificación de diagnóstico, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

En la tabla 6 se ejemplifica la *Lista de Chequeo de la situación inicial de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015* (ver Apéndice B) correspondiente a la cláusula 4 de Contexto de la Organización para entender el proceso de evaluación de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 6

Ejemplo de calificación de la Cláusula 4 de Contexto de la Organización.

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015							
CLÁUSULA	No. REQUISITOS	CALIFICACIÓN					
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
4.1 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Requisito 1		X				PARCIAL
	Requisito 2		X				PARCIAL
4.2. Compresión de las	Requisito 3		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015							
CLÁUSULA	No. REQUISITOS	CALIFICACIÓN					
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
necesidades y expectativas de las partes interesadas	Requisito 4		X				PARCIAL
	Requisito 5	X					NO
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Requisito 6	X					NO
	Requisito 7	X					NO
	Requisito 8	X					NO
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Requisito 9		X				PARCIAL
4.4.1	Requisito 10		X				PARCIAL
	Requisito 11		X				PARCIAL
	Requisito 12		X				PARCIAL
	Requisito 13		X				PARCIAL
	Requisito 14		X				PARCIAL
	Requisito 15		X				PARCIAL
	Requisito 16		X				PARCIAL
4.4.2	Requisito 17		X				PARCIAL
	Requisito 18		X				PARCIAL

Nota. Ejemplo de calificación de la Cláusula 4 de Contexto de la Organización, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Para la determinación del cumplimiento de los requisitos de cada cláusula de la norma ISO 9001:2015, se toma como base la *Matriz de calificación de diagnóstico* para la determinación de los criterios de cumplimiento de los requisitos de la norma tal como se muestra en la Tabla 7 a continuación:

Tabla 7

Criterios de cumplimiento de requisitos.

CALIFICACIÓN	CRITERIO DE CUMPLIMIENTO
0%	NO
25% - 75%	PARCIAL
100%	SI

Nota. Criterios de cumplimiento de requisitos, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Es así, que el cálculo del criterio de cumplimiento se realiza mediante el conteo de las respuestas ubicadas en cada criterio y se divide para el total de las respuestas de requisitos de cada cláusula multiplicándolo por cien.

$$\% \text{ Cumplimiento por criterio} = \frac{\text{Conteo de respuestas por criterio}}{\text{Total de respuestas}} \times 100$$

En el próximo punto se muestra un ejemplo de cómo calcular el porcentaje de criterio de cumplimiento de la cláusula 4 de Contexto de la Organización según la norma ISO 9001:2015.

Tabla 8

Ejemplo de cálculo del porcentaje de criterio de cumplimiento de la cláusula 4 de Contexto de la Organización

CRITERIO CUMPLIMIENTO	NO	PARCIAL			SI		
CALIFICACIÓN	0%	25%	50%	75%	100%		
Conteo de respuestas de la Cláusula 4	4,00	14,00	0,00	0,00	0,00	TOTAL	18,00

Nota. Ejemplo de cálculo del porcentaje de cumplimiento de la cláusula 4 de Contexto de la Organización, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

$$\% \text{ Cumplimiento NO} = \frac{4}{18} \times 100$$

$$\% \text{ Cumplimiento NO} = 22,22\%$$

$$\% \text{ Cumplimiento PARCIAL} = \frac{14}{18} \times 100$$

$$\% \text{ Cumplimiento PARCIAL} = 77,8\%$$

$$\% \text{ Cumplimiento SI} = \frac{0}{18} \times 100$$

$$\% \text{ Cumplimiento SI} = 0\%$$

Los resultados indican que el 22,22% de los requisitos de la cláusula 4 corresponden a un no cumplimiento de la cláusula, mientras que el cumplimiento de requisitos es parcialmente un 77,8%.

El cálculo que se realizó a manera de ejemplo, se realiza en cada una de las cláusulas de la *Lista de Chequeo de la situación inicial de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015* (ver Apéndice B), obteniéndose así cada porcentaje de cumplimiento de los requisitos acorde a los criterios establecidos en la *Tabla 7*.

Finalmente, para determinar el cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015, se utiliza la *Lista de Chequeo de la situación inicial de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015* (ver Apéndice B) y se realiza la ponderación de las calificaciones de los requisitos de la cláusula mediante la siguiente secuencia de cálculo:

1. Contar las respuestas de los requisitos correspondientes a cada calificación.

2. Multiplicar cada conteo por la calificación de cumplimiento respectiva.
3. Sumar los resultados de las multiplicaciones previas.
4. Dividir el resultado de la suma de la multiplicación para el total de requisitos de la cláusula y multiplicar por cien.

A continuación, se muestra un ejemplo de cálculo del porcentaje de cumplimiento para la cláusula 4 de Contexto de la Organización de la norma ISO 9001:2015.

$$\begin{aligned}
 \% \text{ Cumplimiento Cláusula 4} &= \frac{\Sigma(\text{Respuesta} \times \text{Calificación})}{\text{Total de Respuestas}} \times 100 \\
 &= \frac{(4 \times 0\%) + (14 \times 25\%) + (0 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{18} \times 100 \\
 &= \frac{3,50}{18} \times 100 \\
 &= 19,44\%
 \end{aligned}$$

Tabla 9

Cálculo de % de cumplimiento para cláusula 4 de la norma ISO 9001:2015

CALIFICACIÓN	0%	25%	50%	75%	100%		
Conteo de respuestas de la Cláusula 4	4	14	0	0	0	TOTAL	18
Conteo de respuestas de la Cláusula 4 x Calificación	0,00	3,50	0,00	0,00	0,00	TOTAL	3,50
Total % Cumplimiento	19,44%						

Nota. Cálculo de % de cumplimiento para cláusula 4 de la norma ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Los cálculos mencionados anteriormente se realizan para cada cláusula en la *Lista de Chequeo de la situación inicial de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015* (ver Apéndice B) obteniéndose así el porcentaje de cumplimiento de la cláusula.

En cuanto al cálculo total de la norma por criterio, se aplica el mismo procedimiento de cálculo utilizado para cada cláusula, siguiendo la fórmula:

$$\% \text{ Cumplimiento por criterio} = \frac{\text{Conteo de respuestas de la norma por criterio}}{\text{Total de respuestas de la norma}} \times 100$$

Con base en los resultados obtenidos, se identifica cuáles son los requisitos de la norma que se debe prestar mayor atención para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, así como cuáles son los requisitos en los que se debe realizar un levantamiento de documentación.

2.4.1 Análisis del diagnóstico de cumplimiento de requisitos de la norma.

El análisis se realiza en base a los cálculos desarrollados y evidenciados en el Apéndice C correspondiente a los *Cálculos de calificación de las cláusulas*. Obteniéndose la Tabla 10 que presenta un resumen de los resultados por cumplimiento de criterios de los requisitos de cada cláusula de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 10

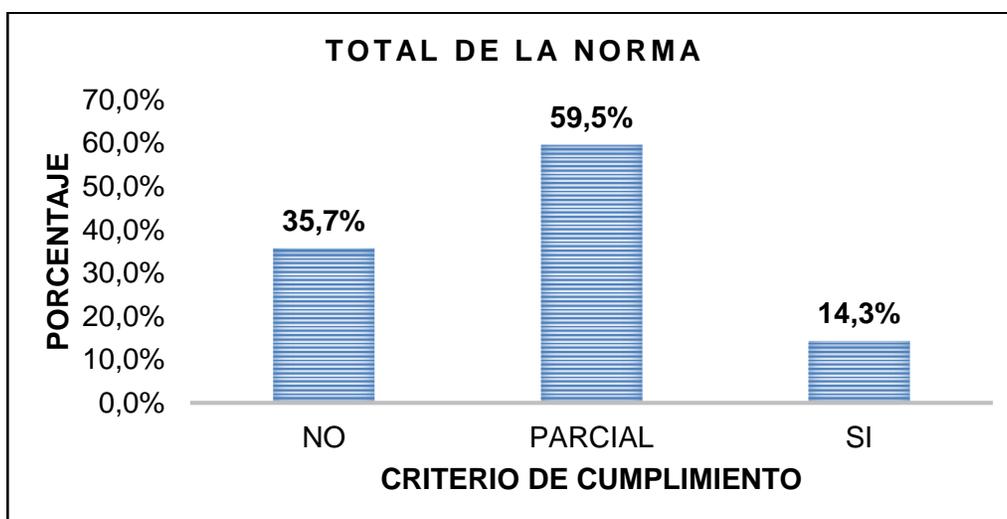
Resultados de cumplimiento por criterios de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO		NO	PARCIAL	SI
CALIFICACIÓN		0%	25%-75%	100%
CLÁUSULAS DE LA NORMA ISO 9001:2015	4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	22,2%	77,8%	0,0%
	5. LIDERAZGO	11,8%	88,2%	0,0%
	6. PLANIFICACIÓN	33,3%	66,7%	0,0%
	7. APOYO	45,8%	54,2%	0,0%
	8. OPERACIÓN	21,4%	64,3%	14,3%
	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	85,7%	14,3%	0,0%
	10. MEJORA	100,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL DE LA NORMA		35,7%	59,5%

Nota. Resultados de criterios de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Gráfico 3

Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 por criterio.



Nota. Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 por criterio, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Según los datos presentados en el Gráfico 3, se puede observar que existe un incumplimiento del 35,7% de los requisitos establecidos en la norma. Además, se cumple parcialmente el 59,5% de los requisitos de las cláusulas y solo un 14,3% de la norma ISO 9001:2015 se cumple.

A continuación, se presenta los análisis de los porcentajes de cumplimiento por criterio de los requisitos para cada cláusula de la norma.

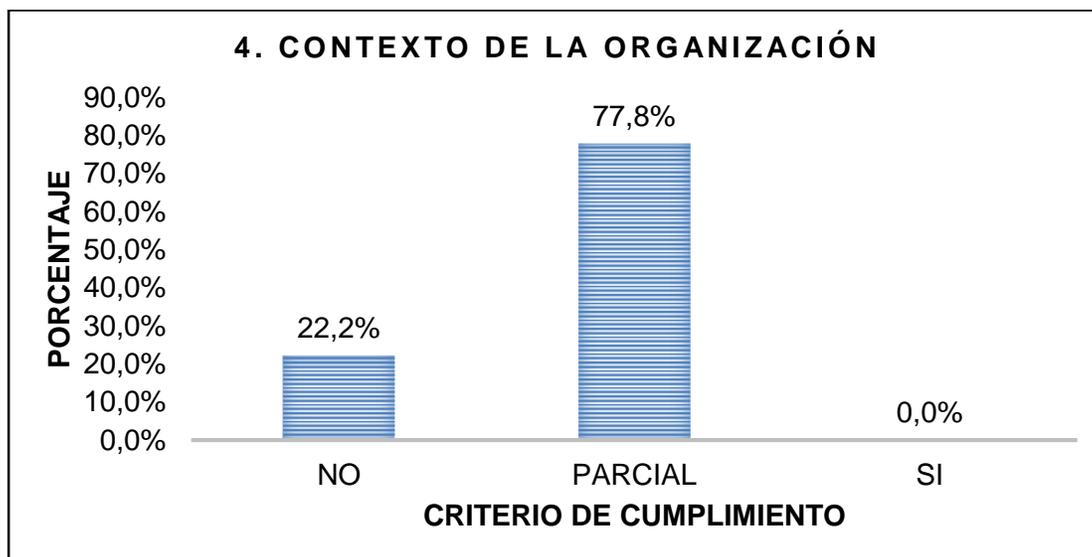
2.4.1.1 Cláusula 4 de contexto de la organización

En el Gráfico 4, respecto al Contexto de la organización se observa que Pathprofit no cumple con algunos requisitos establecidos por la cláusula 4 de la norma, pues actualmente posee un FODA que no se encuentra documentado formalmente, además de no tener definido sus partes interesadas, así como no contar con un análisis externo del entorno.

Indicando así, que Pathprofit con respecto a esta cláusula tiene cierta comprensión sobre: su contexto interno y externo, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como desarrollado una cultura organizacional mediante la misión, visión y valores. No obstante, para lograr el cumplimiento de esta cláusula se debe determinar el alcance del sistema de gestión de calidad y sus procesos que actualmente no se encuentran definidos.

Gráfico 4

Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 4 Contexto de la organización.



Nota. Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 4 Contexto de la organización, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

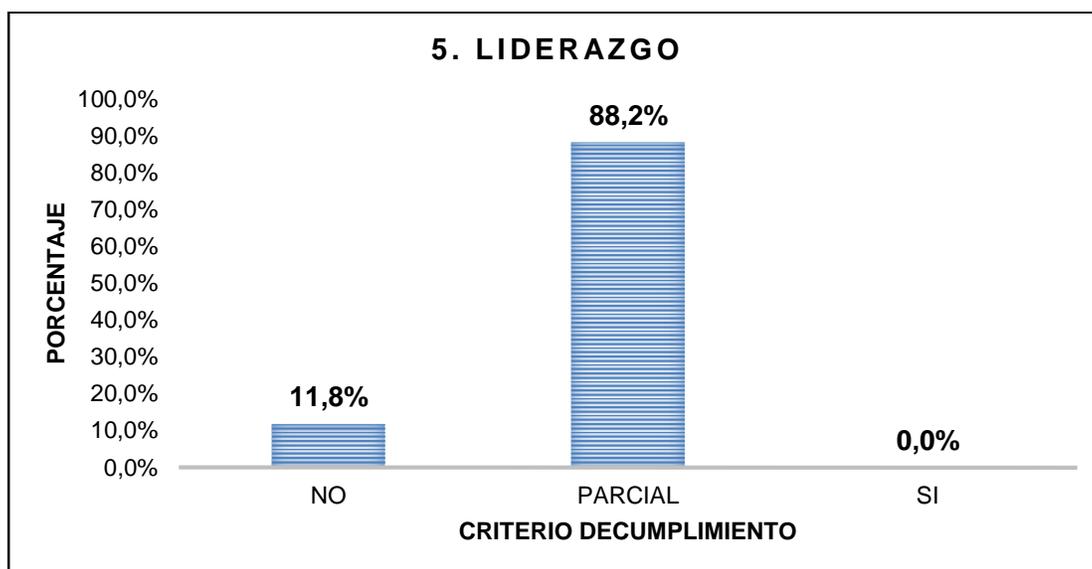
2.4.1.2 Cláusula 5 de liderazgo y compromiso

Al analizar los hallazgos encontrados junto con el Gráfico 5 se concluye que Pathprofit no cuenta con documentos respecto al sistema de gestión de calidad incluyendo; políticas, objetivos de calidad, manuales de roles y registros de comunicación.

Sin embargo, muestra un cumplimiento parcial de 88.2% en relación a la cláusula analizada, debido a que, muestra orientación al liderazgo promoviendo la mejora a través de reuniones en las que plantea planes de acción, e incluso muestra un enfoque a cumplir con la satisfacción del cliente, dado que cuenta con encuestas de satisfacción al cliente.

Gráfico 5

Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 5 de Liderazgo.



Nota. Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 5 de Liderazgo, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

2.4.1.3 Cláusula 6 de planificación

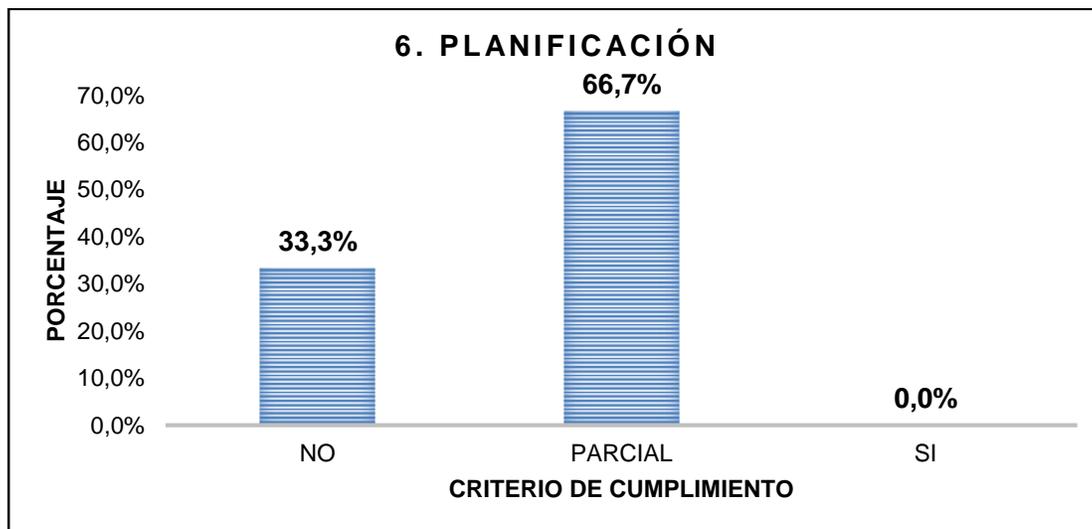
Pathprofit ha llevado a cabo un análisis básico de los riesgos y oportunidades utilizando el análisis FODA, lo que ha permitido identificar algunas acciones mínimas que se pueden tomar para abordarlos. Sin embargo, se requiere el desarrollo de un plan de acción detallado que se ajuste a las necesidades específicas de la empresa, así como una planificación de cambios, ya que actualmente no existe información formal respaldada.

Además, es importante que la empresa formalice los objetivos de calidad que ya han sido elaborados en forma de borrador, y desarrolle un plan de acción para alcanzarlos. De esta manera, se podrá contar con evidencia documentada que fomente la mejora continua en la

calidad de los servicios que se ofrecen. Si bien se ha cumplido parcialmente en un 66,7% la cláusula de Planificación, aún es necesario desarrollar ciertos requisitos para cumplirla completamente.

Gráfico 6

Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 6 Planificación.



Nota. Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 6 Planificación, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

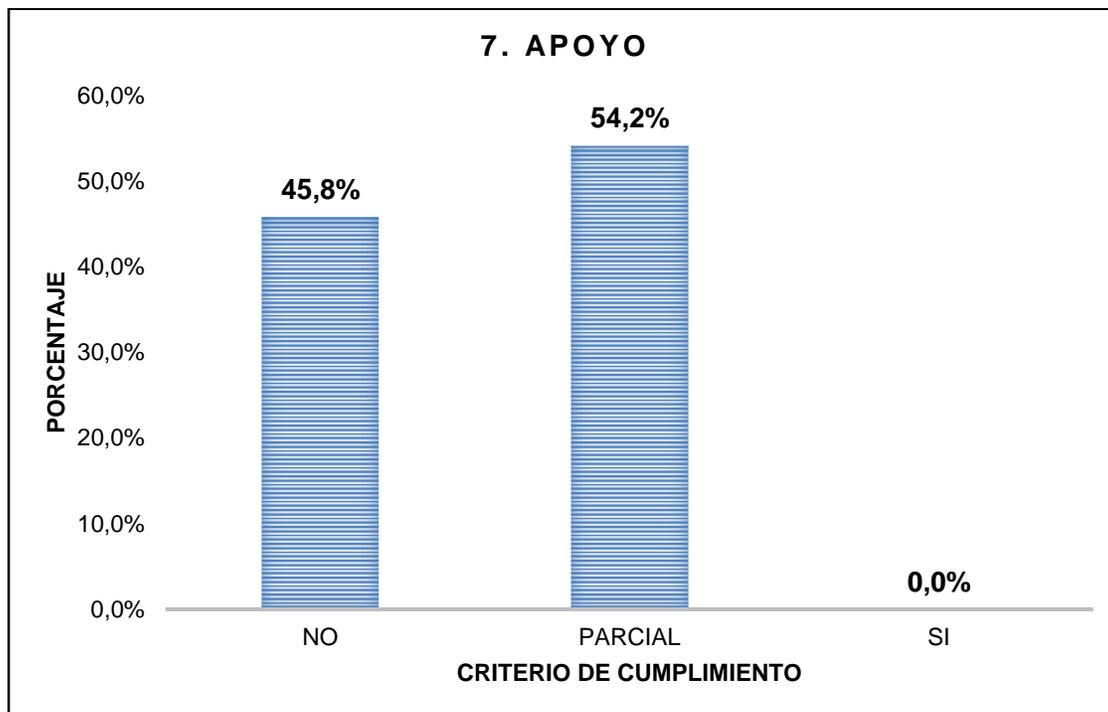
2.4.1.4 Cláusula 7 de apoyo

Al analizar el Gráfico 7, se puede observar que Pathprofit cuenta con el cumplimiento parcial del 54.2% de la cláusula 7 de Apoyo, debido a que, la empresa tiene elaborado un organigrama de los colaboradores que identifica sus roles en la empresa. También realiza capacitaciones, pruebas de aptitud y evaluación del personal, sin embargo, no mantiene documentación que respalde apropiadamente estas acciones.

El personal de la empresa se encuentra capacitado para cumplir con los puestos de trabajo en los que se desempeñan y cuentan con los conocimientos adecuados para que desarrollen de mejor manera sus actividades dado a sus perfiles de formación profesional.

Gráfico 7

Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 7 de Apoyo.



Nota. Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 7 de Apoyo, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Actualmente, la empresa cuenta con recursos de: infraestructura, humano y financieros, que le permiten desarrollarse en un mejor mercado, aun así, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 debe contar con recursos de seguimiento y medición junto con un adecuado ambiente para la operación de los procesos, indicándose así la falta de determinación de estos puntos.

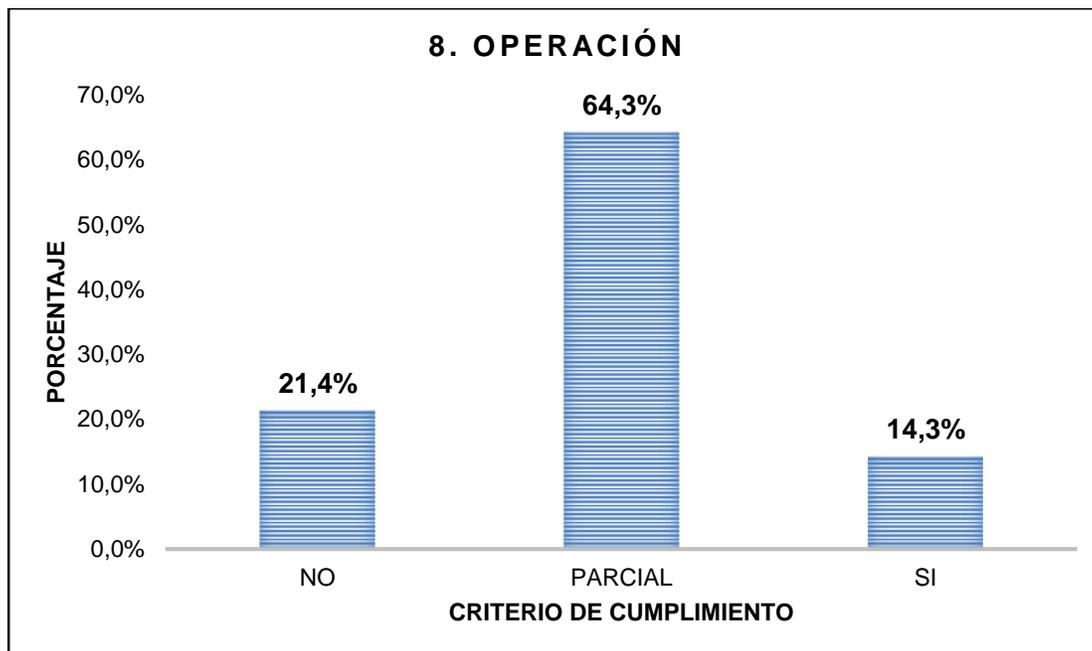
2.4.1.5 Cláusula 8 de operación

De acuerdo a la Grafica 8, Pathprofit tiene un cumplimiento parcial del 64,3% de los requisitos en la cláusula Operación pues cuenta con documentación para el registro de control de ingreso de productos, contratos de prestación de servicios, órdenes de compra con proveedores externos y documentos de entrega- recepción interna.

Asimismo, la empresa muestra un 14,3% de cumplimiento en los requisitos debido a que tiene registros de la confirmación de pedidos de los clientes al momento de realizar la cotización y guarda información en la base de datos evidenciando la comunicación que tiene con el cliente.

Gráfico 8

Porcentaje de cumplimiento de criterio de la cláusula 8 de Operación.



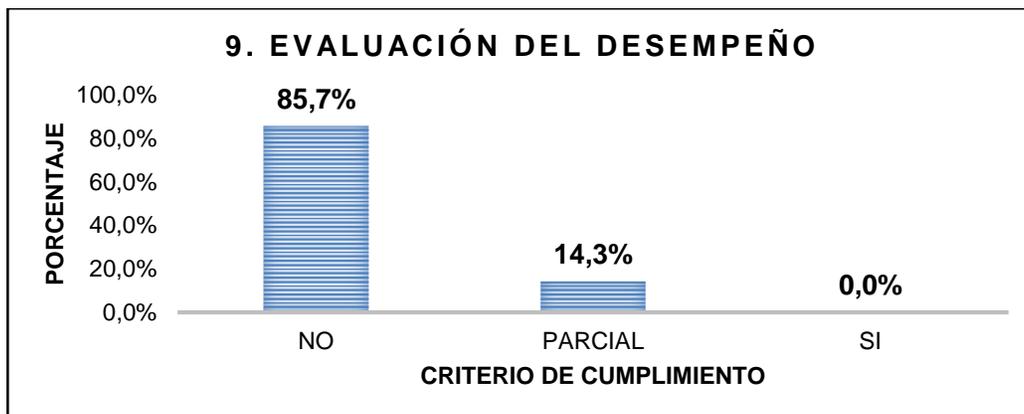
Nota. Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 8 de Operación, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

2.4.1.6 Cláusula 9 de evaluación del desempeño

La Gráfica 9 muestra que la empresa cumple parcialmente con la cláusula en un 14,3%, ya que cuenta con documentación que respalda la ejecución de encuestas de satisfacción del cliente para evaluar si se cumplen sus necesidades y expectativas. Sin embargo, se evidencia que en un 85,7% no cumple con esta cláusula, ya que la empresa no cuenta con herramientas de análisis de la información de los clientes para medir su satisfacción con los servicios que ofrece. Además, la empresa no ha establecido métodos de seguimiento, medición y análisis para evaluar la satisfacción del cliente, ni ha llevado a cabo auditorías internas para identificar oportunidades de mejora. Tampoco se evidencia la realización de revisiones por parte de la dirección para asegurarse de que se estén cumpliendo los objetivos de satisfacción del cliente. Por tanto, es necesario que la empresa establezca medidas para recopilar y analizar información sobre la satisfacción del cliente, así como métodos de seguimiento y auditorías internas para asegurar la mejora continua en este aspecto.

Gráfico 9

Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 9 de Evaluación del Desempeño.



Nota. Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 9 de Evaluación del Desempeño, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

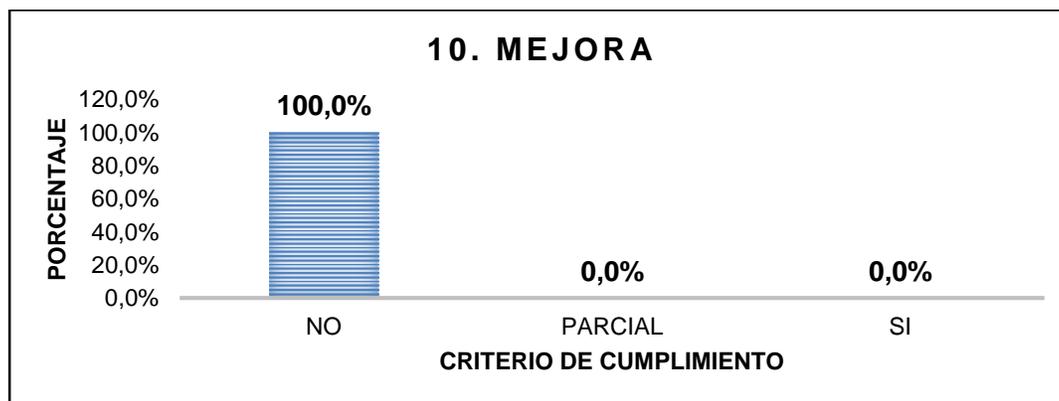
2.4.1.7 Cláusula 10 de mejora continua

Con respecto a esta cláusula, el Gráfico 10 evidencia que Pathprofit no cumple con ninguno de los requisitos planteados, dado que la empresa no posee un procedimiento establecido para tratar las no conformidades y quejas de los clientes, indicando que tampoco tiene un registro que permita su identificación y la falta de un registro de acciones correctivas.

En contraste, debe desarrollarse un plan de mejora continua en el que la alta dirección se encuentre involucrada para el análisis y resultados que se obtengan, logrando así que la empresa pueda mejorar su crecimiento.

Gráfico 10

Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 10 de Mejora.



Nota. Porcentaje de cumplimiento por criterio de la cláusula 10 de Mejora, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

2.4.2 Porcentaje de cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015. El cálculo del porcentaje de cumplimiento total de la norma es fundamental para determinar el grado de adecuación de la empresa a la norma ISO 9001:2015. Con el fin de obtener el porcentaje total de cumplimiento, se debe aplicar el mismo proceso de cálculo que se utiliza para cada una de las cláusulas. En este sentido, se emplea la siguiente fórmula:

$$\text{Total \% Cumplimiento de la norma} = \frac{\sum \left(\frac{\text{Respuestas de la norma}}{\text{Calificación}} \right)}{\text{Total de Respuestas de la norma}} \times 100$$

Tabla 11

Calificación global de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015

CALIFICACIÓN	0%	25%	50%	75%	100%		
Conteo de respuestas de la Norma ISO 9001:2015	45,00	54,00	15,00	6,00	6,00	TOTAL	126,00
Conteo de respuestas de la Norma ISO 9001:2015 x Calificación	0,00	13,50	7,50	4,50	6,00	TOTAL	31,50
Total de Calificación	25,00%						

Nota. Calificación global de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

De acuerdo a los cálculos expresados en el Apéndice C, obtenemos la Tabla 11 con el resumen de los resultados del cumplimiento que tiene la empresa frente a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 12

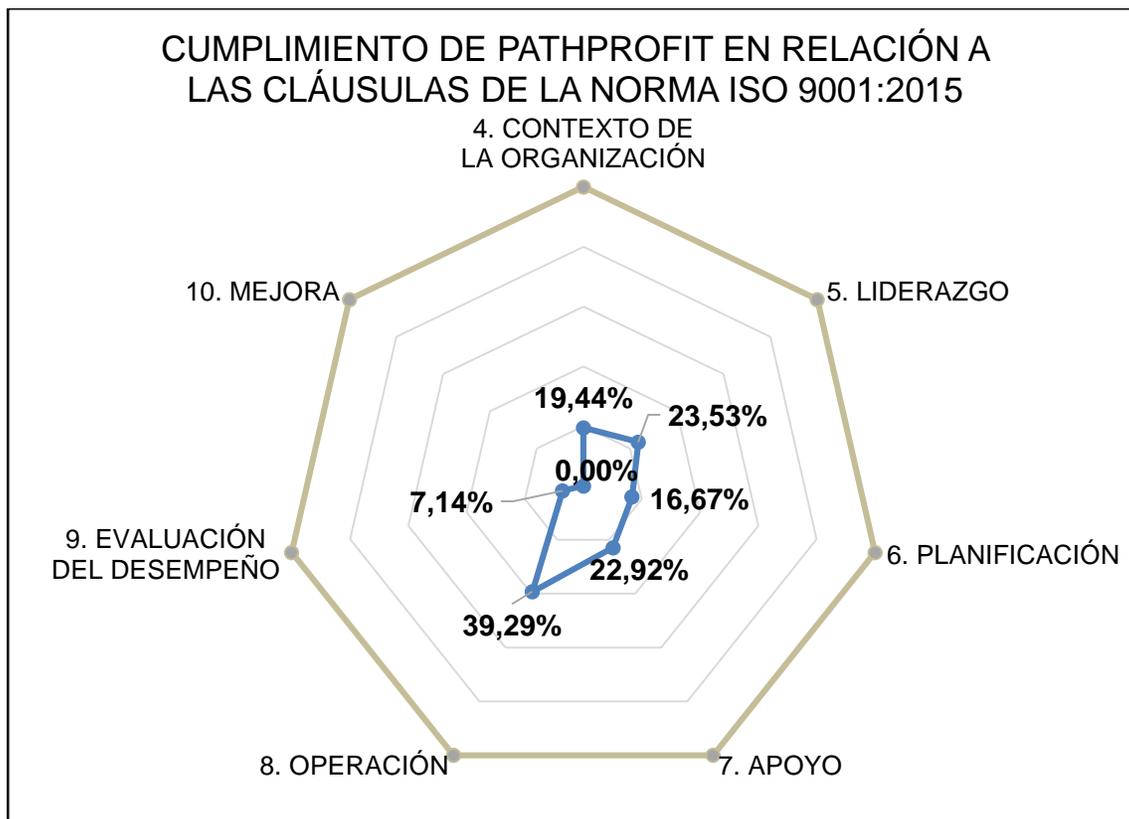
Resultados de cumplimiento de Pathprofit en relación a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015.

		CALIFICACIÓN INICIAL
CLÁUSULAS DE LA NORMA ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	19,44%
	5. LIDERAZGO	23,53%
	6. PLANIFICACIÓN	16,67%
	7. APOYO	22,92%
	8. OPERACIÓN	39,29%
	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	7,14%
	10. MEJORA	0,00%
TOTAL DE LA NORMA ISO 9001:2015		25,00%

Nota. Resultados de cumplimiento de Pathprofit en relación a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Gráfico 11

Cumplimiento de Pathprofit en relación a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015



Nota. Cumplimiento de Pathprofit en relación a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Basándonos en los resultados de la evaluación, se puede observar en el Gráfico 11 que el grado de cumplimiento de las cláusulas de Pathprofit es bajo. Por lo tanto, es necesario desarrollar todas las cláusulas para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. La implementación de estas cláusulas permitirá asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y mejorar el desempeño de la empresa en la prestación de sus servicios. De acuerdo a los análisis realizados, Pathprofit cuenta con: apoyo de la gerencia, infraestructura y recursos tanto financieros como humanos, que le permiten el desarrollo de un diseño de Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, pues de manera general Pathprofit presenta un porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 del 25,00%.

3. Diseño del sistema de gestión de calidad

Tras el diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 por parte Pathprofit, se fundamenta el diseño del sistema de gestión de la calidad de la empresa en función de las deficiencias encontradas, mismas que deben ser; delimitadas, reestructuradas, mejoradas y potenciadas a través del trabajo en conjunto con la gerencia, por medio de la determinación de acciones y la toma de decisiones que posibiliten el desarrollo del sistema de calidad, enfocado en promover una cultura basada en estándares de calidad.

Es importante mencionar que, debido a motivos de confidencialidad y precautelar información sensible de la empresa, se evidenciarán de forma limitada, los apéndices correspondientes al diseño del sistema de gestión de calidad de la empresa Pathprofit.

3.1 Referencias normativa

El Diseño del Sistema de Gestión de Calidad abarca como marco de referencia la norma; ISO 9001:2015.

3.2 Términos y definiciones

El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad está basado en la norma “Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario”, ISO 9000:2015.

3.3 Contexto de la organización (4)

3.3.1 Comprensión de la organización y de su contexto (4.1).

Pathprofit determina sus cuestiones internas y externas basándose en consideraciones propias como empresa, teniendo así, las cuestiones internas bajo la perspectiva de análisis de: sus valores, conocimiento, cultura organizacional y desempeño como organización. De igual manera las cuestiones externas se establecen en base del entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal en el cual se desarrolla como empresa.

El cumplimiento de los requisitos de esta cláusula se basa en el análisis interno, a través de recopilar y analizar el *Balanced Scorecard* de la empresa y las variables estructura, cultura, recursos y estrategia siendo desarrolladas en el FODA de la empresa; de forma análoga el análisis externo se desarrolló por medio del análisis PESTAL (ver Apéndice D).

3.3.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2).

La determinación de las partes interesadas relativas al sistema de gestión de calidad, así como las necesidades y expectativas de cada una de estas, se desarrolla en función de la experiencia propia de la empresa y la delimitación por parte de la gerencia en función del impacto que tiene cada parte interesada sobre el desenvolvimiento en la prestación de servicios de la empresa (ver Tabla 13), la información presentada a continuación debe ser

analizada y actualizada cada año como seguimiento para asegurar el éxito del sistema de gestión de calidad.

Tabla 13

Delimitación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Grupo	Parte Interesada	Necesidades	Expectativas
Clientes	Empresa Pública. Empresa Privada. Usuario / Administrador de Contrato.	Cumplimiento de requisitos acordados. Necesidad de uso del producto. Servicios Conexos (Capacitación, Soporte, Asesoría)	Servicio oportuno y óptimo funcionamiento. El servicio debe ser fiable, eficaz, robusto y compatible con otros equipos. Profesionalismo y Experiencia. Entrega Anticipada.
Proveedores	Alianzas marcas internacionales. Proveedores Nacionales. Proveedores Internacionales.	Procedimientos para cumplir los requisitos especificados en pedidos, contratos, etc. Disponer de información suficiente para producir el producto o servicio requerido. Cumplimiento de pagos oportunos. Cumplimiento de Presupuestos (Distribuciones).	Relaciones mutuamente beneficiosas a medio y largo plazo. Capacidad de negociación Proporcionarse calendarios y plazos de entrega para facilitar la entrega. Adecuada Comunicación.
Colaboradores	Líderes de Áreas Equipos de trabajo Staff de apoyo Gerencia.	Cumplimiento de los requisitos contractuales. Definir y delimitar las responsabilidades. Recibir los recursos y capacitación adecuadas para ejecutar sus actividades. Cumplimiento de responsabilidades.	Crecimiento de carrera profesional. Contar con los canales de comunicación y sensibilización eficaces. Contar con un buen ambiente de trabajo e infraestructura adecuada.
Accionistas.	Junta Directiva.	Rentabilidad mayor al costo de oportunidad de invertir en productos financieros. Información puntual sobre las cuentas de la empresa. Contar con los canales de participación adecuados.	Obtener mayores beneficios económicos a los previstos. Crecimiento constante de la empresa. Obtener beneficios cualitativos.
Competencia	Competidores Directos. Competidores Indirectos.	Respeto de los requisitos legales del mercado para una competencia ética y leal.	Crecimiento de mercado conjunto.

Administración Pública.	Entes regulatorios. Entes de recaudación fiscal y tributaria.	Cumplimiento de los compromisos fiscales y tributarios. Garantizar el cumplimiento legal de los servicios.	Generar mejores resultados medioambientales. Generar fuentes de empleo.
--------------------------------	--	---	--

Nota. Delimitación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

3.3.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad (4.3).

Para determinar el ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad, se delimitó el servicio a incluirse, además de los procesos operativos y su ubicación física. También se analizó el requisito no aplicable de la norma, es decir, la exclusión legítima de requisitos. El alcance del sistema de calidad de Pathprofit, es el siguiente:

Sensor Vital - Pathprofit S.A. con oficina principal en la ciudad de Cuenca - Ecuador proporciona el servicio de Ingeniería para implementar sistemas de monitoreo ambiental conforme indica la misión de la empresa para nuestros clientes.

El alcance del sistema de gestión de calidad (SGC) se aplica a los procesos medulares para la prestación del servicio que son; diseño de compra, apertura de proyecto, administración de proyecto, ejecución sinérgica de procesos, gestión de entrega y cobro, cierre de proyecto y soporte postventa. El SGC se basa en la norma ISO 9001:2015 y los requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio.

Como exclusiones al alcance del SGC se define el proceso contable.

La alta dirección es responsable que el SGC se implemente y se mantenga en toda la organización, además de garantizar que los objetivos de calidad se cumplan mediante la participación de todo el personal de la organización a través de cumplir las políticas y procedimientos del SGC, fomentando a la mejora continua.

La cláusula de la norma que se declara como requisito no aplicable es el requisito 8.3 Diseño y desarrollo, puesto que la naturaleza de la prestación de servicios de la empresa se enfoca en la integración de tecnología existente proveniente de diferentes proveedores, es decir, la tecnología utilizada es estándar y se basa en lo que ofrece el mercado, por lo que no se requiere de un proceso de diseño y desarrollo adicional de tecnología.

Asimismo, se tiene en cuenta que la empresa mantiene el Registro de Estandarización de Recetas, donde se estandarizan los complementos e insumos necesarios para una integración de tecnología, garantizando así la calidad y eficiencia en el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Este alcance del SGC se revisará anualmente o cuando lo requiera la alta dirección para garantizar que siga siendo relevante y adecuado para la empresa y se actualizará según lo requiera. (Pathprofit, 2023)

3.3.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos (4.4).

En este punto se desarrolla la caracterización de los procesos operativos como se puede observar en el *Manual de Procesos* (ver Apéndice E), acorde a lo establecido en el alcance del sistema de gestión de calidad, y el macroproceso donde se establecieron las interacciones de los mismos.

3.4 Liderazgo (5)

3.4.1 Liderazgo y compromiso (5.1)

3.4.1.1 Generalidades (5.1.1). Se establece el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, a través de la declaración de liderazgo en el *Manual de Calidad* (ver Apéndice F), cumpliendo así con este requisito de la norma.

Adicionalmente, el *Manual de Procesos* (ver Apéndice E) y el *Registro de Gestión de Riesgos* (ver Apéndice G) promueven el enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos respectivamente. Por medio del documento *Registro de Recursos del SGC* (ver Apéndice H) se asegura la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión de calidad.

3.4.1.2 Enfoque Al Cliente (5.1.2). La empresa busca incrementar la satisfacción de sus clientes entendiendo cuáles son sus necesidades y expectativas en base al análisis de partes interesadas, por ello, describe en el *Manual de Calidad* (ver Apéndice F) apartados enfocados en el cliente dentro de la política y objetivos de calidad. Además, la empresa se encarga de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios acordes a su servicio, manteniendo el enfoque del aumento de la satisfacción de sus consumidores o clientes.

La empresa determina y considera los riesgos que pueden ocasionar una no conformidad en la satisfacción del cliente, denotándose en los documentos: *Instructivo de No Conformidades* (ver Apéndice I) y *Registro de Gestión de Riesgos* (ver Apéndice G).

3.4.2 Política (5.2)

3.4.2.1 Establecimiento De La Política De La Calidad (5.2.1). Pathprofit establece su política de calidad acorde al propósito y contexto de la empresa, siendo este usado de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, incluyendo los compromisos de mejora continua del sistema de gestión de calidad.

3.4.2.2 Comunicación De La Política De Calidad (5.2.2). La política de calidad se encuentra establecida en el *Manual de Calidad* (ver Apéndice F) de Pathprofit, su difusión se

realiza en función de lo establecido en la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J) de la empresa, donde se indican los canales y disponibilidad de la misma.

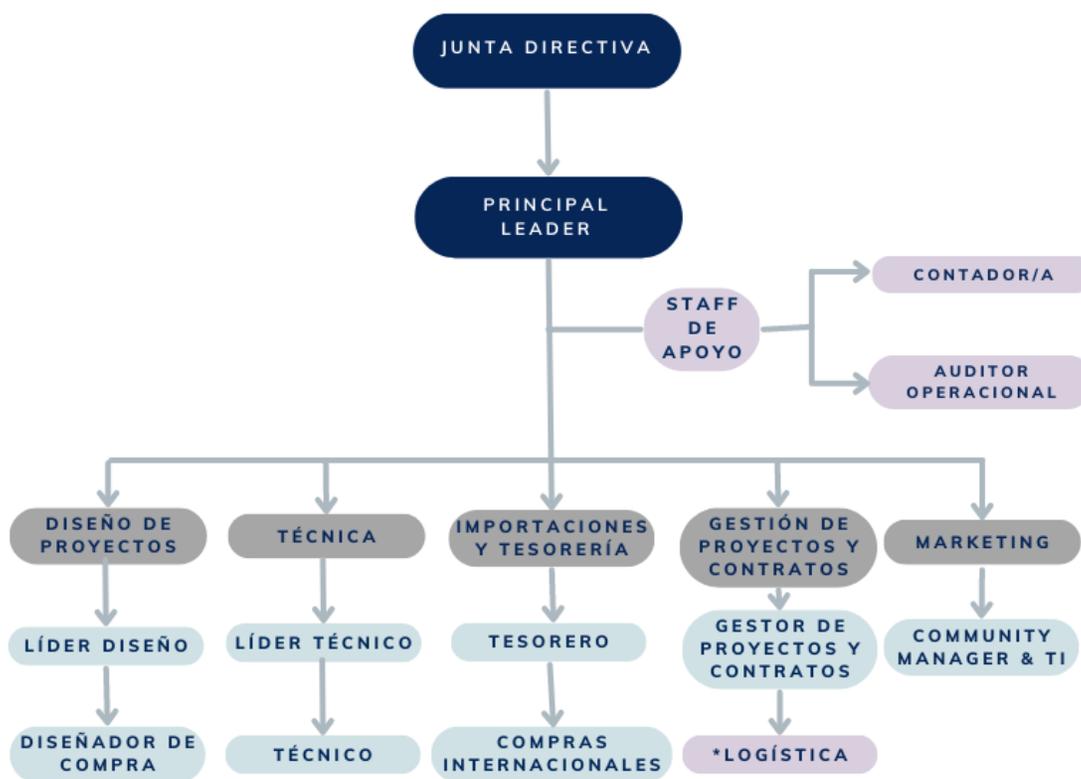
3.4.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (5.3)

Pathprofit ha desarrollado un *Perfil de Cargos* (ver Apéndice K) en base al organigrama actual de la empresa, donde se detalla las responsabilidades y autoridades de los roles asignados. Además, se mantiene disponible para el personal como documento digital en el servidor informático y se difunde como lo establece la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J).

A continuación, se muestra el organigrama actual desarrollado para Pathprofit:

Gráfico 12

Organigrama Actual Pathprofit.



Nota. Organigrama Actual Pathprofit, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

3.5 Planificación (6)

3.5.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades (6.1). El sistema de gestión de calidad se diseña para satisfacer las necesidades del cliente buscando que los procesos se encuentren acordes a la: misión, visión y política de la empresa para obtener los mejores resultados posibles.

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta cláusula, se elaboró el documento *Instructivo de Gestión del Riesgo* (ver Apéndice L). En este documento se describen los pasos necesarios para la gestión del riesgo operativo de Pathprofit, incluyendo la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos.

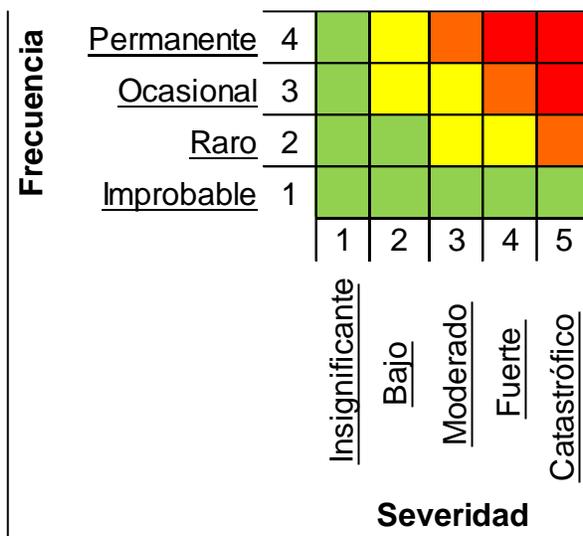
Para realizar el cálculo del riesgo, se emplea la fórmula de riesgo que es igual a: probabilidad de ocurrencia o frecuencia con la que se genera un evento de riesgo multiplicada por el impacto o severidad de caso de ocurrencia del tipo de riesgo, tal como se muestra en la ecuación:

$$Riesgo = Frecuencia \times Severidad$$

El resultado del cálculo del riesgo se utiliza para identificar la exposición al nivel de riesgo mediante la matriz de riesgo inherente, en la cual se ubican los riesgos en los diferentes sectores de la matriz, con lo cual, se pueden determinar los riesgos críticos que requieren una mayor atención y control para reducir su impacto en la operación de la empresa.

Gráfico 13

Matriz de Riesgo Inherente



Nota. Matriz de Riesgo Inherente, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Cabe destacar que los análisis de los riesgos se describen de manera detallada en el *Instructivo de Gestión del Riesgo* (ver Apéndice L), donde se delimitan los lineamientos a seguir para la gestión del riesgo. Es importante señalar que el uso del instructivo y del *Registro de Gestión de Riesgo* (ver Apéndice G) en donde se detalla el plan de acción, permiten una observación clara y precisa de los riesgos y su nivel de exposición, facilitando así la toma de decisiones para lograr los resultados previstos, la mejora y prevenir efectos no deseados.

3.5.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos (6.2). Los objetivos de calidad se desarrollan en concordancia a la política de calidad y el BSC (*Balance Scorecard*) de la empresa, así mismo se establecen; las actividades, sus responsables, los recursos e indicadores dentro de la planificación para alcanzar los objetivos de la calidad como se puede apreciar en el *Manual de Calidad* (ver Apéndice F).

3.5.3 Planificación De Los Cambios (6.3). Con la elaboración del documento *Instructivo de Planificación de Cambios* (ver Apéndice M), se establecen los lineamientos para los cambios en el sistema de gestión de calidad, es decir, el registro, análisis, aprobación o negación e implementación de los cambios, en función del análisis del documento *Formato de Ficha de Solicitud de Cambio del SGC* (ver Apéndice N). Adicionalmente, se realiza el seguimiento a través del documento *Registro de Planificación, Seguimiento y Control de Cambios* (ver Apéndice O).

3.6 Apoyo (7)

3.6.1 Recursos (7.1).

3.6.1.1 Generalidades (7.1.1). Después de la planificación de los objetivos de calidad, se analiza los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad, determinando los recursos que apoyen a las actividades relacionadas con el sistema de gestión de calidad.

3.6.1.2 Personas (7.1.2). El personal requerido para la ejecución de actividades vinculadas a los procesos del sistema de gestión de calidad se determina mediante el organigrama de la empresa y contrasta con el documento *Perfiles de Cargos* (ver Apéndice K).

3.6.1.3 Infraestructura (7.1.3). Pathprofit cuenta con una infraestructura adecuada para la operación de sus procesos, puesto que cuenta con la *Zonificación de Áreas de Trabajo* (ver Apéndice P), a fin de garantizar el correcto funcionamiento de los procesos operativos.

Adicionalmente, en el *Manual de Procesos* (ver Apéndice E) se establece los recursos necesarios en función del *Registro de Estandarización de Recetas* (ver Apéndice Q) y el *Registro de Mantenimiento de Equipos* (ver Apéndice R), para llevar a cabo los procesos y garantizar una correcta ejecución de las actividades correspondientes.

3.6.1.4 Ambiente Para la Operación de los Procesos (7.1.4). La empresa se asegura de proporcionar un ambiente necesario para el desarrollo de su operación, estableciendo estándares generales de comportamiento en el documento *Perfil de Cargos* (ver Apéndice K), además, de contar con la *Zonificación de las Áreas de Trabajo* (ver Apéndice P) y el *Procedimiento de Plan de Salud Ocupacional Organizacional y Riesgos de Trabajo* (ver Apéndice S), logrando así, la conformidad de los servicios en un adecuado ambiente de trabajo.

3.6.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición (7.1.5).

Generalidades. Pathprofit se asegura de la validez y fiabilidad de los resultados de las mediciones realizadas para verificar la conformidad del servicio ofrecido a sus clientes. Para ello, se analizan los recursos utilizados para las actividades de medición y se verifica que sean apropiados para el tipo de medición realizada.

Esto se lleva a cabo de acuerdo a lo estipulado en el *Instructivo de Verificación de Mediciones* (ver Apéndice T) para garantizar la confiabilidad de las mediciones y brindar un servicio de alta calidad.

Trazabilidad de las Mediciones. Para garantizar la conformidad en las mediciones, el equipo que requiere medición de la empresa es sometido a verificaciones anuales y se lleva a cabo un adecuado mantenimiento para evitar su deterioro o mal funcionamiento.

Asimismo, acorde al *Instructivo de Verificación de Mediciones* (ver Apéndice T) se establece como la empresa asegura la validez y fiabilidad de los resultados en la realización del seguimiento de mediciones para verificar la conformidad de la prestación de servicios.

La planificación y control de las verificaciones de calibración se llevan a cabo mediante un *Registro de Mantenimiento de Equipos* (ver Apéndice R).

3.6.1.6 Conocimientos De La Organización (7.1.6). A través de los proyectos ejecutados por Pathprofit se ha documentado la información en la medida de lo necesario manteniendo la disponibilidad de la misma en el servidor de la empresa, tal como lo establece la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J) desarrollada para la empresa.

3.6.2 Competencia (7.2). Dentro del documento *Perfil de Cargos* (ver Apéndice K) se establecen las competencias necesarias acorde al perfil profesional requerido para la ejecución de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Se realizan evaluaciones a los colaboradores para determinar las necesidades de capacitación, además se ha desarrollado el documento *Registro de Capacitaciones* (ver Apéndice U) dentro de la planificación estratégica de la empresa que mejorarán el desempeño del personal.

3.6.3 Toma De Conciencia (7.3). Pathprofit se asegura que el personal de la empresa tenga conocimiento de: la política de calidad, objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Para esto, Pathprofit realiza la inducción a través del *Formato de Inducción* (ver Apéndice V), además se apoya de la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J) a fin de cumplir con el requisito de la norma.

3.6.4 Comunicación (7.4). Para el cumplimiento de este requisito de la norma se presenta las matrices de comunicación interna y externa en la que se detalla: qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunicar establecido en la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J).

3.6.5 Información Documentada (7.5).

3.6.5.1 Generalidades (7.5.1). Con la finalidad de asegurar la eficacia del sistema de gestión de calidad se ha desarrollado la documentación complementaria que permita cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como organizar la documentación e información ya disponible dentro de Pathprofit.

3.6.5.2 Creación Y Actualización (7.5.2). Pathprofit establece los parámetros para la creación y actualización de la documentación del SGC que permita asegurar la conformidad y eficacia del SGC mediante el documento *Instructivo de Creación de Documentos* (ver Apéndice W).

3.6.5.3 Control de la Información Documentada (7.5.3). La información documentada del sistema de gestión de calidad de Pathprofit se encuentra disponible en el servidor tal como lo indica la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J), bajo responsabilidad del Coordinador del sistema de gestión de calidad. Además, el *Instructivo de Creación De Documentos* (ver Apéndice W) detalla el tratamiento a la documentación en concordancia con los puntos de estos requisitos de la norma.

3.7 Operación (8)

3.7.1 Planificación y control operacional (8.1). Pathprofit se asegura de cumplir con los requisitos de sus proyectos y servicios mediante la planificación, implementación y control de los procesos necesarios.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de los servicios en función del *Registro de Estandarización de Recetas* (ver Apéndice Q), la empresa genera órdenes de trabajo en las que se especifica los recursos necesarios para alcanzar la conformidad con los requisitos del servicio.

Durante el proceso se mantiene información documentada con el *Formato de Cumplimiento de Recetas* (ver Apéndice X) para tener constancia de que las actividades se han llevado a cabo adecuadamente y para demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.

Adicionalmente, la empresa mantiene un sistema informático denominado Sistema de Proyectos con el cual realiza la planificación, el seguimiento y el control en la prestación de sus servicios como proyectos; así como manteniendo información documentada que respalde el respectivo seguimiento y control siendo estos: contratos, órdenes de compras de clientes, acta de proyecto, órdenes de compra hacia proveedores, órdenes de trabajo, registros de entrega-

recepción, encuesta de satisfacción, oficios de cambios en el proyecto y el acta de cierre de proyecto.

3.7.2 Requisitos para los productos y servicios (8.2).

3.7.2.1 Comunicación Con El Cliente (8.2.1). La empresa se asegura de conseguir retroalimentación de los clientes por medio de *Registro de Encuesta de Satisfacción* (ver Apéndice Y). De igual forma, las consultas, los contratos, pedidos y cambios se llevan a cabo mediante el proceso de Administración de Proyecto evidenciado en el *Manual de Procesos* (ver Apéndice E) y mediante la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J) se proporciona información relativa a los servicios.

3.7.2.2 Determinación De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios (8.2.2). Pathprofit cumple con los requisitos legales y reglamentarios de sus servicios, además, garantiza el cumplimiento de las declaraciones sobre los servicios ofrecidos por medio del cumplimiento de las especificaciones estipuladas en los contratos.

3.7.2.3 Revisión De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios (8.2.3). La empresa se asegura de verificar que puede cumplir con los requisitos para los servicios que ofrece a sus clientes, tanto los legales y reglamentarios, así como los establecidos por el cliente, a través del proceso de Diseño de Compra que se indica en el *Manual de Procesos* (ver Apéndice E); además, de contar con el *Registro de Estandarización de Recetas* (ver Apéndice Q) para cumplir los requisitos no solicitados por el cliente, así como los requisitos estipulados por la empresa, necesarios para la prestación del servicio.

3.7.2.4 Cambios en los Requisitos para Los Productos y Servicios (8.2.4). En caso de existir cambios en los requisitos de los servicios que presta la empresa, se documentan acorde al *Instructivo de Creación de Documentos* (ver Apéndice W). Asimismo, la comunicación de estos cambios se efectúa en función de la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J) hacia los departamentos involucrados de tal forma que se encuentren informados acerca de cualquier cambio en los requisitos del servicio.

3.7.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (8.3).

Dado que la empresa ha declarado en su alcance del sistema de gestión de calidad a este requisito de la norma como requisito no aplicable, no se ha desarrollado el mismo puesto que no agrega valor al diseño del sistema de gestión de calidad.

3.7.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente (8.4).

3.7.4.1 Generalidades (8.4.1). Para asegurar la conformidad de los productos y servicios suministrados externamente, Pathprofit define los controles que mejor se adaptan a

sus procesos siendo estos: *Formato de Checklist de Arribo de Compras* (ver Apéndice Z) y *Registro de Evaluación de Proveedores* (ver Apéndice AA).

3.7.4.2 Tipo Y Alcance De Control (8.4.2). La empresa a través del *Registro de Evaluación de Proveedores* (ver Apéndice AA), define la evaluación que aplicará a sus proveedores externos para asegurar que cumplen con los requisitos que establece la empresa y que permanecen dentro de su control.

Asimismo, la empresa implementa el *Formato de Checklist de Arribo de Compras* (ver Apéndice Z) para verificar que los productos suministrados externamente cumplen con los requisitos de la empresa.

3.7.4.3 Información Para Los Proveedores Externos (8.4.3). Al determinar los requisitos que deben cumplir los productos y servicios suministrados por proveedores externos, Pathprofit se comunica en conformidad con la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J) mediante órdenes de compra y/o contratos cuando se requiera y sea factible de aplicación.

Para realizar el control y seguimiento del desempeño de los proveedores externos se hace uso del *Registro de Evaluación de Proveedores* (ver Apéndice AA), en donde se ha establecido los criterios de evaluación y su respectivo seguimiento.

3.7.5 Producción Y Provisión Del Servicio (8.5).

3.7.5.1 Control De La Producción Y De La Provisión Del Servicio (8.5.1). Pathprofit realiza el cumplimiento de este requisito de la norma a través de los procesos expuestos en el *Manual de Procesos* (ver Apéndice E), manteniendo así información documentada del servicio a prestar y los resultados a alcanzar, de igual forma estos procesos establecen los indicadores y frecuencias de medición en cada uno de ellos y definen los recursos necesarios para las actividades a ejecutar en los mismos.

De la misma manera, la empresa aborda las acciones para prevenir errores humanos mediante el *Registro de Gestión de Riesgo* (ver Apéndice G) y la emisión de órdenes de trabajo que contemplan las actividades a cumplir acorde a las *recetas* conforme el *Registro de Estandarización de Recetas* (ver Apéndice Q).

Pathprofit también ha implementado actividades de liberación, entrega y pPostventa en el proceso de Ejecución Sinérgica de Procesos y el proceso Servicio Postventa respectivamente, procesos evidenciados en el *Manual de Procesos* (ver Apéndice E), asegurando así la satisfacción del cliente y el cumplimiento de este punto de la norma.

3.7.5.2 Identificación y Trazabilidad (8.5.2). La empresa implementa el seguimiento a través de la asignación de un número de proyecto, permitiendo así la identificación y

trazabilidad efectiva. Esta medida contribuye a la identificación de las salidas de cada proyecto garantizando la calidad de los productos suministrados a los clientes.

3.7.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos (8.5.3). La identificación de la propiedad de los clientes que ingresa a la bodega de la empresa, inicia su trazabilidad a través de la generación del acta de servicio técnico generada en el Sistema de Proyectos en donde se asigna una numeración para el o los equipos que serán ingresados para la provisión del servicio técnico y resguardo.

En cuanto a la comunicación al cliente sobre el estado y/o acciones a tomar de los equipos en resguardo por Pathprofit por servicio técnico se lo realiza en función de lo que dicta la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J).

3.7.5.4 Preservación (8.5.4). El área de bodega se mantiene organizada, limpia y equipada con estanterías y perchas identificadas y clasificadas de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

Asimismo, la empresa se encarga de capacitar al personal de bodega y técnicos acerca del procedimiento correcto al momento de llevar y entregar el servicio, con el fin de entregarlo en perfecto estado y acorde a lo previamente pactado.

3.7.5.5 Actividades posteriores a la entrega (8.5.5). Pathprofit en su proceso de Servicio Postventa cumple los requisitos establecidos en este punto de la norma evidenciándose en el *Manual de Procesos* (ver Apéndice E).

3.7.5.6 Control de los cambios (8.5.6). El cumplimiento de este requisito de la norma se efectúa a través del *Formato de Oficio de Cambio* (ver Apéndice BB), donde se establecen los cambios a efectuar en la prestación de sus servicios al cliente, manteniendo el oficio enviado como información documentada en el servidor de la empresa tal como lo establece la *Política de Comunicación* (ver Apéndice J) y el *Instructivo de Creación de Documentos* (ver Apéndice W).

3.7.6 Liberación de los productos y servicios (8.6). Para el cumplimiento de este requisito se analizó el proceso de Ejecución Sinérgica de Procesos en el cual se desarrolló actividades que permitan la liberación de los entregables del servicio, además se recopiló los documentos usados en la empresa para la entrega-recepción de los servicios hacia el cliente.

3.7.7 Control de las salidas no conformes (8.7). El tratamiento de las salidas no conformes se realiza de acuerdo al documento elaborado y denominado *Instructivo de No Conformidades* (ver Apéndice I), teniéndose la identificación de las salidas no conformes mediante el documento *Formato de Ficha de Control y Ficha de Acción de No Conformidades* (ver

Apéndice CC) y el seguimiento de las mismas por medio del documento *Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas* (Apéndice DD).

3.8 Evaluación del desempeño (9)

3.8.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1).

3.8.1.1 Generalidades (9.1.1). Para el cumplimiento de este requisito, se han desarrollado documentos que permiten el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del sistema de gestión, mismos que se listan a continuación:

- Registro de Indicadores (ver Apéndice EE)
- Registro de Encuestas de Satisfacción (ver Apéndice Y)
- Registro de Contexto de la Organización (ver Apéndice FF)
- Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas (ver Apéndice DD)
- Registro de Gestión de Riesgos (ver Apéndice G)
- Registro de Mantenimiento de Equipos (ver Apéndice R)
- Formato de Evaluación de Colaboradores (ver Apéndice GG)
- Registro de Revisión Por la Dirección (ver Apéndice HH)
- Registro de Evaluación de Proveedores (ver Apéndice AA)
- Registro de Capacitaciones (ver Apéndice U)

3.8.1.2 Satisfacción del cliente (9.1.2). Para el cumplimiento de este punto de la norma se realizó el documento *Registro Encuesta de Satisfacción* (ver Apéndice Y), con el cual se evalúa la satisfacción de los clientes, y por medio del mismo se realiza el seguimiento de resultados.

3.8.1.3 Análisis y evaluación (9.1.3). Se genera el documento *Registro de Revisión por la Dirección* (ver Apéndice HH) en donde Pathprofit desarrollará el análisis y evaluación de la información obtenida en el seguimiento y medición realizado en los documentos mencionados anteriormente en el punto 3.8.1.1.

3.8.2 Auditoría interna (9.2). Para el cumplimiento de los requisitos de este punto de la norma, la empresa contrata los servicios de un proveedor externo especializado en la materia, el cual ha provisto los documentos de:

- Procedimiento de Auditoría (ver Apéndice II), establece la metodología a aplicar en la auditoría.
- Registro de Programa de Auditoría (ver Apéndice JJ), define la secuencia y programación de las actividades de auditoría a través de planificar y organizar las actividades para la auditoría.

- Registro de Plan de Auditoría Interna (ver Apéndice KK), en donde se realiza el registro de los procesos auditados.
- Registro de Informe de Auditoría (ver Apéndice LL), registra los hallazgos y evidencias de revisiones a los procesos auditados, así como los aspectos de mejora.

3.8.3 Revisión por la dirección (9.3).

3.8.3.1 Generalidades (9.3.1). La Alta dirección se encarga de revisar el sistema de gestión de calidad de acuerdo a lo estipulado en el *Manual de Calidad* (ver Apéndice F).

3.8.3.2 Entradas de la revisión por la dirección (9.3.2). Se elaboró el documento *Registro de Revisión por la Dirección* (Apéndice HH), donde el Coordinador del SGC deberá llenar la información relevante a este punto de la norma para ser presentada a la revisión por la dirección.

3.8.3.3 Salidas de la revisión por la dirección (9.3.3). Con el *Registro de Revisión por la Dirección* (ver Apéndice HH) se busca el cumplimiento de este punto de la norma.

3.9 Mejora (10)

3.9.1 Generalidades (10.1). Este punto de la norma se cumple mediante los documentos previamente realizada en puntos anteriores de la norma, siendo estos:

- Registro de Revisión Por la Dirección (ver Apéndice HH), donde se identifican oportunidades de mejora.
- Manual de Procesos (ver Apéndice E), en el cual se establecen los procesos y actividades a seguir que buscan dar cumplimiento de los requisitos del cliente a través de la prestación del servicio.
- Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas (ver Apéndice DD), en donde se da el tratamiento a las quejas de los clientes con el objetivo de mejorar la satisfacción de los mismos.
- Formato de Oficio de Cambio (ver Apéndice BB), en el cual se da la comunicación al cliente en cuanto a los cambios en el servicio ante la mejora del mismo y el cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas.
- Registro de Gestión de Riesgos (ver Apéndice G), donde se da seguimiento y acciones correctivas para prevenir o reducir los efectos no deseados.

3.9.2 No conformidades y acción correctiva (10.2). La empresa se hace responsable de tomar medidas para controlar o corregir las no conformidades detectadas, para cumplir con los requisitos establecidos en este apartado se elaboró la siguiente documentación:

- Instructivo de No Conformidades (ver Apéndice I) donde se establece el procedimiento a seguir para la identificación y tratamiento de las no conformidades.

- Ficha de Control y Ficha de Acción de No Conformidades (ver Apéndice CC), que describe las no conformidades y las acciones correctivas.
- Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas (ver Apéndice DD), se lleva un seguimiento de las no conformidades y acciones correctivas a manera de control.

3.9.2 Mejora continua (10.3). Para el cumplimiento de este punto de la norma se considera los documentos listados a continuación:

- Registro de Indicadores (ver Apéndice EE).
- Registro de Encuestas de Satisfacción (ver Apéndice Y).
- Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas (ver Apéndice DD).
- Registro de Gestión de Riesgos (ver Apéndice G).
- Formato de Evaluación de Colaboradores (ver Apéndice GG).
- Registro de Revisión Por la Dirección (ver Apéndice HH).
- Registro de Evaluación de Proveedores (ver Apéndice AA).
- Instructivo de Planificación de Cambios (ver Apéndice M).
- Formato de Ficha de Solicitud de Cambio del SGC (ver Apéndice N).

Esta documentación se utiliza para identificar las necesidades y oportunidades que se deben considerar para la mejora continua en la empresa.

Resultados del proyecto

4. Análisis de los resultados de cumplimiento del diseño del SGC.

Tras completar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de Pathprofit, se elabora la *Lista de Chequeo de la situación final de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015* (ver Apéndice MM) de cumplimiento de los requisitos de la norma con la nueva evidencia recopilada y elaborada. Además, los resultados se encuentran registrados en la Tabla 14, en la cual se observa tanto el porcentaje inicial de cumplimiento como el final de cada cláusula.

Tabla 14

Calificación inicial y final de Pathprofit en relación a la norma ISO 9001:2015.

CLÁUSULA DE LA NORMA ISO 9001:2015	CUMPLIMIENTO INICIAL	CUMPLIMIENTO FINAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	19,44%	94,44%
5. LIDERAZGO	23,53%	94,12%
6. PLANIFICACIÓN	16,67%	87,50%
7. APOYO	22,92%	85,42%
8. OPERACIÓN	39,29%	89,29%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	7,14%	76,79%
10. MEJORA	0,00%	75,00%
TOTAL DE LA NORMA ISO 9001:2015	25,00%	87,90%

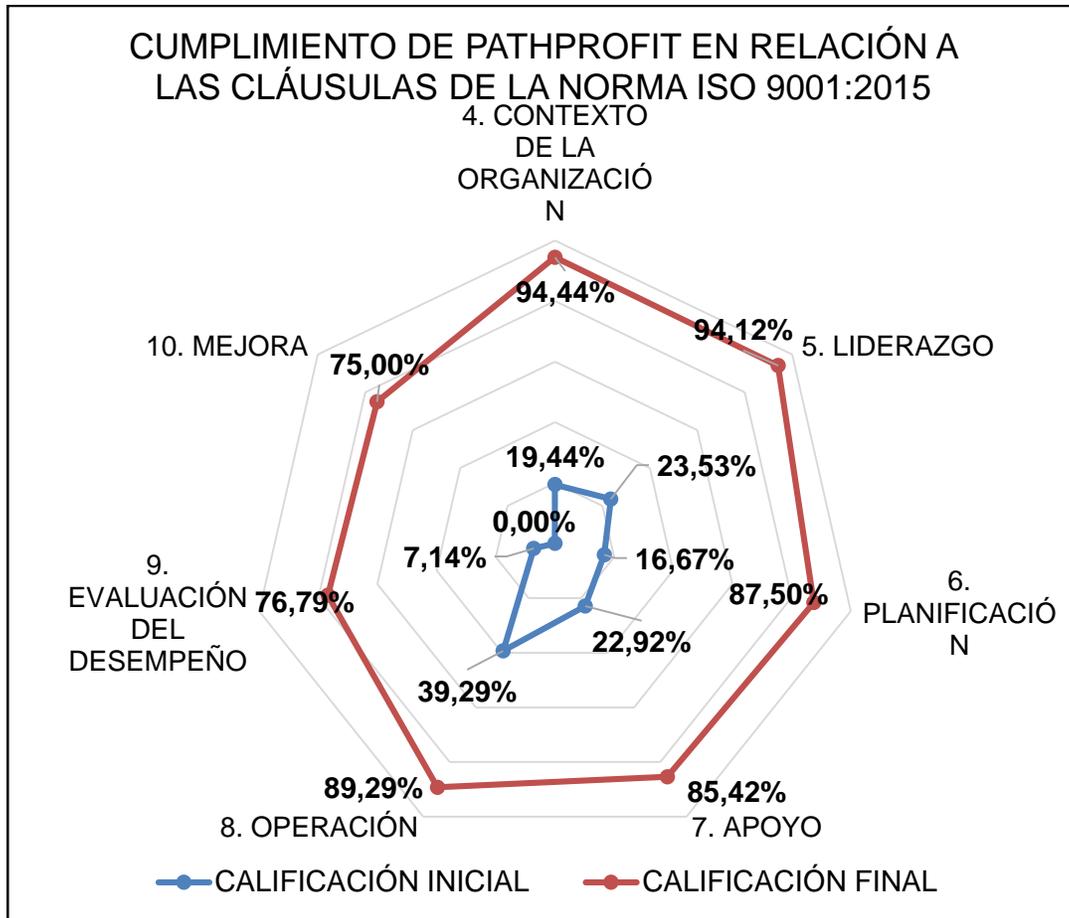
Nota. Calificación inicial y final de Pathprofit en relación a la norma ISO 9001:2015., de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Como resultado de este análisis, se determina que el porcentaje global de cumplimiento de la norma es del 87.90%, tal como lo indica la Tabla 14.

Cabe mencionar que los porcentajes no alcanzarán el 100% hasta que tengan una plena implementación en la empresa del diseño propuesto en este proyecto integrador.

Gráfico 14

Cumplimiento inicial y final de Pathprofit en relación a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015



Nota. Cumplimiento inicial y final de Pathprofit en relación a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

A continuación, se procede a realizar un análisis de cada cláusula de la norma, describiendo los resultados y presentando los porcentajes de cumplimiento para cada requisito, en función de las evidencias levantadas y elaboradas.

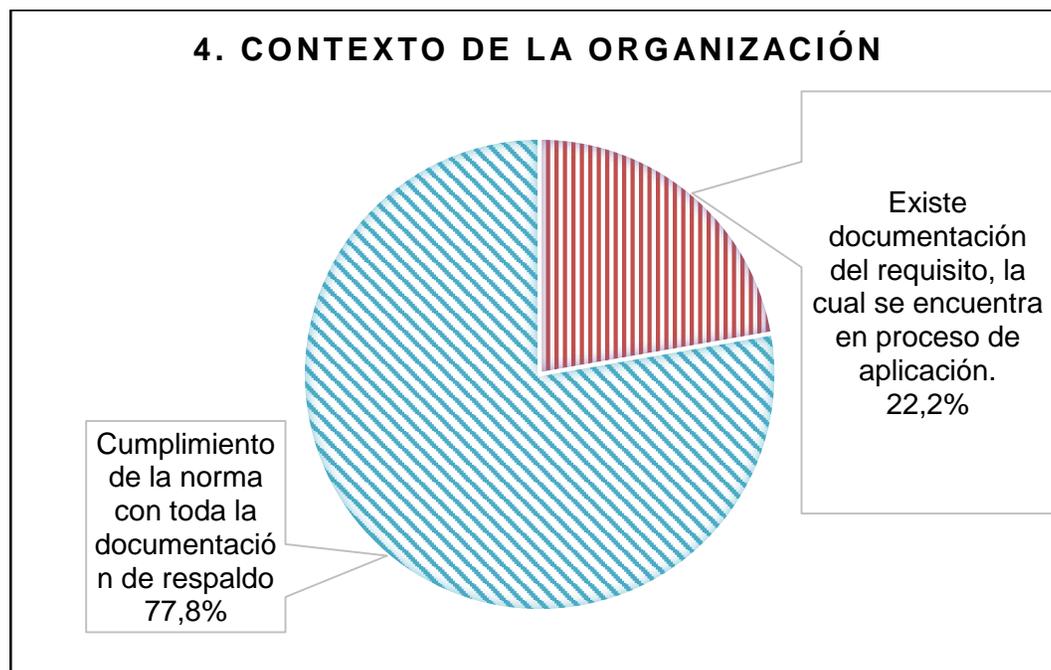
4.1 Resultados en la cláusula 4 contexto de la organización.

El resultado obtenido para el cumplimiento total de la cláusula 4 es del 77.8% como se evidencia en el Gráfico 14, en el que indica que la documentación elaborada ha ayudado a que la empresa identifique y comprenda su contexto, incluidas las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes, además de la declaración del alcance del sistema de gestión

de calidad y sus procesos. Mientras que el 22.2% de los requisitos de la cláusula han sido cumplidos mediante documentación faltando así su implementación.

Gráfico 15

Resultado del cumplimiento final para la cláusula 4.



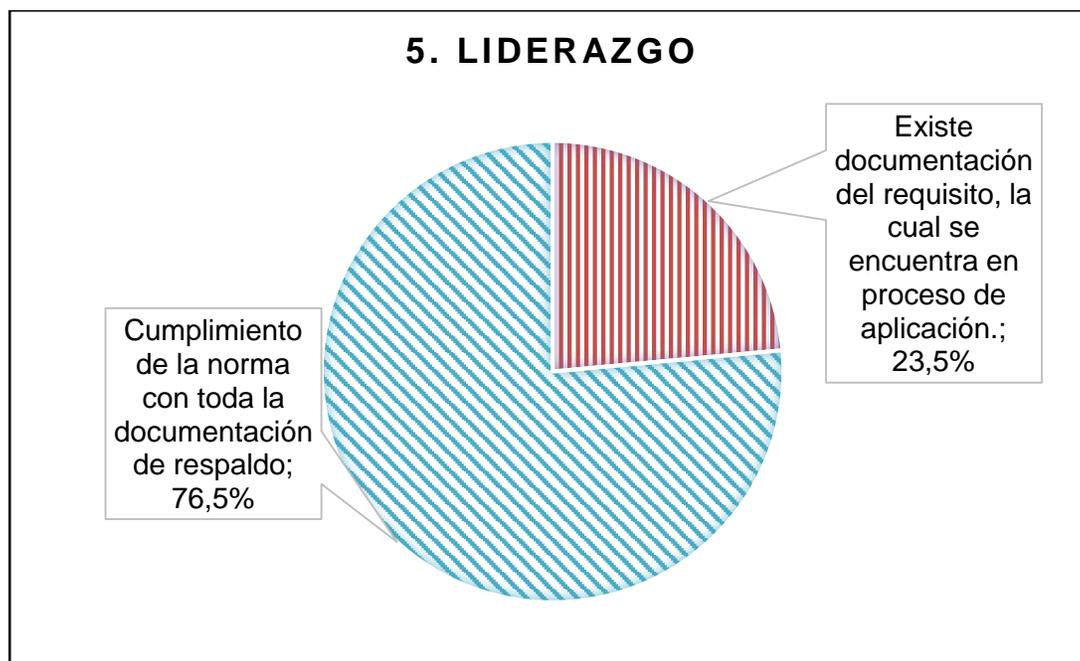
Nota. Resultado del cumplimiento final para la cláusula 4, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

4.2 Resultados en la cláusula 5 liderazgo.

En el Gráfica 15 se presenta el cumplimiento de la cláusula 5 donde se tiene que, el 76.5% de requisitos han sido cumplidos en su totalidad mientras que, el 23.5% restante han sido desarrollados en documentación y requieren su implementación. Ante lo anteriormente expuesto, se puede decir que Pathprofit demuestra liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de calidad, estableciendo la política y objetivos de calidad y comunicándolos a toda la organización, así como los roles y responsabilidades.

Gráfico 16

Resultado del cumplimiento final para la cláusula 5.



Nota. Resultado del cumplimiento final para la cláusula 5, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

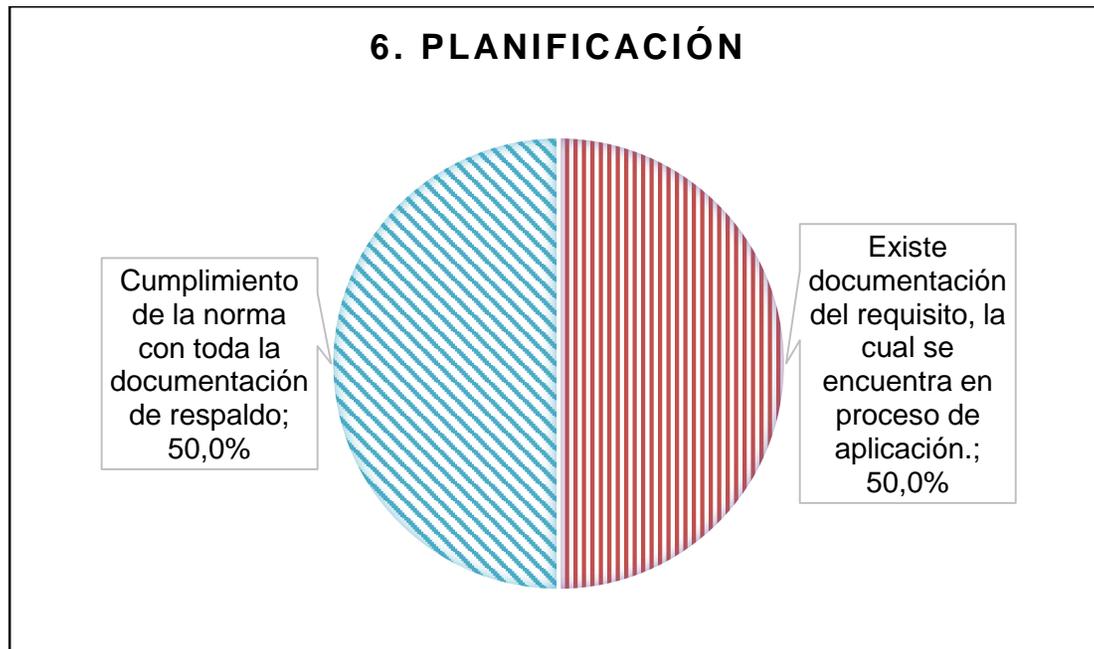
4.3 Resultados en la cláusula 6 planificación.

El cumplimiento de la cláusula de Planificación se puede evidenciar en el Gráfico 16 del cual se puede rescatar que el 50% de los requisitos de la cláusula se han cumplido en su totalidad mientras que el 50% restante mantiene documentación, pero requiere de implementación.

Esto indica que Pathprofit cuenta con la planificación de su sistema de gestión de calidad de manera adecuada y efectiva. Además, identifica los riesgos y oportunidades relevantes y establece objetivos y planes de acción coherentes, asegurándose así, de que su sistema de gestión de calidad sea adecuado para su contexto y que alcance los objetivos de calidad establecidos.

Gráfico 17

Resultado del cumplimiento final para la cláusula 6.



Nota. Resultado del cumplimiento final para la cláusula 6, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

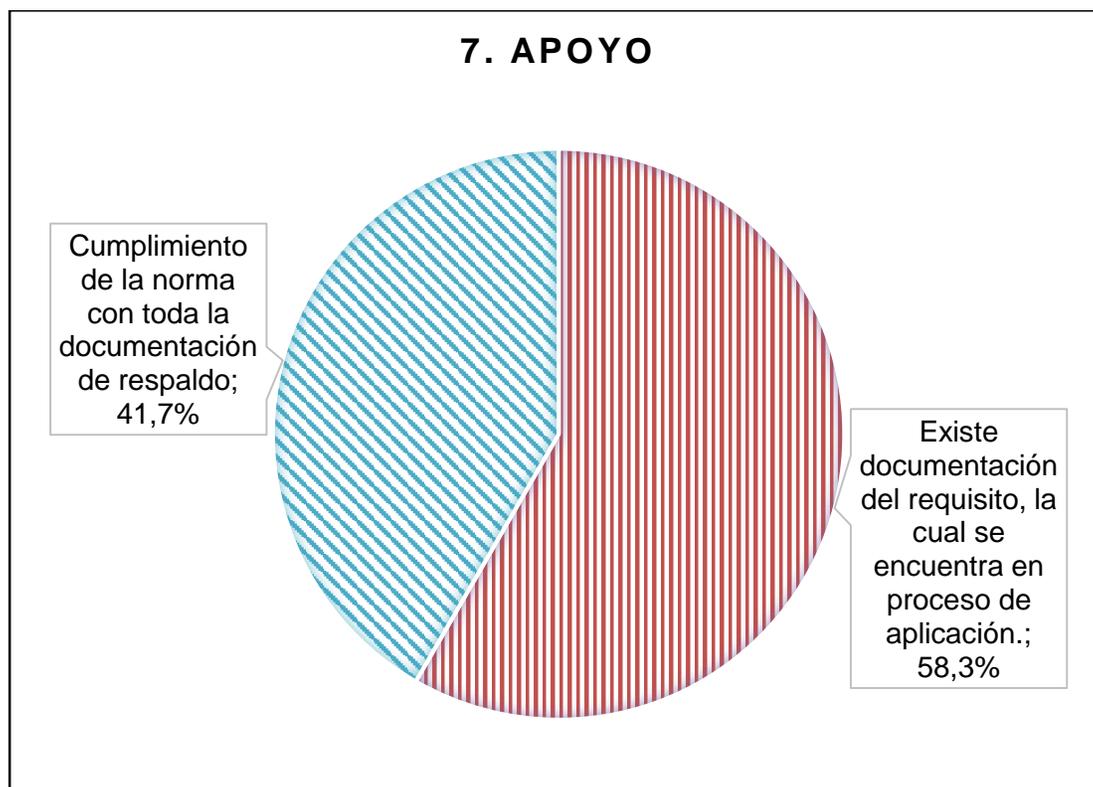
4.4 Resultados en la cláusula 7 apoyo.

Del Gráfico 17 acerca del cumplimiento de la cláusula 7 de Apoyo de la norma ISO 9001:2015, se puede afirmar que los requisitos de este apartado de la norma se cumplen en su totalidad en un 41.7%, siendo que el 58.3% restante tiene la respectiva documentación elaborada siendo imprescindible implementarla.

Lo antes descrito evidencia que Pathprofit proporciona los recursos necesarios para la implementación, mejora continua de su sistema de gestión de calidad, la gestión del personal, la comunicación interna y externa, y la gestión de la información documentada. Además, se encarga de proporcionar capacitaciones adecuadas a su personal con una comunicación clara de la política y objetivos de calidad.

Gráfico 18

Resultado del cumplimiento final para la cláusula 7.



Nota. Resultado del cumplimiento final para la cláusula 7, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

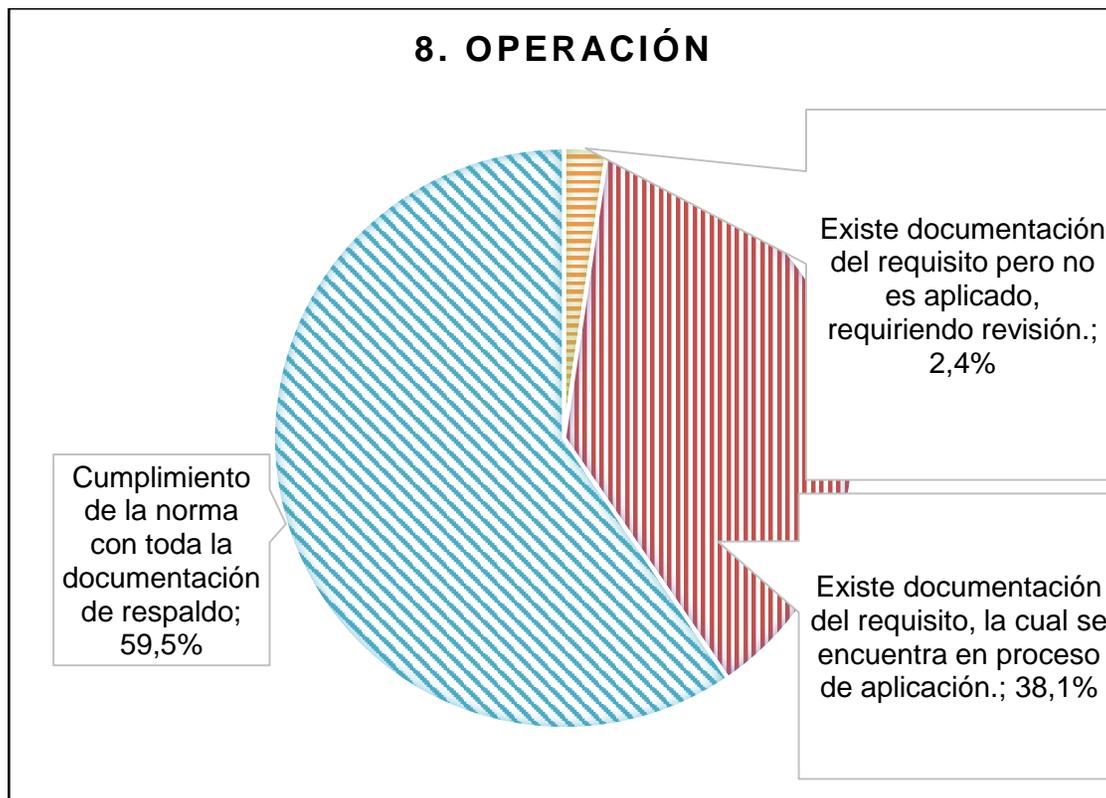
4.5 Resultados en la cláusula 8 operación.

De acuerdo a los resultados presentados en el Gráfico 18, se puede concluir que los requisitos de la cláusula 8 de Operación se cumplen en un 59,5% en su totalidad. No obstante, es necesario destacar que el 2,4% restante, aunque cuenta con la documentación correspondiente, aún no ha sido implementado para asegurar el cumplimiento total de la cláusula y el 38,1% tiene documentación que está en proceso de aplicación.

Por lo tanto, se concluye que Pathprofit planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar continuamente su satisfacción. De igual forma, la empresa se asegura de que los requisitos del cliente se cumplan a lo largo de todos los procesos de producción y prestación del servicio.

Gráfico 19

Resultado del cumplimiento final para la cláusula 8.



Nota. Resultado del cumplimiento final para la cláusula 8, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

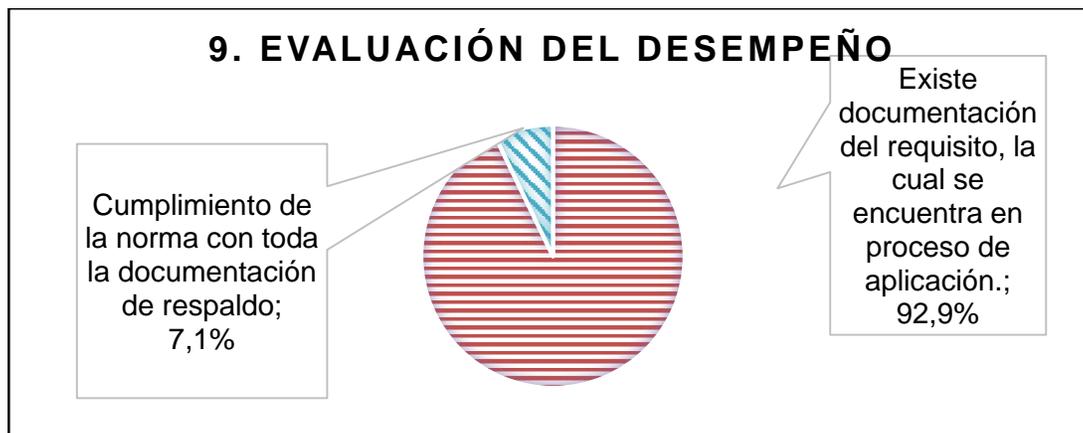
4.6 Resultados en la cláusula 9 evaluación del desempeño.

Acorde a la Grafica 19 se concluye que el 92,9% de los requisitos de la cláusula 9 referente a Evaluación del Desempeño se cumplen del todo. Sin embargo, el restante 7,1%, cuenta con la documentación necesaria, pero no ha sido implementada.

Mostrando así, que la empresa establece los requisitos para evaluaciones de su desempeño en relación con la calidad y la satisfacción del cliente, lo cual le permitirá identificar oportunidades de mejora. Al realizar auditorías internas, revisiones por la dirección y medidas de seguimiento, medición, análisis y evaluación, la organización puede identificar oportunidades y tomar medidas para mejorar su sistema de gestión de calidad.

Gráfico 20

Resultado del cumplimiento final para la cláusula 9.



Nota. Resultado del cumplimiento final para la cláusula 9 de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

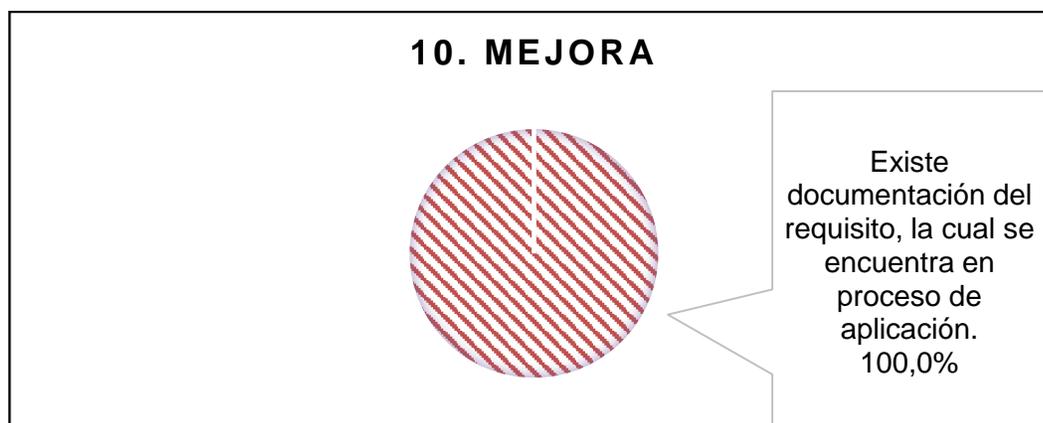
4.7 Resultados en la cláusula 10 mejora.

De acuerdo al Gráfico 20 referente a la cláusula 10 de Mejora, se obtiene como resultado que el 100% corresponde a que existe documentación del requisito la cual se encuentra en proceso de aplicación por lo que requiere su respectiva implementación.

En este sentido, Pathprofit identifica oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas que le permiten garantizar su eficacia y eficiencia, promoviendo la cultura de mejora continua en todos los niveles para lograr la satisfacción del cliente y el éxito de la organización.

Gráfico 21

Resultado del cumplimiento final para la cláusula 10.



Nota. Resultado del cumplimiento final para la cláusula 10, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Conclusiones

Luego del análisis de la empresa Pathprofit y llevar a cabo este proyecto integrador, se puede concluir que el diseño y posterior implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es fundamental para que la empresa obtenga reconocimiento en el mercado, brinde una prestación de servicio basada en calidad, se enfoque en la satisfacción de sus clientes y se realice la estandarización de procesos.

A lo largo del proyecto, se diagnosticaron las necesidades específicas de la empresa para poder diseñar un sistema de gestión de calidad efectivo. Se llevó a cabo un detallado levantamiento de información de los procesos existentes en la empresa, lo que permitió identificar oportunidades de mejora y fortalecimiento en la gestión de los procesos internos y así, cumplir con las normas ISO 9001:2015.

Actualmente, el proyecto de diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Pathprofit está en pleno desarrollo y se están implementando las diferentes medidas y acciones necesarias para mejorar los procesos internos y estandarizarlos de acuerdo a los requerimientos de la norma. Si bien es cierto que aún no se ha obtenido la certificación correspondiente, se espera que con la completa implementación del sistema de gestión de calidad se logren los objetivos establecidos y se obtenga la certificación ISO 9001:2015 que reconoce la calidad de los procesos y servicios ofrecidos por la empresa.

En definitiva, el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es un aspecto crucial para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa en el mercado actual. En el caso específico de Pathprofit, se trata de una iniciativa vital para mejorar la calidad de la prestación de sus servicios, satisfacer las necesidades de sus clientes y asegurar su supervivencia en un mercado cada vez más competitivo.

Para concluir, el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 ha sido un paso fundamental para la empresa Pathprofit en el mercado actual. Antes del proyecto, la empresa tenía un desarrollo del 25% en la ejecución de la norma, pero gracias al proyecto, se ha logrado un avance del 87,90%, lo que representa un gran progreso hacia la certificación.

Con la implementación de este proyecto integrador en Pathprofit se obtendrán beneficios importantes como una mayor eficiencia, mejora en la satisfacción del cliente y aumento del reconocimiento en el mercado. La alta dirección apoya el proyecto y se compromete a implementar el sistema completo para obtener la certificación. Aunque aún falta trabajo por hacer, el objetivo principal de diseñar un sistema efectivo se ha logrado con éxito y la empresa espera continuar mejorando la calidad de sus servicios para satisfacer a sus clientes.

Recomendaciones

Se recomienda que Pathprofit implemente el diseño del sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9001:2015 desarrollado en este proyecto integrador. El sistema propuesto brinda las herramientas necesarias para garantizar que los procesos estén orientados hacia la satisfacción del cliente y asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma, generando así beneficios significativos de los que se puede resaltar: mejoras en la calidad de los servicios ofrecidos, así como en la eficiencia y eficacia de los procesos de la empresa y el reconocimiento en el mercado.

Para lograr una implementación exitosa del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, se recomienda realizar las acciones descritas a continuación:

- El coordinador de calidad deberá definir una planificación y los mecanismos necesarios para la adecuada implementación y difusión de la documentación propuesta en el diseño de sistema de gestión de calidad desarrollado en este proyecto integrador.
- Capacitar a los responsables de la ejecución de los procesos sobre las responsabilidades y funciones a desempeñar en base a la gestión por procesos. Para esto la empresa debe tomar en consideración un plan de capacitación para todos sus colaboradores el cual les permita entender los conceptos fundamentales de la gestión por procesos.
- La alta dirección deberá capacitar e incentivar a los responsables de los procesos sobre la medición y evaluación de sus procesos basados en los indicadores previamente establecidos.
- Continuar trabajando en la identificación de acciones que permitan lograr los objetivos propuestos. Este proceso debe ser constante, pues un sistema de gestión de calidad es un proceso de mejora continua. Por tanto, se deben identificar oportunidades para la mejora y tomar las medidas necesarias para implementarlas.
- Asimismo, se sugiere generar los registros necesarios para las auditorías internas que permitan identificar posibles incumplimientos de la norma y tomar medidas necesarias para corregirlos. Estas auditorías son importantes para asegurar que el sistema de gestión de calidad esté funcionando de manera efectiva y eficiente, para preparar a la organización para la auditoría externa y su posterior certificación.

Bibliografía

- Abu, F., Abu, S., & Shibhab, P. (Eds.). (2020). *Quality Management Systems (ISO 9001:2015)*. Gavin ebooks.
https://www.researchgate.net/publication/342182999_Quality_Management_Systems_ISO_90012015
- Benzaquen-De las Casas, J., y Pérez-Cepeda, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 10(3), 153-176.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511854477006>
- Bohorquez, L. (2010). Estudio del impacto de la certificación ISO 9001:2000 en la competitividad-país. *Ingeniería*, 15(1), 22-34.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498850170003>
- Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., y Morales, R. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*. Grupo Compás.
- Castanedo, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200011
- Cianfrani, C., & West, J. (2016). *Cracking the Case of ISO 9001:2015 for Service* (3rd ed.). ASQ Quality Press.
- Coloma, S. (2016). *Diseño del sistema de gestión de calidad para servicios de consultoría ambiental, basado en la norma ISO 9001: 2008* [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral] Repositorio de ESPOL.
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/99183/D-CD102577.pdf>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. ICB Editores.
- Díaz, J. (2018). *El primer libro: Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. Gandhi Publica.

- Díaz-Romero, C. C. y Rodríguez-Rojas, Y. L. (2017). Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones: Una revisión sistemática. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 8(2), 133.
- González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. UF0049. Tutor Formación.
- Grijalbo, L (2017). *Determinación y comunicación del Sistema de Gestión Ambiental*. UF1944. Tutor Formación.
- ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9000 2015. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.
<http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%202015.pdf>
- ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*.
<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- ISO. (2021, septiembre 6). *ISO - The ISO Survey*. ISO. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>
- ISOTools. (2022). *ISO 9001—Norma ISO 9001 para Sistemas de Gestión de Calidad*.
<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: Manual para ejecutivos*. Ediciones Díaz de Santos.
- Lakhe, R. R., Singhal, M., Narkhede, B. E., Dharkar, K., & L. Shrivastava, R. (2018). *ISO9001: 2015 Quality Management System: Requirements, Interpretation and Implementation*. Educreation Publishing.
- Montano, J. (2016). *La Calidad Es Más Que ISO 9000*. Palibrio.
- Oviedo, A. (2019). *Requisitos, orientación y correlación: Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015*. Educa Digital.

- Payán-Villamizar, C. M., Leal, D., y León, H. (2020). *Modelo de autoevaluación en procesos de calidad académica: Acreditación de alta calidad*. Programa Editorial Universidad del Valle.
- Pérez, J. A. (2004). *Gestión por procesos, como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. ESIC.
- Pérez, J. A. (2010). *Gestión por procesos* (4.ª ed.). ESIC.
- Pinargote, H., Ávila, P., Cedeño, T., Minaya, M., Minaya, R., y Mendoza, A. (2020). *Dirección de operaciones*. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Rodríguez, R., y Pérez, D. R. (2018). *Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad. Visión de futuro*, 22(2).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1668-87082018000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- San Miguel, P. A. (2019). *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para PYMES* (4.ª ed.). Ediciones Paraninfo, SA.
- Sirvent, S., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). Los 7 Principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*, 6(5), 10-18.
- Tricker, R. (2016). *ISO 9001:2015 In Brief* (4th ed.). Routledge.
- Vásquez, M. (2020). *Principios de Gestión ISO 9001*. Marcelo Vasquez Consulting.
- Zapata, A. (2016). *Ciclo de la calidad PHVA*. Universidad Nacional de Colombia.
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Revista Economía Industrial*, 6(330), 81-88.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140164>

Apéndices

Apéndice A

SIPOC de los procesos operativos de Pathprofit

Proceso	S	I	P	O	C
	Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Costumers
	Proveedores	Entradas	Proceso/actividades	Salida	Cliente
Diseño de Compra	Cientes Públicos/Privados	Solicitud de cotización	Receptar solicitud	Ingreso de información	Salesforce CRM
	Salesforce CRM	Lista de Leads	Asignar automáticamente diseñador	Lista de asignaciones	Diseñador de Compra
	Diseñador de compra	Lead asignado	Analizar Factibilidad y requerimientos	Cotizaciones factibles	Actividad interno
	Diseñador de compra	Información de requerimientos y necesidades	Bosquejar cotización	Cotización bosquejo	Actividad interno
	Diseñador de compra	Cotización bosquejo	Enviar cotización	Entrega de cotización	Cliente
	Cliente	Nueva información complementaria	Ajustar cotización	Cotización ajustada	Actividad interno
	Diseñador de compra	Cotización ajustada	Enviar cotización ajustada	Entrega de cotización final	Cliente
	Cliente	Comunicación de aprobación	Aprobar cotización	Compromiso entre las partes	Diseñador de Compra
	Diseñador de compra	Compromiso y cotización final	Generar Contrato / ORC	Contrato y ORC	Proceso interno

Proceso	S	I	P	O	C
	Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Costumers
	Proveedores	Entradas	Proceso/actividades	Salida	Cliente
Apertura de Proyecto	Cliente	Orden de compra y/o contrato firmado	Crear proyecto	Acta de proyecto iniciada	Sistema de Gestión de Proyectos
	Diseñador de compra	Selección de productos y recetas	Crear sistema de proyecto	Listado de productos y actividades	Sistema de proyecto
	Técnico	Hallazgos de revisión	Realizar ajuste al sistema de proyecto	Sistema de proyecto ajustado	Acta de proyecto
	Diseñador de compra	Información complementaria al proyecto	Terminar acta	Acta de proyecto terminada	Proceso interno
Administración de proyecto	Gestor de proyectos y contratos	Comunicación hacia el cliente	Realizar reunión Kick Off	Cliente comunicado	Cliente
	Cliente	Información de ajuste y aclaraciones alcances del proyecto	Negociar y ajustes	Acta definitiva	Gestor de proyectos y contratos
	Sistema de Gestión de Proyectos	Listados de actividades y compras	Distribuir listados	Cientes internos informados	Proceso interno
	Técnicos, compras	Registro cumplimiento	Realizar seguimiento interno	Seguimiento indicadores /ajustes	Proceso interno
	Gestor de proyectos y contratos	Entregables de proyecto	Realizar seguimiento de avance con cliente	Cliente recibe avances de proyecto	Cliente
	Proceso Interno (ejecución)	Solicitud de ajustes	Realizar ajustes a listados y planificación	Listados de compras, planificación	Actividad interno
	Gestor de proyectos y contratos	Documentación e informes cumplimiento	Realizar control de cumplimiento	Registro de cumplimiento	Proceso interno
Ejecución sinérgica de procesos (CI, CN,	Sistema de Gestión de	Listados de actividades y	Distribuir listados	Comunicar área gestión de proyectos	Gestor de proyectos y contratos,

Proceso	S	I	P	O	C
	Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Costumers
	Proveedores	Entradas	Proceso/actividades	Salida	Cliente
BD, ST.)	Proyectos	compras		e importaciones	compras internacionales
	Gestor de proyectos y contratos	Listado de actividades	Realizar planificación técnica	Planificación semanal	Técnicos
	Gestor de proyectos y contratos	Listado de compras nacionales	Realizar planificación logística	Planificación diaria y órdenes de compra nacional	Logística
	Compras internacionales	Listado de compras internacionales	Realizar compras	Órdenes de compra internacional	Proveedores
	Logística	Planificación diaria	Ejecutar planificación logística	Compras nacionales	Actividad interno
	Proveedores	Paquetes y documentación de importación	Receptar compras	Arribo de equipos	Actividad interno
	Logística	Planificación diaria	Entregar materiales equipos y herramientas	Documento de entrega	Técnicos
	Técnicos	Equipos, materiales y herramientas	Ejecutar planificación técnica	Entregables de proyecto	Logística, clientes, gestor de proyectos y contratos
	Técnicos, diseño de compra, logística	Solicitud de ajustes	Aprobar ajustes	Ajuste a planificación	Proceso interno
	Técnicos	Equipos, materiales y herramientas	Recepción de equipos herramientas y equipos	Documento de recepción	Logística
Técnicos, logística, compras	Actualización de planificación	Registrar cumplimiento planificación	Documentación e informes cumplimiento	Proceso interno	

Proceso	S	I	P	O	C
	Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Costumers
	Proveedores	Entradas	Proceso/actividades	Salida	Cliente
Gestión de entrega y cobro	Proceso Interno (administración de proyecto)	Registro de cumplimiento	Solicitar recepción de proyecto	Documentos de cierre de proyecto	Cliente
	Gestor de proyectos y contratos	Documentos firmados	Firmar actas de cierre	Acta de cierre	Cliente
	Logística	Acta de cierre	Generar facturas	Facturas de proyecto	Cliente
	Gestor de proyectos y contratos	Seguimiento de cobro	Solicitar pago de facturas	Cliente notificado de pagos pendientes	Cliente
	Cliente	Notificación de pago	Confirmar cobro	Comprobante de depósito, pago	Tesorería
	Tesorería	Comprobantes de cobro	Confirmar cobro	Informar el cobro de facturas	Proceso interno
Cierre de proyecto	Tesorería	Comprobantes de cobro de proyecto	Revisar el cierre de proyecto	Acta de cierre impresa	Gestor de proyectos y contratos, contabilidad
	Gestor de proyectos y contratos	Acta de cierre	Discriminar proyectos para lecciones aprendidas	Reunión de lecciones aprendidas y documentación de cierre	Gestor de proyectos y contratos, líder técnico, líder diseño, compras internacionales.
	Gestor de proyectos y contratos	Documentación de cierre	Archivar documentación	Archivo	Auditor interno.
Soporte Postventa	Clientes Públicos/Privados	Solicitud de soporte	Llenado de información	Ingreso de información	Sistema Web.

Proceso	S	I	P	O	C
	Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Costumers
	Proveedores	Entradas	Proceso/actividades	Salida	Cliente
	Sistema Web	Información del cliente	Generación de requerimiento de soporte	Notificación al personal	Gestor de proyectos y contratos.
	Cientes Públicos/Privados	Equipos de clientes	Enviar equipos a oficina Pathprofit	Acta de entrega-recepción	Bodega.
	Gestor de proyectos y contratos.	Requerimiento de soporte y equipos.	Planificación de actividades	Orden de trabajo	Técnicos

Nota. SIPOC de los procesos operativos de Pathprofit, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Apéndice B

Lista de Chequeo de la situación inicial de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	DEBE	EVIDENCIAS A BUSCAR	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN									
4.1 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.	Documentos de análisis sobre el contexto de la organización mediante análisis FODA, PESTAL, etc.	Se tiene planteado pero no de manera formal		X				PARCIAL
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión sobre estas cuestiones	Registros de control y actualización de los análisis FODA y/o PEST.			X				PARCIAL
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	a) La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad	Documentos de análisis de las partes interesadas, registros de seguimiento y revisión de los requisitos de las partes interesadas.	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL
	b) La organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.		Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		NEE	X					NO

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance, este debe estar disponible y mantenerse como información documentada.	Documento en el cual se define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	NEE	X					NO
	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.		NEE	X				NO	
	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	Información documentada del alcance del sistema de gestión.	NEE	X					NO
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	La organización debe establecer, implementar, mejorar mantener continuamente un sistema de gestión, incluidos los	Mapeo y caracterización de procesos, indicadores del sistema de gestión de calidad.	Se tiene planteado pero no de manera formal y se apoyan con el diagrama de flujo		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	procesos necesarios y sus interacciones. de acuerdo con los requisitos.								
4.4.1	a) La organización, debe determinar las entradas salidas requeridas y las esperadas de estos procesos.	Levantamiento de procesos.	Se tiene planteado pero no de manera formal		X				PARCIAL
	b) La organización, debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	Diagramas de flujo de procesos	Existe un borrador de los diagramas de flujo.		X				PARCIAL
	c) La organización, debe determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.	Indicadores de desempeño, medición y seguimiento.	NEE		X				PARCIAL
	d) La organización, debe determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.	Fichas de procesos (Asignación de recursos)	NEE		X				PARCIAL
	e) La organización, debe asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	Fichas de procesos (Asignación de responsabilidades y autoridades)	NEE		X				PARCIAL
	f) La organización, debe abordar los riesgos y oportunidades.	Análisis de riesgos de procesos.	Se tiene planteado pero no existe documentación que lo respalde.		X				PARCIAL
	g) La organización, debe evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio para asegurarse de que estos procesos	Procedimiento de evaluación de procesos.	Se tiene planteado pero no existe documentación que lo respalde.		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
4.4.1	logran los resultados previstos.								
	h) La organización, debe mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.	Sistema de mejora continua.	Se tiene planteado pero no existe documentación que lo respalde.		X				PARCIAL
4.4.2	La organización, debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos y debe conservar la información documentada.	Documentos, registros de ejecución de los procesos.	NEE		X				PARCIAL
5. LIDERAZGO									
5.1 Liderazgo y compromiso									
5.1.1. Generalidades	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión: a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	Registro o actas de la revisión de los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad.	La alta dirección muestra compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad pero falta establecer detalles para el desarrollo del SGC.		X				PARCIAL
	b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, y que sean compatibles contexto y la dirección.	Documentos de la política y los objetivos de la calidad.	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
5.1.1. Generalidades	c) Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de negocio de la organización.	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización.	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL
	d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Diagramas de flujo de los procesos y análisis de riesgos, registro de utilización de recursos.			X				PARCIAL
	e) Asegurando disponibilidad de los recursos necesarios para el SGC.				X				PARCIAL
	f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz Y conforme con los requisitos.	Plan de comunicación interna y externa.			X				PARCIAL
	g) Asegurándose de que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos. apoyando a dirigiendo y las personas y promoviendo la mejora.	Comunicados del compromiso de la Alta Dirección, indicadores de procesos e informes de resultados.	NEE	X					NO
	h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.	Comunicado de apoyo y seguimiento a los responsables de la calidad.	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL
	i) Promoviendo la mejora	Capacitaciones. planes de acción, reuniones de mejora continua.	Se realizan reuniones pero no hay documentos de respaldo		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
5.1.1. Generalidades	j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	Perfil de cargos	Se consulta al líder del departamento sobre el perfil requerido según la necesidad.		X				PARCIAL
5.1.2. Enfoque al cliente	La Dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, y asegurar que: a) Se determinan, se comprende y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	Análisis FODA enfocado a productos y servicios.	Se tiene planteado pero no existe documentación que lo respalde.		X				PARCIAL
	b) Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		NEE	X				NO	
	c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	Análisis de la satisfacción del cliente.	Se tiene el formato de las encuestas de los clientes pero después de pandemia no se ha realizado			X			PARCIAL
5.2. Política									

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad	La Alta Dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: a)Sea Apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica, b)Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, c)Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables, d)Incluya un compromiso de mejora continua del SGC.	Documento de la política de la calidad.	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad	La política de la calidad debe: a) Estar disponible mantenerse como información documentada. b) Comunicarse, entenderse y aplicarse en la organización. c) Estar disponible para las La Alta Dirección debe partes interesadas pertinentes.	Procedimiento de comunicación de la política de la calidad (cartelera, página web, comunicado, visualización en pantallas, etc.)			X				PARCIAL
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La Alta Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan.	Manual de roles y responsabilidades. Registros de comunicación y entrega de roles.			X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional; b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora; d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización; e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad	Documentos relacionados con los perfiles de cargo	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL
6. PLANIFICACIÓN									
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades									
6.1.1.	Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades.	Plan de análisis y acción para abordar riesgos y oportunidades.	Se tiene planteado pero no existe documentación que lo respalde.		X				PARCIAL
6.1.2.	La organización debe planificar:	Documento de planificación para	Se tiene una idea del punto pero falta definir		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
	a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.	abordar riesgos y oportunidades de los procesos que afecten el SGC.	completamente los detalles.						
	b) La manera de integrar e implementar las acciones sus procesos y evaluarlas.		NEE	X					NO
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos									
6.2.1.	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión, y debe mantener información documentada de los mismos.	Documento en el que conste los objetivos de calidad. Documento de planificación del cumplimiento de los objetivos, asignación de recursos y responsabilidades, evaluación de resultados.	Se tiene realizado un borrador de los objetivos que debe cumplir la empresa.		X				PARCIAL
6.2.2.	La organización debe planificar como lograr sus objetivos de la calidad.		Se ha elaborado un borrador de las responsabilidades y asignación de recursos.		X				PARCIAL
6.3. Planificación de los cambios	Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el sistema, estos se deben llevar a cabo de manera planificada.	Documento donde se especifique el propósito de los cambios, disponibilidad de recursos y responsabilidades.	NEE	X					NO
7. APOYO									
7.1. Recursos									
7.1.1. Generalidades	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema. La organización debe considerar:	Presupuestos, Documento de planificación y asignación de los recursos.	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.								
7.1.2. Personas	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación, operación y control.	Organigrama estructural y funcional de la empresa.	Se encuentra en el organigrama de la empresa			X			PARCIAL
7.1.3 Infraestructura	La organización determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Planos de edificios y servicios, documento del plan de mantenimiento y registros.	Se tiene los planos del edificio			X			PARCIAL
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Documentos de programas y campañas de concientización del personal, buzón de quejas. Registros de condiciones ambientales y laborales. Cronograma de eventos sociales.	Se tiene documentación al respecto pero falta desarrollarla y detallar			X			PARCIAL
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición									
7.1.5.1 Generalidades	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se	Registro de mantenimiento de equipos, calibración, verificación, etc.	Se solicita a los proveedores un certificado de calidad o calibración del equipo cuando el cliente lo solicita			X			PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.								
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	<p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:</p> <p>a) Calibrarse o verificarse, o ambas a intervalos especificados, cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación.</p>	Registros de la calibración o verificación de equipos.	NEE	X					NO
	b) Identificarse para determinar su estado.	Identificación de equipos	Tienen una política de codificación de equipos y productos				X		PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	Áreas exclusivas para el almacenamiento de equipos calibrados y procedimiento de uso de los mismos.	Almacenamiento adecuado de equipos				X		PARCIAL
	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar acciones adecuadas cuando sea necesario.	Plan de acción frente a la desviación de las mediciones de los equipos calibrados.	NEE	X					NO
7.1.6 Conocimientos de la organización	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Manuales, procedimientos de producción, instructivos. Manuales de uso de equipos.	Se tiene planteado pero no existe documentación que lo respalde.		X				PARCIAL
	La organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los adicionales y a actualizaciones requeridas.	Plan de capacitación periódica al personal, registros de cursos recibidos.	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL
7.2. Competencia	a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema.	Registros de pruebas de aptitud y evaluación de conocimientos al personal.	Se tiene la información de los resueltos.			X			PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
	b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.	Documentos de certificados, diplomas, títulos o experiencia comprobada del personal	Se revisó toda esta información al momento de contratar al personal pero no se guarda documentación correspondiente.		X				PARCIAL
	c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Plan de capacitación al personal, talleres, cursos.	Se sustenta con un cronograma		X				PARCIAL
	d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia.	Registros de evaluación y capacitación.	NEE	X					NO
7.3. Toma de conciencia	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	Registro de charlas informativas al personal con respecto a la política y objetivos de la calidad. Informar además consecuencias del incumplimiento de los requisitos de la norma (quejas del cliente, producto no conforme)	NEE	X					NO
	a) La política de la calidad		NEE	X					NO
	b) Los objetivos de la calidad pertinentes.		NEE	X					NO
	c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.		Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL
	d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		NEE	X				NO	
7.4. Comunicación	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al	Plan de comunicaciones internas y externas.	NEE	X				NO	

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	sistema de gestión de la calidad.								
7.5. Información documentada									
7.5.1 Generalidades	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional. b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	Documentación requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad. (Manuales, registros, procedimientos, instructivos)	NEE	X					NO
7.5.2 Creación y actualización	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) La identificación y descripción. b) El formato y los medios de soporte. c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	Actualización de la información documentada (registro de título, fecha, autor o número de referencia, versión)	NEE	X					NO
7.5.3 Control de la información documentada									

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015										
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA						
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE	
7.5.3.1	La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por esta Norma se debe controlar para asegurarse de que: a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite b) Esté protegida adecuadamente	Documento del procedimiento de control y distribución de documentos (manuales, procedimientos, registros) Matriz de control de documentos.	NEE	X						NO
7.5.3.2	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición. La información de origen externo documentada, que se determina como necesaria para la planificación y operación, se debe identificar y controlar; y debe ser conservada y ser protegida contra	Procedimiento para el tratamiento de la información de origen externo.	NEE	X						NO

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
	modificaciones no intencionadas.								
8. OPERACIÓN									
8.1. Planificación y control operacional	<p>La empresa tiene que realizar una planificación, implantación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos, además de implantar las acciones determinadas en el apartado 6, mediante:</p> <p>a) La determinación de todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa.</p> <p>b) Establecer los diferentes criterios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los procesos -Aceptación de los servicios y los productos. <p>c) Se determinan todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los requisitos de los servicios y los productos.</p> <p>d) Se determina y almacena la información documentada en la extensión oportuna:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ofrecer confianza sobre los procesos que se han llevado a cabo según lo que se ha planificado. -Para demostrar la conformidad de los 	Procedimiento de planificación y control operacional.	Planificaciones semanales que realizan los técnicos sin archivos físicos.		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	productos y los servicios que ofrece.								
	La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados	Procedimiento de evaluación de proveedores externos.	Evalúan en base a la cartera de proveedores que han trabajado pero no nada formalizado.		X				PARCIAL
8.2. Requisitos para los productos y servicios									
8.2.1 Comunicación con el cliente	La comunicación con los clientes debe incluir: a) La información relativa a los productos y servicios.	Fichas técnicas de los productos y servicios.	Se contempla en las cotizaciones como ficha técnica		X				PARCIAL
	b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios	Registros de consultas y cambios en los productos	Se analiza con los clientes en reuniones los avances de la ejecución del proyecto y cambios de alcance pero no se tiene una documentación formal.		X				PARCIAL
	c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios,	Encuestas de satisfacción a los clientes, buzón de quejas.	Se tiene un formato pero actualmente no se revisa		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
8.2.1 Comunicación con el cliente	incluyendo las quejas de los clientes								
	d) Manipular o controlar la propiedad del cliente.	Registros de control de la información de los clientes.	Se guarda la base de datos en el CRM				X		PARCIAL
	e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente	Documento del Plan de contingencia de quejas.	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles.		X				PARCIAL
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer, la organización debe asegurarse de que: a) Los requisitos se definen, incluyendo: 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable. 2) Los considerados necesarios.	Órdenes de compra, contratos con los clientes, cumplimiento de las normativas legales.	Se tiene un registro y los archivos de los proyectos.				X		PARCIAL
	b) La organización puede cumplir con las declaraciones de los productos y servicios que ofrece.	Certificaciones de calidad, política de tiempos de entrega, etc.	Se tiene planteado pero no existe documentación que lo respalde.		X				PARCIAL
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer. La organización debe realizar una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente y	Análisis de la capacidad de producción, tiempos de entrega, documentos de la cobertura de los servicios. Análisis de los contratos con los clientes, procedimiento de tratamiento de quejas y mediación.	Se tiene planteado pero no existe documentación que lo respalde.		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
	debe asegurarse de que se resuelven las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.								
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.	Registro de la confirmación de los pedidos de los clientes.	Se realiza la cotización				X		PARCIAL
8.2.3.2	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable: a) Sobre los resultados de la revisión. b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	Registros de la revisión de los requisitos de los productos y servicios. Documento del análisis de los nuevos requisitos de los productos y servicios.	No se facilitó la documentación de cambios de alcance		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y las personas pertinentes conscientes de los requisitos modificados.	Registro de control de cambios de contratos y pedidos. Registro de comunicación a los responsables.	Se negocia con el cliente mediante reuniones		X				PARCIAL
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios									
8.3.1 Generalidades	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de la provisión de productos y servicios.	Procedimiento del diseño de productos.	N/A					X	SI
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: La naturaleza, duración y complejidad de actividades de diseño y desarrollo, las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables, las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo, las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo, las necesidades de recursos internos y externos para el	Registros de revisión, verificación y validación de cada etapa del diseño y desarrollo. Documento de asignación de responsables del diseño y asignación de recursos. Encuestas a los clientes sobre los requisitos para nuevos diseños de productos y servicios.	N/A					X	SI

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
	diseño y desarrollo de los productos y servicios, la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo, la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo, los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios, el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.								
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar: Los requisitos funcionales y de desempeño, la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares, requisitos	Procedimientos de diseño de productos, mapeo de procesos de diseño. Análisis de potenciales fallas en los productos y servicios, documento de planificación de los recursos necesarios para el diseño	N/A					X	SI

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
	legales y reglamentarios, normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar, las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios. La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.								
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo.	Documento de evaluación de los resultados del diseño y desarrollo. Verificación de las salidas del diseño.	N/A					X	SI
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo: Cumplen los requisitos de las entradas, son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios. La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño.	Registros de control de las salidas del diseño (check list, etc.) Fichas técnicas de los productos diseñados. Documento de los criterios de aprobación del producto.	N/A					X	SI

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	Registros del control de cambios del diseño y desarrollo y documentos de los resultados de la revisión de cambios y análisis de riesgos.	N/A					X	SI
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente									
8.4.1 Generalidades	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	Registros de las actividades de evaluación a proveedores externos. Test de reevaluación a proveedores	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles para la evaluación de proveedores			X			PARCIAL
	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización; b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la	Especificaciones técnicas y órdenes de compra.	Se revisa que llegue de acuerdo a la orden de compra					X	PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
8.4.1 Generalidades	organización; c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.								
	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	Evaluaciones de los proveedores externos.	Se tiene una idea del punto pero falta definir completamente los detalles		X				PARCIAL
8.4.2 Tipo y alcance del control	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.	Perfiles de cargo, fichas técnicas.	Se revisa que el servicio suministrado externamente este acorde a lo requerido por la empresa		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015											
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE		
				0%	25%	50%	75%	100%			
8.4.2 Tipo y alcance del control	La organización debe: a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de la Calidad.	Registros de los servicios suministrados externamente. Procedimiento de control a proveedores externos.	NEE	X						NO	
	b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.	Registros de verificación o análisis de materias primas.	Checklist		X					PARCIAL	
	c) Tener en consideración: el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.	Registros de evaluación los productos y servicios suministrados externamente.	NEE	X							NO
	d) Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	Registros de control de ingresos de procesos, productos y servicios.	Checklist			X					PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
8.4.3 Información para los proveedores externos.	<p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.</p> <p>La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:</p> <p>a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar.</p> <p>b) La aprobación de:</p> <p>1) Productos y servicios.</p> <p>2) Métodos, procesos y equipos.</p> <p>3) La liberación de productos y servicios.</p> <p>c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;</p> <p>d) las interacciones del proveedor externo con la organización;</p> <p>e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;</p> <p>f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>	<p>Contratos con los proveedores externos, registros de reuniones, etc.</p>	<p>Se tienen contratos de presentación de servicios y órdenes de compra</p>			X			PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
8.5. Producción y provisión del servicio									
	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	Registros del control de la producción, control de calidad.	Contratos con los proveedores externos, registros de reuniones, etc.			X			PARCIAL
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar; b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios; d) el uso de la	Registros del control de la producción, control de calidad.	Contratos de proyectos, contratos con el personal, documentos de entrega recepción.			X			PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.								
8.5.2 Identificación y trazabilidad	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios	Registro de control de salidas, número de lote, código. Identificación del producto no conforme.	NEE	X					NO
	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento	Registros de control del producto en proceso y terminado.	Checklist		X				PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	y medición a través de la producción y del servicio.								
	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	Registros de control del producto en proceso y terminado.	Se tiene un documento de entrega			X			PARCIAL
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizada. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	Procedimiento para el custodio de material entregado por clientes y proveedores	NEE	X					NO
8.5.4 Preservación	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	Procedimiento de control del producto terminado, verificación del almacenamiento en bodega (Check list)	Documento de entrega-recepción interna.			X			PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar: a) los requisitos legales y reglamentarios; b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; d) los requisitos del cliente; e) la retroalimentación del cliente.	Procedimiento de las actividades posteriores a la entrega, garantías. Verificación del cumplimiento de normativas para el transporte de productos	Documento estipula los requisitos del contrato y avale su instalación correcta.		X				PARCIAL
8.5.6 Control de los cambios	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad de requisitos y debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las	Procedimiento para el control de cambios. Registros de la revisión de cambios en la producción.	NEE	X					NO

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.								
8.6. Liberación de los productos y servicios	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. Se debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	Procedimiento para la liberación de productos y servicios. Registros de seguimiento y control durante la elaboración de productos.	Registros		X				PARCIAL
8.7. Control de las salidas no conformes									
8.7.1	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan, aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos o después de la provisión de los servicios. y debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados	Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes.	NEE	X					NO

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.								
	La organización debe tratar las salidas no conformes y debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	Procedimiento de tratamiento y disposición de las salidas no conformes.	NEE	X					NO
8.7.2	La organización debe conservar la información documentada que: a) Describa la no conformidad. b) Describa las acciones tomadas.	Registros del levantamiento y corrección de no conformidades y el responsable	NEE	X					NO
	c) Describa todas las concesiones obtenidas. d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	Registros de concesión de productos no conformes y el responsable.	NEE	X					NO
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO									
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación									
9.1.1. Generalidades	La organización debe determinar qué necesita seguimiento y medición, los métodos, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	Procedimiento de seguimiento, medición y evaluación de indicadores.	NEE	X					NO

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
	La organización debe determinar cuándo llevar a cabo el seguimiento y la medición y cuándo se deben analizar y evaluar los resultados. Se debe evaluar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad. Se debe conservar la información documentada.	Documento de la planificación y revisión de los resultados del seguimiento y medición de indicadores de procesos.	NEE	X					NO
9.1.2. Satisfacción del cliente	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	Encuestas de satisfacción al cliente.	Encuestas de satisfacción con el cliente			X			PARCIAL
9.1.2. Análisis y evaluación	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios; b) el grado de satisfacción del cliente; c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las	Encuestas de satisfacción con el cliente	Encuestas de satisfacción con el cliente			X			PARCIAL

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
	acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) el desempeño de los proveedores externos; g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.								
9.2. Auditoría interna									
9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información.	Plan y cronograma de auditorías internas.	NEE	X					NO
9.2.2	a) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría. b) Definir los criterios de la auditoría y el alcance. c) Seleccionar los auditores d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada; f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	Registros de realización de Auditorías internas. Documento del cronograma de auditorías.	NEE	X					NO

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015										
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA						
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE	
9.3. Revisión por la dirección										
9.3.1 Generalidades	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica.	Programa o cronograma de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la alta dirección.	NEE	X						NO
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:	Documentos de informes de la revisión por la dirección del SGC, Registros de auditorías internas.	NEE	X						NO
	a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección.		NEE	X						NO
	b) Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.	Documento de los resultados obtenidos del desempeño del sistema de gestión de la calidad.	NEE	X						NO
	c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		NEE	X						NO
	d) La adecuación de los recursos.	Revisión de los análisis de riesgos y acciones correctivas.	NEE	X						NO
	e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1).		NEE	X						NO
f) Las oportunidades de mejora.	NEE		X						NO	

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					
				0%	25%	50%	75%	100%	CUMPLE
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con: Las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad, necesidades de recursos. Se debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	Informe de revisión por la dirección, Registro de recomendaciones, cambios y sugerencias de la Alta Dirección.	NEE	X					NO
10. MEJORA									
10.1. Generalidades	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente	Procedimiento para mejorar los productos y servicios, corregir y reducir los efectos no deseados	NEE	X					NO
10.2. No conformidad y acción correctiva									

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015										
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE	
				0%	25%	50%	75%	100%		
10.2.1	<p>Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>a) Reaccionar ante la no conformidad.</p> <p>b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante</p> <p>c) implementar cualquier acción necesaria;</p> <p>d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</p> <p>e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y</p> <p>f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.</p>	Procedimiento para levantar no conformidades y tratamiento de quejas.	NEE	X						NO
10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia.	Registros de identificación de no conformidades y acciones correctivas.	NEE	X						NO
10.3. Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Plan de mejora continua del Sistema de gestión y actualización del plan de mejora.	NEE	X						NO

SITUACIÓN INICIAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015									
CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA	CLÁUSULA					CUMPLE
				0%	25%	50%	75%	100%	
10.3. Mejora continua	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades como parte de la mejora continua.	Registros de la revisión de los resultados de la auditoria interna.	NEE	X					NO

Nota. Lista de Chequeo de la situación inicial de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Apéndice C

Cálculos de calificación de las cláusulas

Tabla C1

Resultados de calificación de cumplimiento norma ISO 9001:2015.

CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	5. LIDERAZGO	% CUMPLIMIENTO	6. PLANIFICACIÓN	% CUMPLIMIENTO	7. APOYO	% CUMPLIMIENTO	8. OPERACIÓN	% CUMPLIMIENTO	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% CUMPLIMIENTO	10. MEJORA	% CUMPLIMIENTO
NO	4	22,22%	2	11,76%	2	33,33%	11	45,83%	9	21,43%	12	85,71%	5	100,00%
SI	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	14,29%	0	0,00%	0	0,00%
PARCIAL	14	77,78%	15	88,24%	4	66,67%	13	54,17%	27	64,29%	2	14,29%	0	0,00%

Nota. Resultados de calificación de cumplimiento norma ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Tabla C2

Ponderación de cumplimiento por cláusulas de ISO 9001:2015.

	CALIFICACIÓN					TOTAL
	0%	25%	50%	75%	100%	
Conteo de respuestas de la Cláusula 4	4	14	0	0	0	18
Conteo de respuestas de la Cláusula 4 x Calificación	0	3,5	0	0	0	3,5
Total % Cumplimiento						19,44%
Conteo de respuestas de la Cláusula 5	2	14	1	0	0	17
Conteo de respuestas de la Cláusula 5 x Calificación	0	3,5	0,5	0	0	4
Total % Cumplimiento						23,53%
Conteo de respuestas de la Cláusula 6	2	4	0	0	0	6
Conteo de respuestas de la Cláusula 6 x Calificación	0	1	0	0	0	1
Total % Cumplimiento						16,67%
Conteo de respuestas de la Cláusula 7	11	6	5	2	0	24
Conteo de respuestas de la Cláusula 7 x Calificación	0	1,5	2,5	1,5	0	5,5
Total % Cumplimiento						22,92%
Conteo de respuestas de la Cláusula 8	9	16	7	4	6	42
Conteo de respuestas de la Cláusula 8 x Calificación	0	4	3,5	3	6	16,5
Total % Cumplimiento						39,29%
Conteo de respuestas de la Cláusula 9	12	0	2	0	0	14
Conteo de respuestas de la Cláusula 9 x Calificación	0	0	1	0	0	1
Total % Cumplimiento						7,14%
Conteo de respuestas de la Cláusula 10	5	0	0	0	0	5
Conteo de respuestas de la Cláusula 10 x Calificación	0	0	0	0	0	0
Total % Cumplimiento						0,00%
Conteo de respuestas de la Norma ISO 9001:2015	45	54	15	6	6	126
Conteo de respuestas de la Norma ISO 9001:2015 x Calificación	0	13,5	7,5	4,5	6	31,5
Total % Cumplimiento						25,00%

Nota. Ponderación de cumplimiento por cláusulas de ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Apéndice D

Análisis del entorno de Pathprofit.

Tabla D1

Análisis del entorno interno de Pathprofit.

Entorno Interno	
Fortalezas	
Estructura	Infraestructura adecuada.
	Experiencia y Marca.
	Clientes avalan la experiencia de la empresa.
Cultura	Buen ambiente de trabajo.
Recursos	Personal calificado.
Estrategia	Mejora Continua.
	Flexibilidad y adaptación acorde a las necesidades del cliente.
	Marketing digital.
	Distribución de marcas reconocidas internacionalmente.
	Capacidad de negociación de precios con el cliente.
Debilidades	
Estructura	Carencia de sistemas de control y seguimiento
Cultura	Deficiente comunicación con el cliente
	Deficiente cumplimiento de los procesos
Recursos	Plazos de entrega no acordes a las necesidades del cliente
	Recursos Financieros
	Cuellos de botella en los departamentos de proyectos y ventas
Estrategia	Cartera vencida PPC mayor a 6 meses
	Deficiente información sobre los servicios de la empresa

Nota. Análisis del entorno interno de Pathprofit, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Tabla D2

Análisis del entorno externo de Pathprofit.

Entorno Externo	
Oportunidades	
Político	Estabilidad político - económica en el gobierno
Económico	Crecimiento del E-commerce
	Incremento de la demanda en los mercados B2C
	Resurgimiento de la industria minera
	Captación de nuevos clientes del sector privado
Social	Mayor uso de las redes sociales como fuente de comunicación
	Nuevas alianzas estratégicas con empresas proveedoras de equipos y sensores medio ambientales.
Ambiente	Nuevos mercados que requieren sistemas para medición de variables ambientales.
	Eventos extremos en la naturaleza requieren monitorear variables ambientales
Legal	Incentivos, regulaciones legales que fomentan el monitoreo de variables ambientales en las industrias
	Contratos flexibles con personal en diferentes países y oficinas virtuales
Amenazas	
Político	Inestabilidad política y económica
	Reducción de inversión pública por parte del estado
Económico	Nuevos competidores internacionales
	Absorciones/fusiones que afecten las marcas que vendemos
	Crecimiento en los plazos de importaciones
Social	Demora en pagos del cliente
	Pérdida de Valores (corrupción)
	Atracción de capital humano de la empresa por parte de otra empresa
Tecnología	Nuevas marcas y tecnologías con nuevos distribuidores
Ambiente	Disminución de la cuota de mercado
Legal	Cambios en el sistema tributario

Nota. Análisis del entorno externo de Pathprofit, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.

Apéndice E

Manual de Procesos



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medimos para la vida
🇪🇸 🇨🇰 🇨🇰 🇪🇸

Manual de; Procesos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
___ Andrés Mora ___ Firma	___ Fabián Patiño ___ Firma	___ Fabián Patiño ___ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 23/12/2022	Fecha: 06/01/2023	Fecha: 12/01/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
19/04/2023	01	19/04/2023	Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 32

 	Código:	PP-DP-PR-01	
	Proceso/Subproceso:	Diseño de Compra	
	Proceso Principal:	Macroproceso	
Líder de Proceso:	Líder Diseño		
Entradas del Proceso:	Requerimientos con datos y anexos provistos por cliente para cotización.	Salidas del Proceso:	Órdenes de Compra, Adjudicaciones o Contratos.
- C			
- P			
- C			
- C			
Ing			año
Co			
As			er
Re			
An			
Re			
Ne			
An			
Co			
Re			
Pre			
de			
Dis			
el t			
Re			

CONFIDENCIAL

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 3 de 32

F	de
E	de
C	
S	de
C	
C	de
C	de
C	
-	
-	st.
	Objetivo
C	%
F	%
C	%
F	

CONFIDENCIAL

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 4 de 32



	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 5 de 32

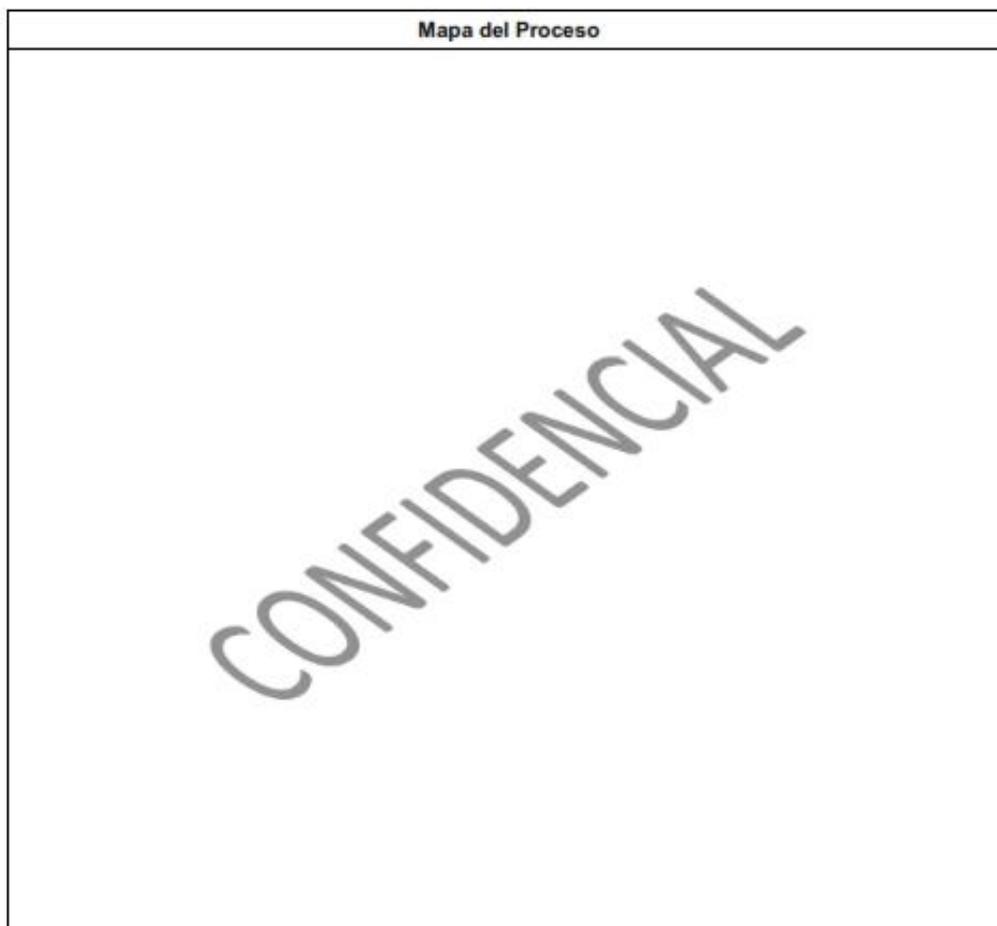
	Código:	PP-DP-PR-02	
	Proceso/Subproceso:	Apertura de Proyecto	
	Proceso Principal:	Macroproceso	
Líder de Proceso:	Líder Diseño		
Entradas del Proceso:	Órdenes de Compra, Adjudicaciones o Contratos.	Salidas del Proceso:	Acta de Proyecto
<p style="font-size: 48px; opacity: 0.3; transform: rotate(-30deg);">CONFIDENCIAL</p>			

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 6 de 32

Con toda la información ingresada en apoyo al acta	
Ge Prc	
- D - G - T	
Ni	
Ge Prc	
Ge Prc	

CONFIDENCIAL

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 7 de 32



	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 8 de 32

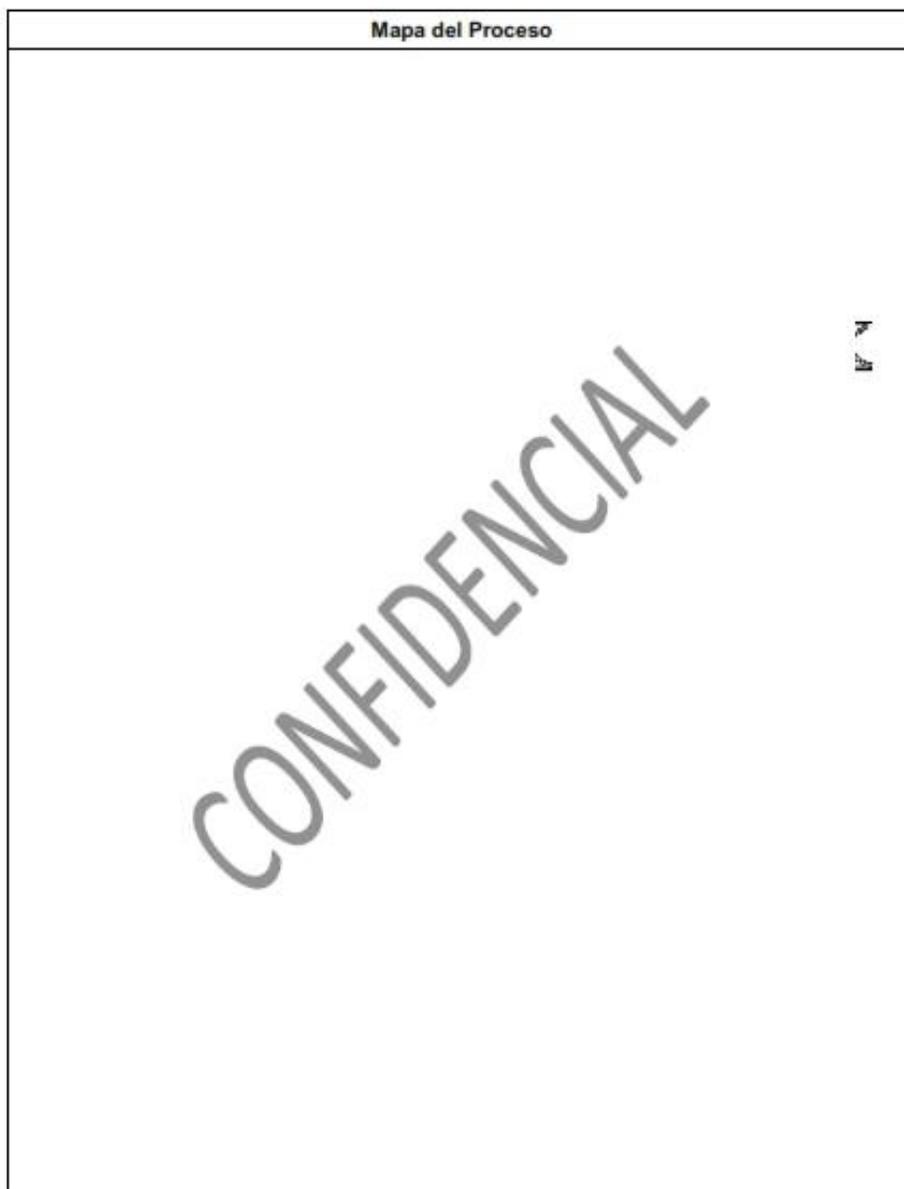
	Código:	PP-GP-PR-01	
	Proceso/Subproceso:	Administración de Proyecto	
	Proceso Principal:	Macroproceso	
Líder de Proceso:	Gestor de Proyectos y Contratos.		
Entradas del Proceso:	Acta de Proyecto	Salidas del Proceso:	Listados de Compras y Actividades. Documentación e Informes. Registro de Cumplimiento.
<p style="font-size: 48px; opacity: 0.3; transform: rotate(-30deg);">CONFIDENCIAL</p>			

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 9 de 32

Re Pla	Los niveles de clasificación interna con certificados	5
Re Ind		5
Re cor		5
¿E Alc		5
Sol Tie		5
Enl Prc		5
Re cur		5
-G -C -D -T		
Nc		
Prc		
Aju		

CONFIDENCIAL

 Pathprofit	 SensorVI 1.2™	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
			Fecha de Aprobación	12/01/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 10 de 32



	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 11 de 32

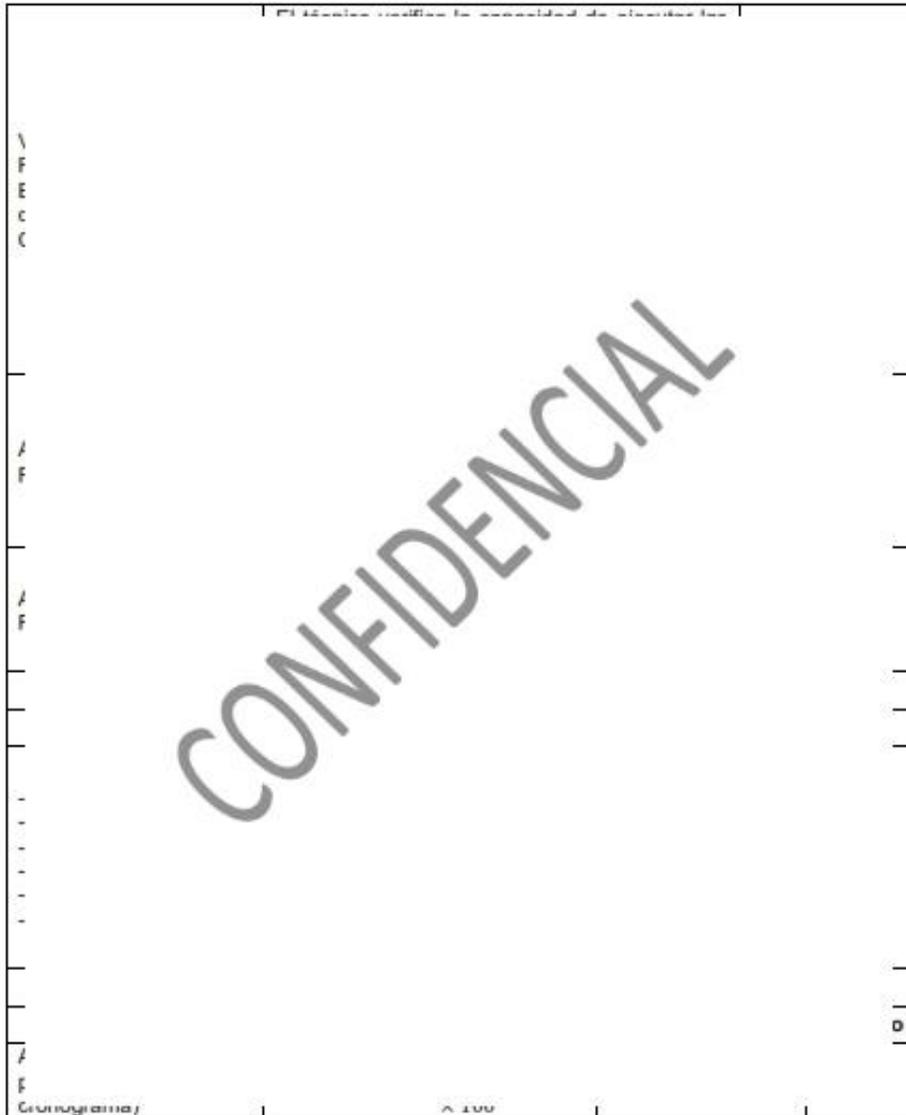
	Código:	PP-GP-PR-02	
	Proceso/Subproceso:	Ejecución Sinérgica de Procesos.	
	Proceso Principal:	Macroproceso	
Lider de Proceso:	Gestor de Proyectos y Contratos. (Co-Lider; Líder Técnico, Tesorero)		
Entradas del Proceso:	Listados de Compras y Actividades.	Salidas del Proceso:	Órdenes de Compra. Planificación. Documentos de Entrega Recepción. Reportes de Cumplimiento.
<p style="font-size: 2em; opacity: 0.5; transform: rotate(-30deg);">CONFIDENCIAL</p>			
- L			
- L			
- C			
- M			
- E			
Dir			
Eje			
Re			
Or			
Cc			
Bu			
Ve			
Pr			
los			
Ge			
Cc			

 Pathprofit	 SensorVI 1.2	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
			Fecha de Aprobación	12/01/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 12 de 32

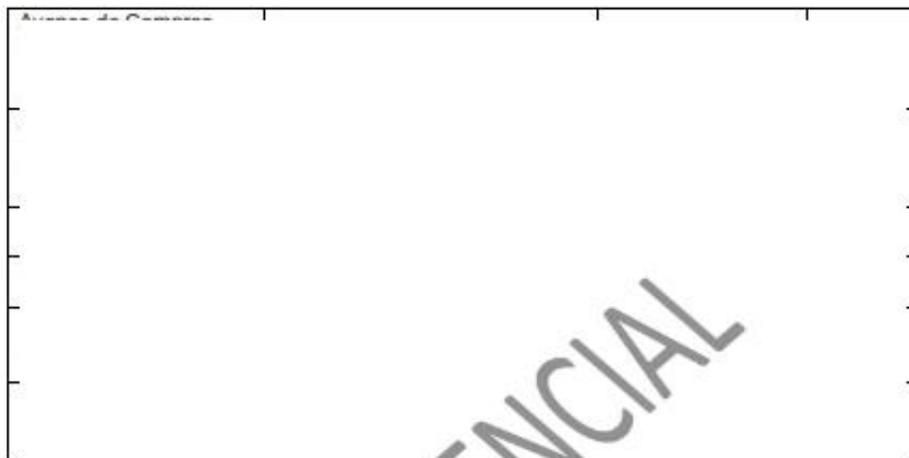
		Contenido
		les.
		les.
		les.
		o.
Planificación Técnica.	acorde a la planificación notificada.	Asignado

CONFIDENCIAL

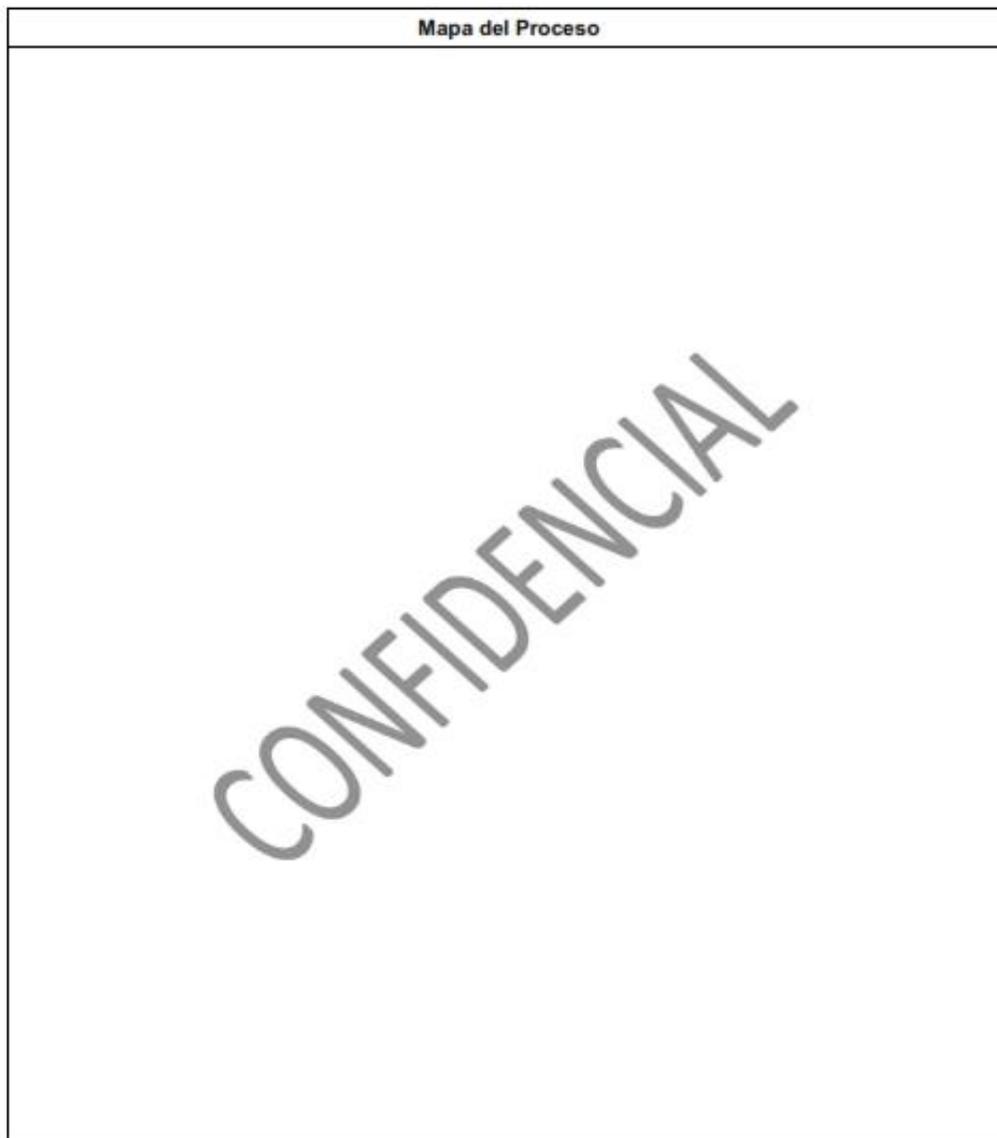
 Pathprofit	 SensorVI 1.0	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
			Fecha de Aprobación	12/01/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 13 de 32



 Pathprofit	 SensorVI 1.2	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
			Fecha de Aprobación	12/01/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 14 de 32



 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 15 de 32



	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 16 de 32

	Código:	PP-GP-PR-03	
	Proceso/Subproceso:	Bodega.	
	Proceso Principal:	Ejecución Sinérgica de Procesos.	
Lider de Proceso:	Gestor de Proyectos y Contratos.		
Entradas del Proceso:	Órdenes de Compra.	Salidas del Proceso:	Check List Arribo de Compras. Documentos de Entrega Recepción.
- Ó			
- Cl			
- D			
- D			
Rei			
Arri			
Rei			
Fot			
Inf			
No			
Arri			
Ing			
Inv			
Col			
Ma			
de			
Alr			

CONFIDENCIAL

	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 17 de 32

Credenciales de usuarios de sistemas	
Rc	ie
Rc	
Er	
Dc	
Ej	
Pr	
Er	
M	
Ac	
Pr	
-L	
-C	
-T	
I	
Ej	
Lc	
Ti	lias
M	
Ef	

CONFIDENCIAL

 Pathprofit	 SensorVI 1.0™	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
			Fecha de Aprobación	12/01/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 18 de 32



	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 19 de 32

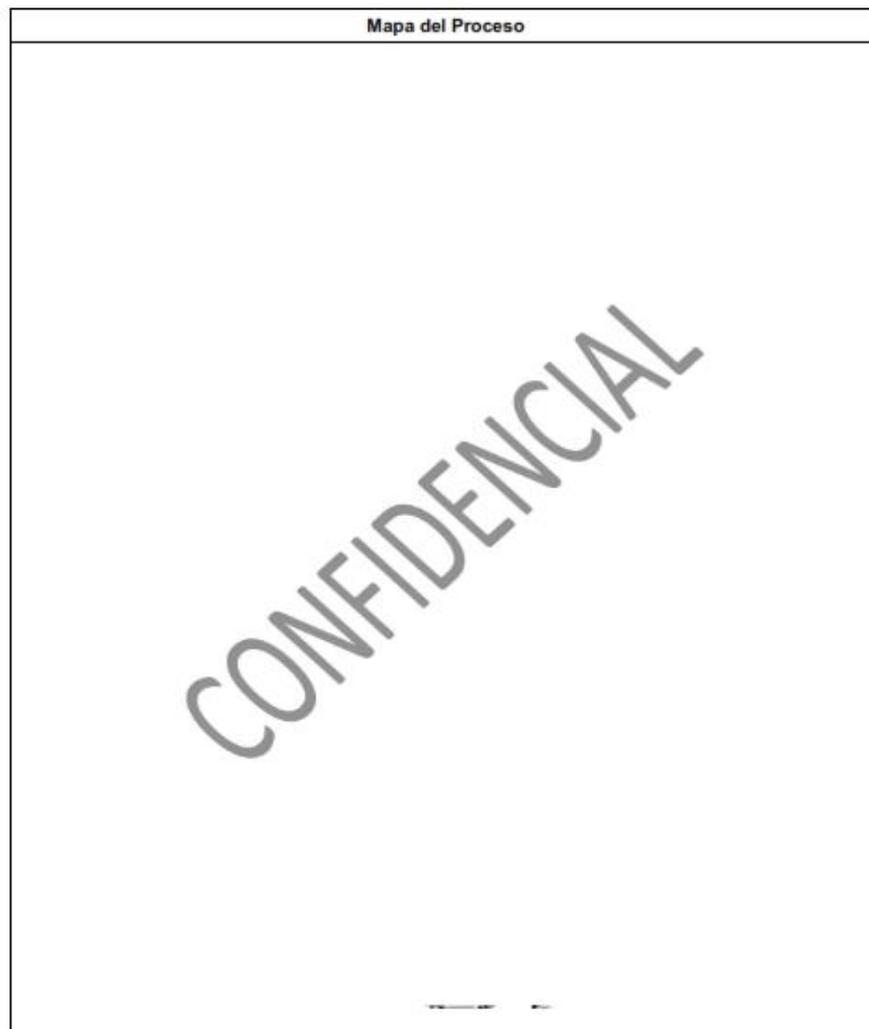
	Código:	PP-IT-PR-01	
	Proceso/Subproceso:	Tesorería.	
	Proceso Principal:	Ejecución Sinérgica de Procesos.	
Lider de Proceso:	Tesorero.		
Entradas del Proceso:	Solicitud de Orden de Acreditación de Fondos.	Salidas del Proceso:	Comprobantes de Transferencia.
<p style="font-size: 48px; opacity: 0.3; transform: rotate(-30deg);">CONFIDENCIAL</p>			
Principios.	Pagos la ejecución o negación de los mismos.		

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 20 de 32

Dit	
Ac	
Ac	
Ejt	
Re	
Ge	
Cu	
Ge	
De	
Ajl	
- G	
- C	
- L	
- T	
- C	
M	
Dit	

CONFIDENCIAL

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 21 de 32



	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 22 de 32

	Código:	PP-GP-PR-04	
	Proceso/Subproceso:	Gestión de Entrega y Cobro.	
	Proceso Principal:	Macroproceso.	
Lider de Proceso:	Gestor de Proyectos y Contratos		
Entradas del Proceso:	Registros de Cumplimiento.	Salidas del Proceso:	Acta Entrega Recepción de Proyecto. Factura de Proyecto. Comprobantes de Depósito/Pago.
Documentos Relacionados			
- R			
- A			
- F			
- C			
- C			
- E			
So Pn			DS
Re			DS
Ad Pn			DS
Fir Re			DS
Re Pn			DS
Se			DS
Cc			

CONFIDENCIAL

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 23 de 32

---	---
- Ge	---
- Lc	---
- Te	---
---	---
Nr	---
Ejer	as
Ejer	as
Ejer	as
---	---
---	---

CONFIDENCIAL

	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 24 de 32

	Código:	PP-AD-PR-01	
	Proceso/Subproceso:	Cierre de Proyecto	
	Proceso Principal:	Macroproceso	
Lider de Proceso:	Auditor Interno		
Entradas del Proceso:	-Factura de Proyecto. -Comprobante Deposito/pago.	de	Salidas del Proceso: -Acta de Cierre. -Certificado Experiencia.
-A			
-C			
-C			
-I			
-C			
-C			
-F			
-E			
C			tos
R			
E			
R			
C			
G			
P			
D			
e			
P			tos
c			r
A			
d			

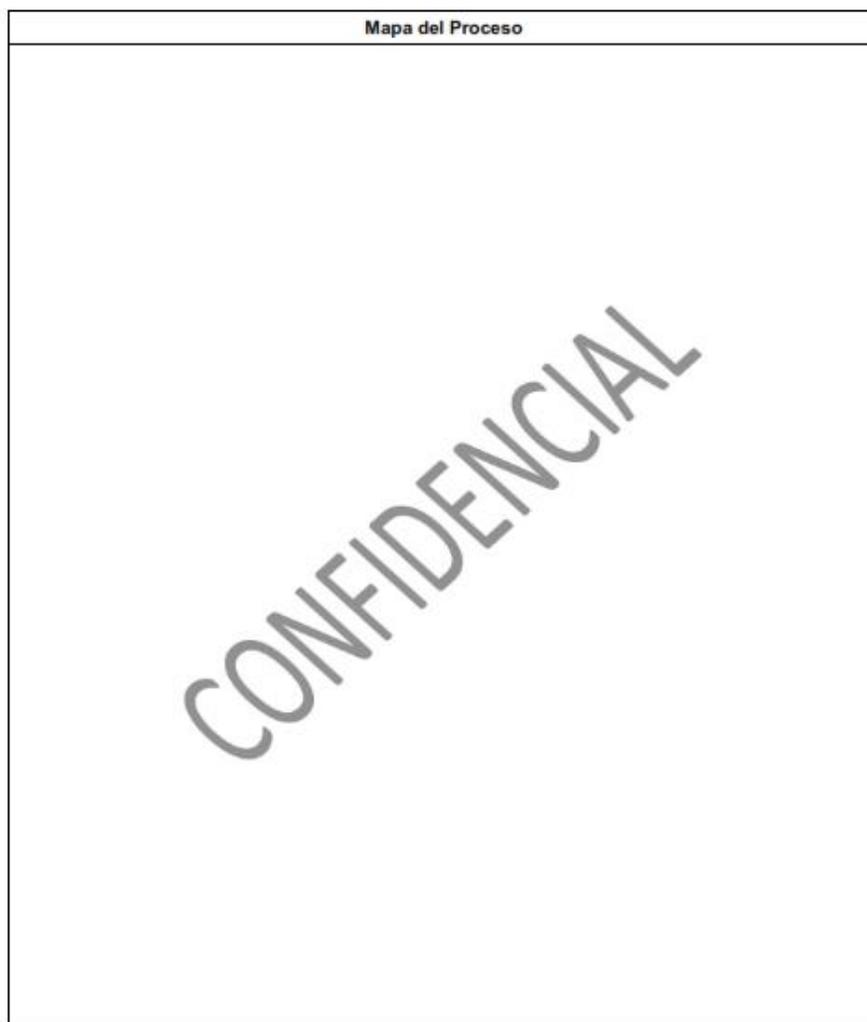
CONFIDENCIAL

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 25 de 32

- A	
- G	
- C	
- Li	
- Li	
- C	
- P	
N	
Cie	as
Efir	

CONFIDENCIAL

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 26 de 32

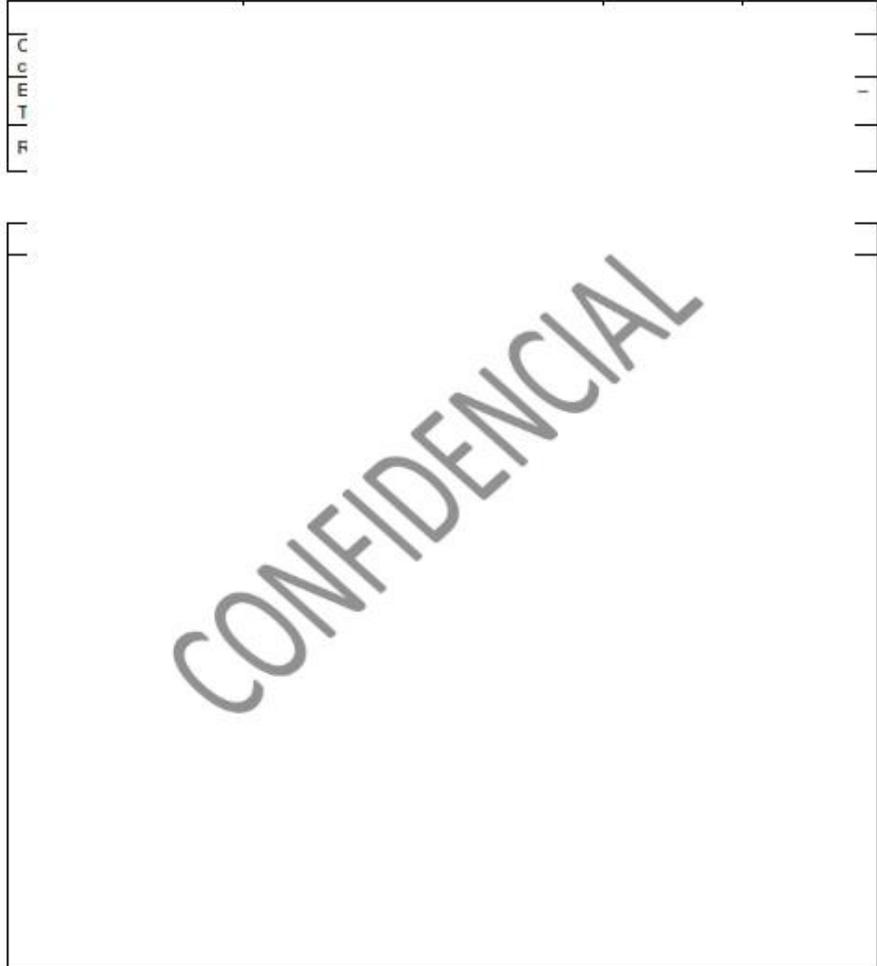


	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 27 de 32

	Código:	PP-TE-PR-05	
	Proceso/Subproceso:	Soporte Postventa	
	Proceso Principal:	Macroproceso	
Lider de Proceso:	Lider Técnico		
Entradas del Proceso:	Requerimientos del Cliente.	Salidas del Proceso:	-Tiquete de Requerimientos. - Acta de Servicio Técnico.
- In			
- Fi			
- E			
Ing			
Re			
Ge			
Re			
Pla			DS
Eje			DS
Prc			
- G			
- Li			
- D			
- Li			

CONFIDENCIAL

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 28 de 32



 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 29 de 32

 	Código:	PP-GE-PR-01	
	Proceso/Subproceso:	Alta Dirección.	
	Proceso Principal:	Macroproceso	
Lider de Proceso:	Principal Leader.		
Entradas del Proceso:	Plan Estratégico. Registro de; Revisión por la dirección PP-GC-RE-06.	Salidas del Proceso:	Oportunidades de Mejora. Necesidad de Cambio en el SGC. Necesidades de Recursos.
Re est	<p style="font-size: 48px; opacity: 0.3; transform: rotate(-30deg);">CONFIDENCIAL</p>		
Re y r de			
org			
Dir			
cor			
Ac			
- P			

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 30 de 32

Ni										
Cu										
EB										
Cu										
est										

CONFIDENCIAL

	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 31 de 32

	Código:	PP-MK-PR-01	
	Proceso/Subproceso:	Mercadeo	
	Proceso Principal:	Macroproceso	
Lider de Proceso:	Community Manager & TI		
Entradas del Proceso:	Plan estartegico	Salidas del Proceso:	Generación de Leads. Oportunidades de Proyectos.

CONFIDENCIAL

 	Manual de; Procesos	Código de Doc.	PP-GC-MA-02
		Fecha de Aprobación	12/01/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 32 de 32



CONFIDENCIAL

Apéndice F

Manual de Calidad



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medimos para la vida

Manual de; Calidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
_____ Andrés Mora _____ Firma	_____ Fabian Patiño _____ Firma	_____ Fabian Patiño _____ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
04/04/2023	01		Creación del Documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabian Patiño	Fabian Patiño

	Manual de; Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 17

1. Objeto

El objetivo de este manual es proporcionar una descripción general del sistema de gestión de la calidad de la empresa Pathprofit S.A. además de proporcionar información básica documentada, sobre el sistema, incluyendo:

- El contexto de la organización.
- El alcance del sistema de gestión de calidad.
- La política de calidad.
- Los objetivos de calidad.

2. Alcance

El presente documento es de aplicación a los procesos operativos de la empresa Sensor Vital - Pathprofit S.A., así como para todo el personal involucrado en los mismos.

3. Definiciones

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- BSC: Balance Scorecard (Cuadro de mando Integral).

4. Responsabilidades

- **Elaboración del documento:** Coordinador del SGC.
- **Difusión y comunicación:** Principal Leader.
- **Seguimiento y control:** Coordinador del SGC.

5

l
p
k
p
d

N
d
n

T
s
j

CONFIDENCIAL

n
a
s,
s

d
e

a

 	Manual de; Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 3 de 17

S
SI

de

S
OI
ta

se
sa

CONFIDENCIAL

L
CI
a

ta
de

	Manual de; Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 4 de 17

D
di
di
ci

ja
ps
na

D
e:
fa

y
isi

E
la
m
el

a
no
es

CONFIDENCIAL

E
di

la

 	Manual de; Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 5 de 17

El
ar
id

le
re
a.

CONFIDENCIAL

Di
al
C.

to
o;

  Pathprofit SensorVital™	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 6 de 17

5.6 Manu BSC

La
org

Pe
Fir
Int
Cli
Inr

la

CONFIDENCIAL

 	Manual de: Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 7 de 17

L
y
a
in
ci
in

ades
ones
parte
son
parte

	o y
	ser
	stible s. y
	ida.
	edio
	azos
	ja.
	nal.
	uen pajo
	s
	s
	ios
	to.

CONFIDENCIAL

 	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 8 de 17

A	
E s t r u c t u r a	is D.
S p a r t e s	or so
E l e m e n t o s	es o, y O
L i b r o s	la te is
L i b r o s	.3 la es se al
A n e x o s	e; es ia
	in rá

CONFIDENCIAL

 	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 9 de 17

CONFIDENCIAL

6. Liderazgo

La gerencia de Sensor Vital – Pathprofit S.A definirá las responsabilidades del SGC con el fin de cumplir: objetivos de calidad, política de calidad y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en base al documento; *Perfiles de; Cargos PP-GC-PF-01*. La gerencia proporciona evidencia del compromiso que tiene al presentar el desarrollo y mejora continua de Sensor Vital – Pathprofit S.A. en:

CONFIDENCIAL

 	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 10 de 17

El
tr:

Si
se

Lo
cc
de
re

y

7,

is

is

le

la

is

is

y

3.

in

al

in

el

is

CONFIDENCIAL

	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 11 de 17

7.

Lc

ut

CONFIDENCIAL

 	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 12 de 17

Ci Tr	<h1>CONFIDENCIAL</h1>	
Lc cli pr		
		10%
M pr de pr		

 	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 13 de 17

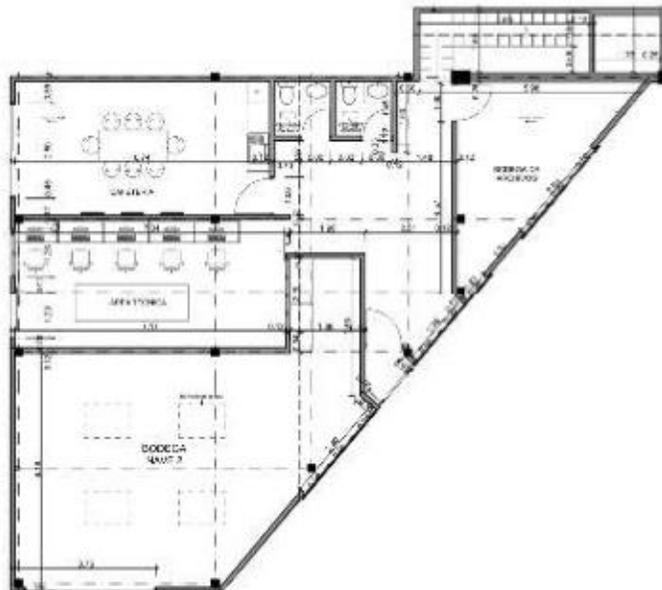
CONFIDENCIAL

	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 14 de 17

CONFIDENCIAL

8.2. Infraestructura y ambiente de trabajo.

Sensor Vital – Pathprofit S.A. determina la infraestructura requerida para la operación de sus procesos a través de la zonificación de las áreas de trabajo como se muestra en las plantas de zonificación de áreas de trabajo a continuación;



Planta Baja

 	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 15 de 17

CONFIDENCIAL

Ai
re
ac

Ri
Pi
Pi
se

Le
ac
R.
m
R.

is
le

al
jo
y

le
>
in
io

 	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 16 de 17

CONFIDENCIAL

10. Mejora Continua

SensorVital – Pathprofit S.A. promueve la mejora continua a través de identificar las necesidades y oportunidades de mejora en la empresa haciendo uso y analizando la información disponible en la siguiente documentación de forma anual.

- *Registro de; Indicadores PP-GC-RE-12.*
- *Registro de; Encuestas de Satisfacción PP-GC-RE-05.*
- *Registro de; No Conformidades y Acciones Correctivas PP-GC-RE-04.*

	Manual de Calidad	Código de Doc.	PP-GC-MA-01
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página 17 de 17

l
c

lad

CONFIDENCIAL

Apéndice G

Registro de Gestión de Riesgos

		Registro de; Gestión de Riesgos	Código de Doc.	PP-GC-RE-01
			Fecha de Aprobación	31/3/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 1 de 19



Registro de; Gestión de Riesgos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrés Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinar SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 31/03/2023	Fecha: 31/03/2023	Fecha: 31/03/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
31/03/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

		Registro de; Gestión del Riesgos	
		Codigo:	PP-GC-RE-01
		Fecha:	31/3/2023
Apartado	Contenido		Hoja
Macro Proceso	Mapa de Proceso		M.P0
Diseño de Compra	Matriz de Riesgo		Mz.R1
Apertura de Proyecto	Matriz de Riesgo		Mz.R2
Administración de Proyecto	Matriz de Riesgo		Mz.R3
Ejecución Sinérgica de Procesos		Matriz de Riesgo	Mz.R4
	Bodega	Mapa de Sub Proceso	M.P4.1
		Matriz de Sub Proceso	Mz.P4.1
	Tesoreria	Mapa de Sub Proceso	M.P4.2
		Matriz de Sub Proceso	Mz.P4.2
Gestión de Entrega y Cobro	Matriz de Riesgo		Mz.R5
Cierre de Proyecto	Matriz de Riesgo		Mz.R6
Servicio Postventa	Mapa de Proceso		M.P7
	Matriz de Proceso		Mz.P7
Gestión Riesgo	Frecuencia y Severidad		Mz.F&S
	Riesgo Inherente		Mz.R.I
	Plan de Acción		Mz.P.A
	Calculadora de Riesgos		C.R.

Índice

Matriz de Riesgo

Diseño de Compra

Código de Riesgo	Tipo de Riesgo	Evento de Riesgo	Actividad	Responsable	Fallas o Deficiencias	Factor de Riesgo	Causas	Efectos
SV-01-R01	N							el — Pérdida de Costos de Oportunidad
SV-01-R02	Ei Ei							los — Cliente insatisfecho, Pérdida de Utilidad
SV-01-R03	Ei in							— Cliente insatisfecho, Pérdida de Venta
SV-01-R04	Di m in ol di							to — Pérdidas de utilidad, Riesgo de incumplimiento por falta de presupuesto y tiempo para ejecutar el proyecto, Car — Sanciones económicas por incumplimiento.

CONFIDENCIAL

Índice

Matriz de Riesgo								
Apertura de Proyecto								
Código de Riesgo	Tipo de Riesgo	Evento de Riesgo	Actividad	Responsable	Fallas o Deficiencias	Factor de Riesgo	Causas	Efectos
SV-02-R01	E							Sancciones económicas por incumplimiento de plazos, Pérdida de Utilidad, Genera insatisfacción del Cliente.
SV-02-R02	F							Genera costo logístico y aduanas (importación) se triplica, costos de stock se duplica, costos por planificación ajustada con mas personal, incumplimiento de plazos: multas (5%) por día para valorar pérdida de imagen, no poder cobrar genera costos de oportunidad a una tasa de 12%
SV-02-R03	F							
SV-02-R04	E							Retrasos en la ejecución del proyecto, Genera gastos no programados, Pérdida de utilidad.
SV-02-R05	E							Incremento de gastos no programados, pérdida de utilidad
SV-02-R06	F							
SV-02-R07	E							

CONFIDENCIAL

Índice

Matriz de Riesgo

Administración de Proyecto

Código de Riesgo	Tipo de Riesgo	Evento de Riesgo	Actividad	Responsable	Fallas o Deficiencias	Factor de Riesgo	Causas	Efectos
SV-03-R01								Insatisfacción del cliente, Sanciones económicas por incumplimiento de plazos, Genera gastos operativos.
SV-03-R02								
SV-03-R03								Retrasos al cumplimiento de la planificación, Genera gastos operativos.
SV-03-R04								Generación de costos y gastos operativos, Cambios a la planificación interna de la empresa, Sanciones económicas por incumplimiento de plazos.

CONFIDENCIAL

Índice

Matriz de Riesgo								
Ejecución Sinérgica de Procesos								
Código de Riesgo	Tipo de Riesgo	Evento de Riesgo	Actividad	Responsable	Fallas o Deficiencias	Factor de Riesgo	Causas	Efectos
SV-04-R01	E h							Recompra de productos y/o consumibles, reducción en la utilidad del proyecto y posibles retrasos en entrega de hitos generando insatisfacción del cliente.
SV-04-R02	E h c							Planificación de ejecución y entrega se ve afectada, Reprocesos de compras, Incumplimiento con el cliente, Insatisfacción del cliente, Sanciones económicas por incumplimiento de plazos.
SV-04-R03	h p							Planificación de ejecución y entrega se ve afectada, Reprocesos de compras, Incumplimiento con el cliente, Insatisfacción del cliente, Sanciones económicas por incumplimiento de plazos.
SV-04-R04	p h e p							Planificación de ejecución y entrega se ve afectada, Incumplimiento con el cliente, Insatisfacción del cliente, Sanciones económicas por incumplimiento de plazos.
SV-04-R05	p h p f							Devolución de equipos por efectos de garantías afectan la planificación de ejecución y entrega del proyecto, Incumplimiento con el cliente, Insatisfacción del cliente, Sanciones económicas por incumplimiento de plazos.
SV-04-R06	p p f							Devolución de productos y/o recompra afectan la planificación de ejecución y entrega del proyecto, Incumplimiento con el cliente, Insatisfacción del cliente, Sanciones económicas por incumplimiento de plazos.

CONFIDENCIAL

SV-04-R07	E b t		Recompra de productos afectan planificación de ejecución y entrega del proyecto, Incumplimiento con el cliente, Insatisfacción del cliente, Sanciones económicas por incumplimiento de plazos, incremento en costos del proyecto disminuyen el trput.
SV-04-R08	E c		icas Los productos provocan una estimación de costos errónea para nuevas cotizaciones, Pérdidas de costos de oportunidad, Pérdida de utilidad.
SV-04-R09	E b t		al Recompra de productos afectan planificación de ejecución y entrega del proyecto, Incumplimiento con el cliente, Insatisfacción del cliente, Sanciones económicas por incumplimiento de plazos, incremento en costos del proyecto disminuyen el trput.
SV-04-R10	E a		il s. Retrasos en la ejecución de la planificación interna, incumplimiento de plazos de entrega, sanciones económicas por incumplimiento de plazos, pérdida de utilidad.
SV-04-R11	E f		Daños a equipos causan la pérdida del mismo, generan recompra, incremento de costos, disminución de trput, incumplimiento de plazos, insatisfacción del cliente, multas y sanciones.
SV-04-R12	E a f		ión Retraso en la ejecución de actividades en sitio, genera costos y gastos no contemplados, sanciones económicas por incumplimiento, pérdidas de utilidad.

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

E



Índice

Proceso	Bodega	
Actividades	Descripción de Actividades	Responsables
Realizar Check List de Arribo de Compras.		Logística.
Realizar el Registro Fotográfico de Productos.		Logística.
Informar Novedades y/o No Conformidades de Arribo de Compras.		Logística.
Ingresar Productos de Inventario al Sistema Contable.		Logística.
Marcar Productos por Numero de Proyecto.		Logística.
Almacenar Productos.		Logística.
Revisar si Productos Requieren Integración.		Logística, Gestor de Proyectos y Contratos.
Entregar Productos a Departamento Técnico.		Logística.

CONFIDENCIAL

Ejecución Sinérgica de Procesos (CI, CN, BD,ST.)	CONFIDENCIAL	Técnico Asignado
Enviar/Entregar Mercadería a Cliente		Logística.
Administración de Proyecto		Logística.

Indice

Proceso		Tesoreria
Actividades	Descripción de Actividades	Responsables
Emisión Orden de Anticipo / Pago.		Diseño de Compras, Gestor de Proyectos y Contratos, Contador/a.
Diferenciar Tipo de Orden.		Tesorero.
Revisar Contabilidad.		Tesorero.
Aplicar Política de Autorización.		Tesorero.
Generar Listado de Pagos.		Tesorero, Contador/a.
Aprobar Sistema de Banco.		Tesorero.
Ejecutar Transferencia.		Tesorero.
Contabilizar Pago / Anticipo.		Tesorero.
Notificar Pagos / Anticipos.		Tesorero.
Diferenciar Tipo de Acreditación.		Tesorero.
Acreditar Anticipos.		Tesorero.
Ejecutar Planificación.		Diseñador de Compra, Técnico, Logística.
Revisar Reportes de Gastos.		Contador/a.
Cuadrar ejecución de Gastos de Fondos.		Contador/a.
Determinar si se Requiere Ajustes de Fondos.		Contador/a.

CONFIDENCIAL

Índice

Matriz de Riesgo									
Gestión de Entrega y Cobro									
Código de Riesgo	Tipo de Riesgo	Evento de Riesgo	Actividad	Responsable	Fallas o Deficiencias	Factor de Riesgo	Causas	Efectos	
SV-05-R01	CONFIDENCIAL							n	— Insatisfacción del cliente, demoras para la ejecución de facturación, cambios no programados.
SV-05-R02									— Imposibilidad de cobro a clientes, reprocesos operativos.
SV-05-R03								de	— Perdidas económicas, Reducción de los ingresos, Reducción de liquidez.

Índice

Matriz de Riesgo

Cierre de Proyecto.

Código de Riesgo	Tipo de Riesgo	Evento de Riesgo	Actividad	Responsable	Fallas o Deficiencias	Factor de Riesgo	Causas	Efectos
SV-06-R01	Pe cc							as Reprocesos en los procesos contables, Demoras en los registros de indicadores de objetivos estratégicos.
SV-06-R02	Fa di pi							os Perdidas de trazabilidad del proyecto, Reprocesos operacionales
								re.

CONFIDENCIAL

Indice

Proceso:		Cierre de Proyecto
Actividades	Descripción de Actividades	Responsables
Ingreso de Requerimientos.	CONFIDENCIAL	Cliente / Gestor de Proyectos y Contratos / Diseñador de Compra.
Generación de Tiquete.		Sitio WEB.
Recepción de Equipos.		Logística.
Planificación de Tiquetes.		Gestor de Proyectos y Contratos
Ejecución sinérgica de Procesos.		Gestor de Proyectos y Contratos, Líder Técnico.

Índice

Análisis de Riesgo									
Proceso	Código de Riesgo	Actividad	Responsable	Tipo de Riesgo	Fallas o Deficiencias	Frecuencia	Severidad	Grado de Riesgo	Perfil / Aceptabilidad
Diseño de Compra	SV-01.								Bajo /Aceptable
	SV-01.								Medio /Tolerable
	SV-01.								Bajo /Aceptable
	SV-01.								Extremo/Inadmisible
Apertura de Proyecto	SV-02.								Bajo /Aceptable
	SV-02.								Extremo/Inadmisible
	SV-02.								Alto/Inaceptable
	SV-02.								Extremo/Inadmisible
	SV-02.								Alto/Inaceptable
	SV-02.								Alto/Inaceptable
	SV-02.								Bajo /Aceptable
	SV-02.								Bajo /Aceptable
Administración del Proyecto	SV-03.								Alto/Inaceptable
	SV-03.								Alto/Inaceptable
	SV-03.								Bajo /Aceptable
	SV-03.								Alto/Inaceptable

CONFIDENCIAL

Ejecución Sinérgica de Procesos	SI								Alto/Inaceptable	
	SI								Alto/Inaceptable	
	SI								Alto/Inaceptable	
	SI								Alto/Inaceptable	
	SI								Alto/Inaceptable	
	SI								Alto/Inaceptable	
	SI								Alto/Inaceptable	
	SI								Alto/Inaceptable	
	SI								Bajo /Aceptable	
	SI								Alto/Inaceptable	
	SI								Medio /Tolerable	
	SI								Alto/Inaceptable	
Gestión de Entrega y Cobro	SI								Bajo /Aceptable	
	SI								Medio /Tolerable	
	SI								Medio /Tolerable	
SI								Medio /Tolerable		

CONFIDENCIAL



Índice

Proceso	Código de Riesgo	Tipo de Riesgo	Factor de Riesgo	Grado de Riesgo	Riesgo Inherente	Aceptabilidad	Semáforo	Acciones
Diseño de Compra	S'							Asumir
	S'							Analizar a Profundidad
	S'							Asumir
	S'					e		Prevenir, Evitar
Apertura de Proyecto	S'							Asumir
	S'					e		Prevenir, Evitar
	S'					e		Transferir
	S'					e		Prevenir, Evitar
	S'					e		Transferir
	S'					e		Transferir
	S'							Asumir
	S'					e		Transferir
Administración	S'					e		Transferir
	S'					e		Transferir

CONFIDENCIAL

120113

Proceso	Código de Riesgo	Actividad	Tipo de Riesgo	Fallos o Deficiencias	Causas	Riesgo inherente	Aceptabilidad	Acciones a Tomar	Plan de Acción	
									Perspectiva ESC	Objetivo ESC
Diseño de Compra	SV-01									
	SV-01									
	SV-01									
Apertura de Proyecto	SV-01									
	SV-01									
	SV-01									
	SV-01									
Administración del Proyecto	SV-01									
	SV-01									
	SV-01									

CONFIDENCIAL

							Seguimiento				
Objetivo de Calidad	Actividades	Responsable	Medición	Frecuencia de Medición	Meta	Tolerable	Valor Alcanzado	Observaciones	Fecha de Seguimiento	Responsable del Seguimiento	
			* Prevenirlos con el Plan de Control (PCIA)								
CONFIDENCIAL											



!

Pe

Rie

Cor

Có

F

SV.

Cor

CONFIDENCIAL



Apéndice H

Registro de Recursos del SGC

		Registro de; Recursos del SGC	Código de Doc.	PP-GC-RE-07
			Fecha de Aprobación	
			Versión	Versión 01
			Página	Página 1 de 2



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Prestamos para crecer

Registro de; Recursos del SGC

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrés Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinar SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 31/03/2023	Fecha: 31/03/2023	Fecha: 31/03/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
31/03/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 Pathprofit	 Sensor	Registro de Recursos del SGC
---	---	------------------------------

Asignación de Recursos							
Fecha de Ejecución	Presupuesto	Descripción	Costo Real	Variación \$	Variación %	Observaciones	Responsable de control
CONFIDENCIAL							

Apéndice I

Instructivo de No Conformidades



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medimos para la vida

Instructivo; No Conformidades

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrés Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinar SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 27/03/23	Fecha: 27/03/23	Fecha: 27/03/23

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
27/03/23	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 	Instructivo de; No Conformidades	Código de Doc.	PP-GC-IN-04
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 3

1. Objetivo

Definir el procedimiento, actividades y responsabilidades, para el control y acciones correctivas de las salidas no conformes de Sensor Vital – Pathprofit S.A.

2. Alcance

Este instructivo es aplicable a las salidas generadas como resultado de las actividades en los procesos que son parte del SGC.

3. Definiciones

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **No conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito preestablecido.
- **Salida no conforme:** Es un producto o servicio de un proceso que no cumple con los requerimientos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega o provisión de servicios al cliente.
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte.
- **SNC:** Salida no conforme.

CONFIDENCIAL

	Instructivo de; No Conformidades	Código de Doc.	PP-GC-IN-04
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 3 de 3

CONFIDENCIAL

6. Anexo

PP-GC-FO-04 Formato de Ficha de Control y Ficha de Acción de No Conformidades.

PP-GC-RE-04 Registro No Conformidades y Acciones Correctivas.

Apéndice J

Política de Comunicación



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medimos para la vida
🇪🇸 🇨🇴 🇨🇷

Política de; Comunicación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
___ Andrés Mora ___ Firma	___ Fabián Patiño ___ Firma	___ Fabián Patiño ___ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 29/09/2022	Fecha: 14/10/2022	Fecha: 24/10/2022

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
14/10/2022	01	24/10/2022	Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 24

1. Objeto

Identificar las necesidades de comunicación para determinar los canales y criterios que se deben aplicar para asegurar que la información sea direccionada eficientemente de forma específica, clara y concisa en cuanto a una incertidumbre y la situación de la misma.

2. Alcance

Esta política de comunicación es aplicable a todos los procesos declarados en el manual de calidad y sus partes interesadas.

3. Canales de Comunicación

Los canales de comunicación se han establecidos en función de las partes interesadas siendo estas internas o externas, por lo tanto, los canales se plantean a continuación:

Parte Interesada	Canal	Medio
Interna	Tableros y Carteleras	Impresos - Digitales
Interna	WhatsApp	Directo – Grupos
Interna	Sistema Informático	Sitio Web Redes empresariales Salesforce CRM DynamoWEB (Sistema Contable) Gestión de Proyectos (Sistema de Proyectos) Servidor Informático
Interna – Externa	Correo Electrónico	Correos Electrónicos Empresariales
Interna – Externa	Llamada Telefónica	Celular Teléfonos Fijos
Interna – Externa	Reunión	Presencial Virtual

CONFIDENCIAL

	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 3 de 24

Ca
rec
din
gru

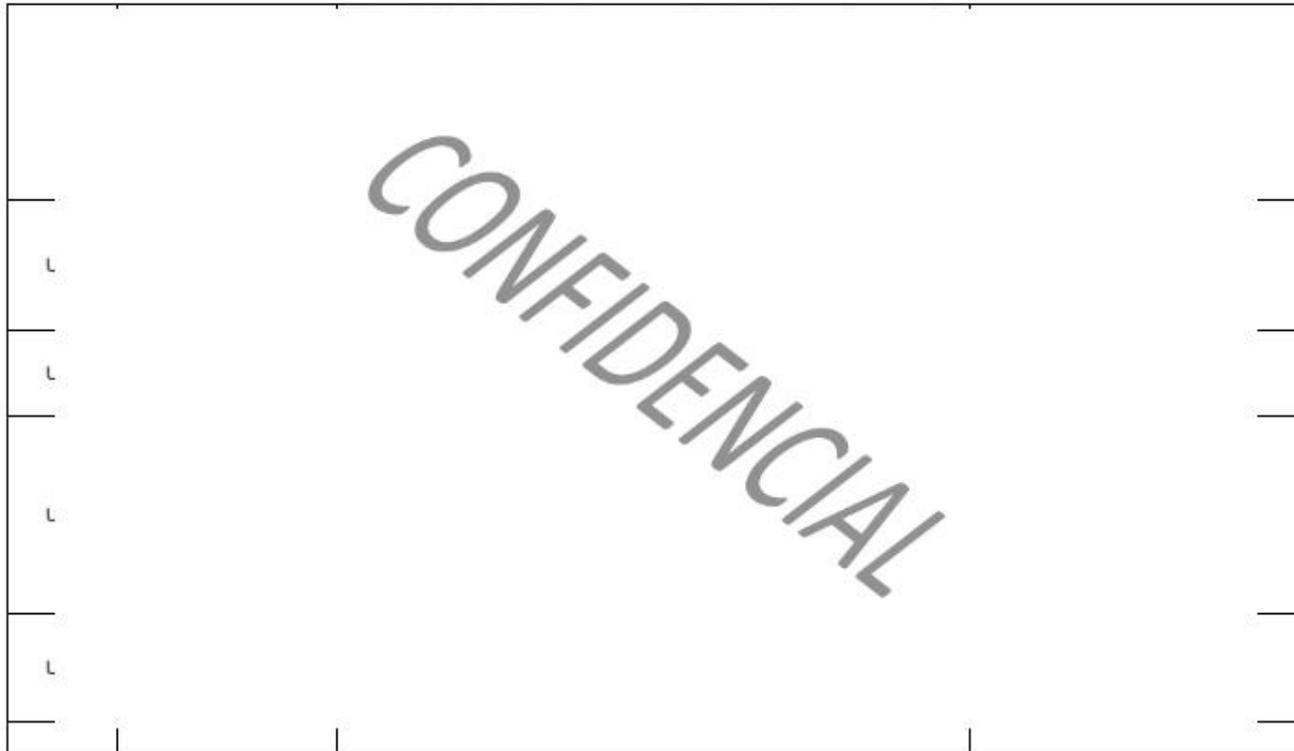
CONFIDENCIAL

	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 4 de 24

Relevancia	Grupo	Descripción	Integrantes
Emp			ipresa iel
Ári			
Ári			itos.
Ári			

CONFIDENCIAL

	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 5 de 24



	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 6 de 24

CONFIDENCIAL

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 7 de 24

C
d
e
c
g

L
is

á
r
s
r

m

u
v

u
v
s
s
s

r

s
l

CONFIDENCIAL

- Página pertenencia a procedimientos.

 Pathprofit	 SensorV12™	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
			Fecha de Aprobación	24/10/2022
			Versión	Versión 01
			Página	Página 8 de 24

CONFIDENCIAL

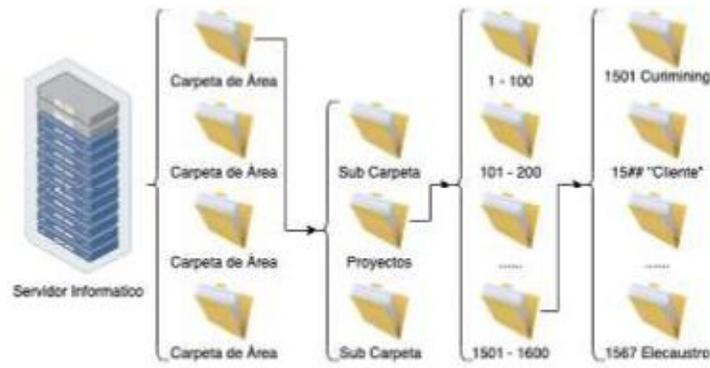
1,
n
a

e
a
e

a
e

s
o
e
ã

	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 9 de 24



E
e

CONFIDENCIAL

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 10 de 24

CONFIDENCIAL

1
0
1
1

1
1

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 11 de 24

CONFIDENCIAL

	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 12 de 24

- Interceptar, desviar, modificar, borrar, guardar para sí mismos o divulgar correos electrónicos.
- Utilizar servicios de correo electrónico externos o de terceros similares, para fines empresariales.
- Registrar o enviar automáticamente el correo electrónico corporativo a sistemas externos/de terceros para evitar spam.

4.5. Llamada Telefónica

El uso de llamadas telefónicas como canal de comunicación podrá ser utilizado tanto para comunicación externa como interna.

Consideraciones:

e
e

e
p
a

n
e

a
e

CONFIDENCIAL

➤ Reuniones internas:

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 13 de 24

CONFIDENCIAL

 Pathprofit	 SensorVI 12	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
			Fecha de Aprobación	24/10/2022
			Versión	Versión 01
			Página	Página 14 de 24

Reunión	Convocados	Descripción/Entregable
CONFIDENCIAL		

	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 15 de 24

5. Matriz de Comunicación Interna

Área	Que Comunicar	Quien Comunica	A Quien Comunica	Como Comunicar / A Través	Cuando Comunicar
Empresa	Solicitud de Cotizaciones por clientes.	CONFIDENCIAL			
	Evolución de Indicadores por área.				
	Información de interés general.				
	Solicitar ajuste de proyecto.				
	Aprobación de ajustes proyectos.				

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 16 de 24

Área	Que Comunicar	Quien Comunica	A Quien Comunica	Como Comunicar / A Través	Quando Comunicar
	Convocatoria a reunión.	T di			lar nas s.
	Novedades que retrasen o impidan la ejecución de un proyecto.	E re			
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas. • Manuales. • Instructivos. • Documentos del SGC. 	P			s.
	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Plan Estratégico. 	P			s.
	Desempeño Gerencial.	P			
	Coordinación de temas de mercadeo.	G			
	<ul style="list-style-type: none"> • Negociaciones y oportunidades de proyectos con clientes. • Negociaciones con Proveedores. • Indicaciones generales respecto a temas de ventas. Evolución de prospectos de ventas.	G			

CONFIDENCIAL

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 17 de 24

Área	Que Comunicar	Quien Comunica	A Quien Comunica	Como Comunicar / A Través	Quando Comunicar
Diseño de Proyectos	Información general con respecto su área como; descuentos y novedades de productos.	• D C			3
	Solicitudes de certificados; Bancarios. IESS Otros relacionados.	• D C			
	Programación de eventos de marketing.	• D C			
	Solicitar de planificación para revisión de actas y sistemas de proyectos.	• D C			1
	Notificar culminación del acta de proyecto.	• D C			
	Solicitudes de requerimientos de pólizas.	• D C			

CONFIDENCIAL

Cristina Jelena Llanes Sánchez

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 18 de 24

Área	Que Comunicar	Quien Comunica	A Quien Comunica	Como Comunicar / A Través	Cuando Comunicar
Gestión de Proyectos	Gestión de compras nacionales.	<div style="font-size: 48px; opacity: 0.3;">CONFIDENCIAL</div>			
	Notificación de contratación de planes de datos y plazos.				
	Generar facturación a clientes.				
	Planificación Técnicos.				
	Planificación Actividades Logística.				
	Aclaración de alcance y entregables al inicio del proyecto.				Ja
	Estado de compras nacionales para proyectos.				

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 19 de 24

Área	Que Comunicar	Quien Comunica	A Quien Comunica	Como Comunicar / A Través	Cuando Comunicar
	La conformidad en el arribo o recepción de compras internacionales y nacionales			• Comunicación	
	Cambios en los precios de los consumibles y materiales para proyectos.			CONFIDENCIAL	
	Daño de Vehículos.				
	Comentarios y consultas sobre ajustes a los proyectos.				
	Información sobre proveedores. Nuevos precios de equipos.				
			Compra.		

	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 20 de 24

Área	Que Comunicar	Quien Comunica	A Quien Comunica	Como Comunicar / A Través	Cuando Comunicar
Importaciones y tesorería.	Estado de compras internacionales para proyectos.	<div style="font-size: 48px; opacity: 0.3;">CONFIDENCIAL</div>			a l n
	Notificar recepción de pagos y anticipos por clientes.				ba
	Acreditación de Pagos a Proveedores.				-
	Acreditación de Pagos de Clientes.				-
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de planificación. Notificar el entregable de campo de la ejecución de actividades planificadas. 				-
	Coordinación del área Técnica.				-
	Solicitud de Viáticos.				-

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 21 de 24

Área	Que Comunicar	Quien Comunica	A Quien Comunica	Como Comunicar / A Tráves	Quando Comunicar
	<p>Novedades que impidan la finalización de una actividad planificada.</p> <p>Documentación relacionada con proyectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes. • Planos. • Esquemas. • Manuales. • Reportes. <p>Otros documentos relacionados con proyectos desde el área técnica.</p> <p>Nuevos requerimientos de clientes en el sitio de trabajo.</p> <p>Soporte logístico para técnicos en campo de orden general.</p> <p>Notificar entrega de equipos a bodega tras control de calidad.</p>				

CONFIDENCIAL

	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 22 de 24

Área	Que Comunicar	Quien Comunica	A Quien Comunica	Como Comunicar / A Tráves	Quando Comunicar
Marketing	Planificación, ejecución y avances de eventos de mercadeo en general.	<div style="font-size: 48px; opacity: 0.5;">CONFIDENCIAL</div>			
	Planeación de eventos y el desarrollo de los mismos.				
	Alcance de las campañas de Marketing.				
	Evolución de la planificación del área.				

6. Matriz de Comunicación Externa.

Área	Que Comunicar	Quien Comunica	A Quien Comunica	Como Comunicar / A Tráves	Quando Comunicar
<div style="font-size: 72px; opacity: 0.5;">CONFIDENCIAL</div>					Cuando se haya dado la necesidad de soporte técnico.
					Cuando se requiera acorde a la coordinación de gerencia.
					Cuando se genere la cotización y sus actualizaciones.

 	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 23 de 24

	l	Quando se requiera la adquisición de equipos y servicios para proyectos.
	y	Anualmente y cuando existan cambios.
	N	De acuerdo a la planificación de Marketing.
	T	Quando se brinde el servicio al cliente. Quando se generen eventos de marketing.
	C	Quando se requiera la adquisición de consumibles y materiales de proyectos.
	F	Quando sea necesario
	C	Quando se requiera solventar o comunicar temas con clientes previo al inicio de un proyecto.
	F	Quando se requiera por cada proyecto.

	Política de; Comunicación	Código de Doc.	PP-GC-PO-01
		Fecha de Aprobación	24/10/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 24 de 24

<h1>CONFIDENCIAL</h1>	Cuando se requiera.
	Cuando se envié equipos por transporte nacional a clientes.
	Cuando se requiera por cada proyecto.
	Inmediato al generarse la factura al cliente.
	De acuerdo a la política de cobros.

Apéndice K

Perfil de Cargos



Perfiles de; Cargos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
__ Andrés Mora __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 12/01/2023	Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
17/04/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

1. Perfil de cargo "Principal Leader"

 Pathprofit	 Sensor Vital	Código:	PP-GE-PF-PL
		Título del puesto:	Principal Leader
		Proceso:	Alta Dirección
Puesto al que reporta		Junta Directiva.	
Puesto que le reportan		Líder Diseño, Líder Técnico, Compras Internacionales, Gestor de Proyectos y Contratos, Community Manager & TI, Staff de apoyo.	
Propósito del Puesto			
<ul style="list-style-type: none"> Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar el desarrollo general de la empresa. 			

Competencias Requeridas	
Et	
Fc	
Hi	
Es	
Di	
Gi	
Di	y
Di	de

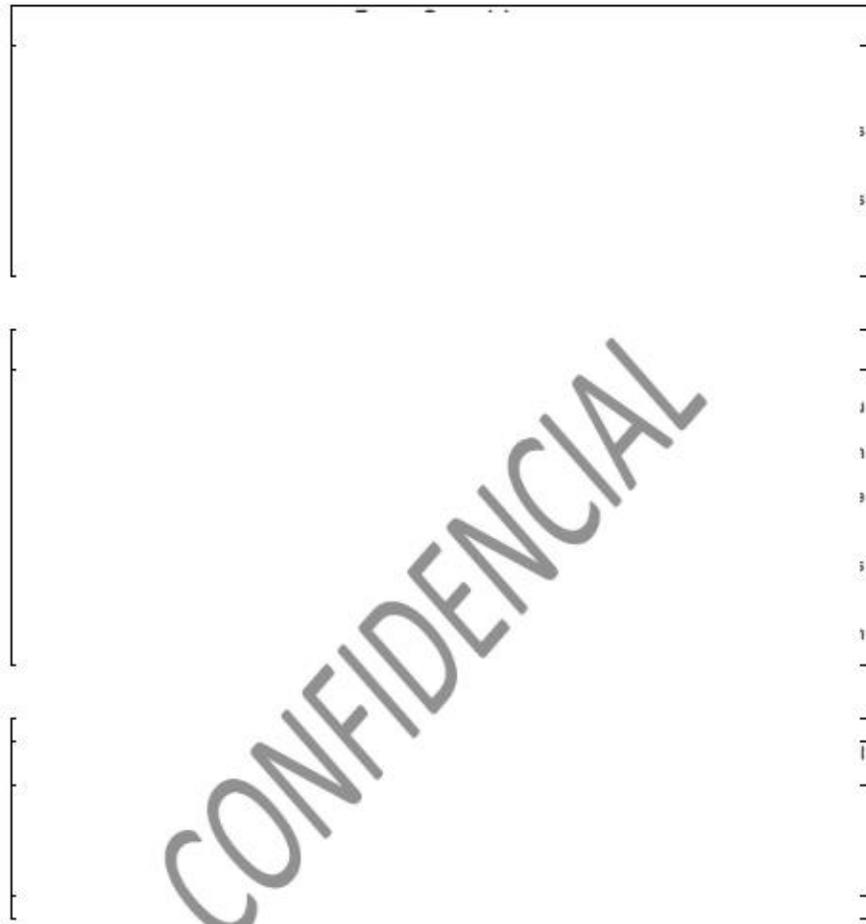
CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 4 de 52

	itos.
	ser
	etc.
	s o
	BS o
	osto
	npo
	a.
	con
	tivel
	s.

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 5 de 52



	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 6 de 52

2. Perfil de cargo "Lider Diseño"

	Código:	PP-DP-PF-LDC
	Título del puesto:	Lider Diseño.
	Proceso:	Diseño de Proyectos
Puesto al que reporta	Principal Leader.	
Puesto que le reportan	Diseñador de Compras.	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, controlar y supervisar las actividades del área "Diseño de Proyectos". • Generar crecimiento económico a la empresa mediante la venta de proyectos rentables. 		

Ed	CONFIDENCIAL
Fo	
Ha	
Ex	
Di	
Ge	
De	

 Pathprofit	 SensorVI 127	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
			Fecha de Aprobación	24/02/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 7 de 52

C

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 8 de 52

2.1. Contrato de Puesto "Líder Diseño de Compra"

P

i

S

C

g

D

E

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 9 de 52

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 10 de 52

3. Perfil de cargo "Diseñador de Compra"

	Código:	PP-DP-PF-DC
	Título del puesto:	Diseñador de Compra.
	Proceso:	Diseño de Compra
Puesto al que reporta	Lider Diseño de Compra	
Puesto que le reportan	N/A	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento al cliente en la compra de tecnología medio ambiental. • Dar seguimiento permanente al cliente para asegurarse de lograr su satisfacción. • Generar beneficios económicos a la empresa mediante las ventas. 		

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 11 de 52



CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 12 de 52

3.1. Contrato de Puesto "Diseñador de Compra"

[Empty form area with a large diagonal watermark reading "CONFIDENCIAL"]

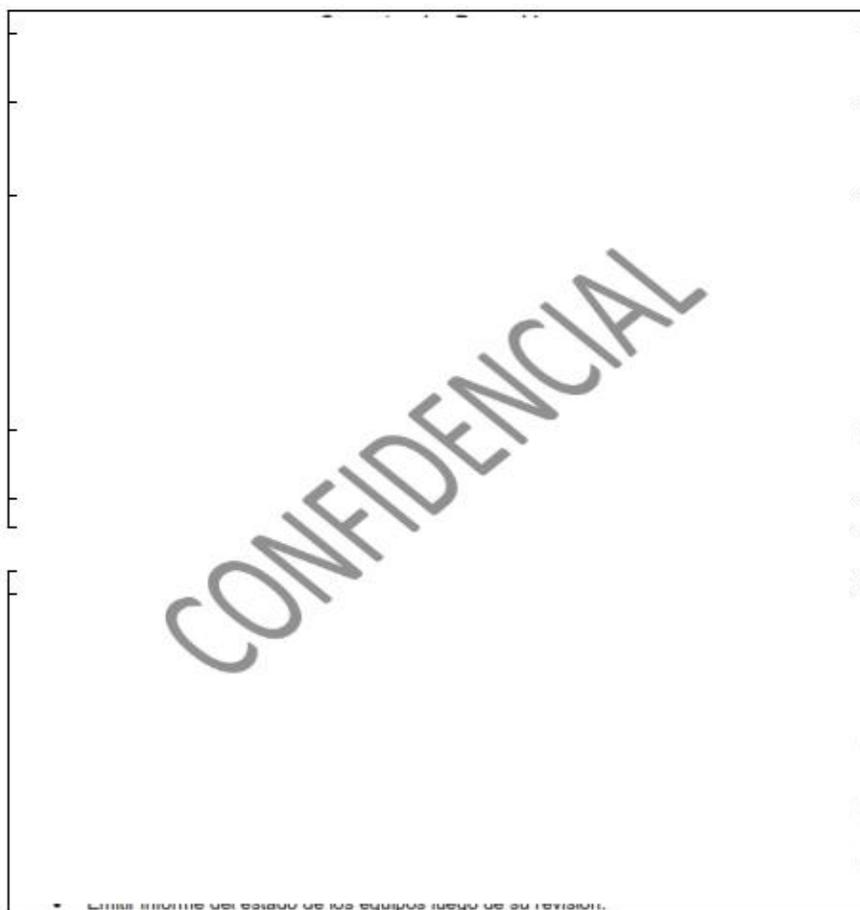
 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 13 de 52



	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 14 de 52

4. Perfil de cargo "Lider Técnico"

	Código:	PP-TE-PF-LT
	Título del puesto:	Lider Técnico.
	Proceso:	Técnica.
	Puesto al que reporta	Principal Leader.
Puesto que le reportan	Técnicos.	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, controlar y supervisar las actividades del área "Técnica". • Manejar proyectos especiales que requieran búsqueda e investigación de nuevas tecnologías. 		



 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 15 de 52



CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 16 de 52

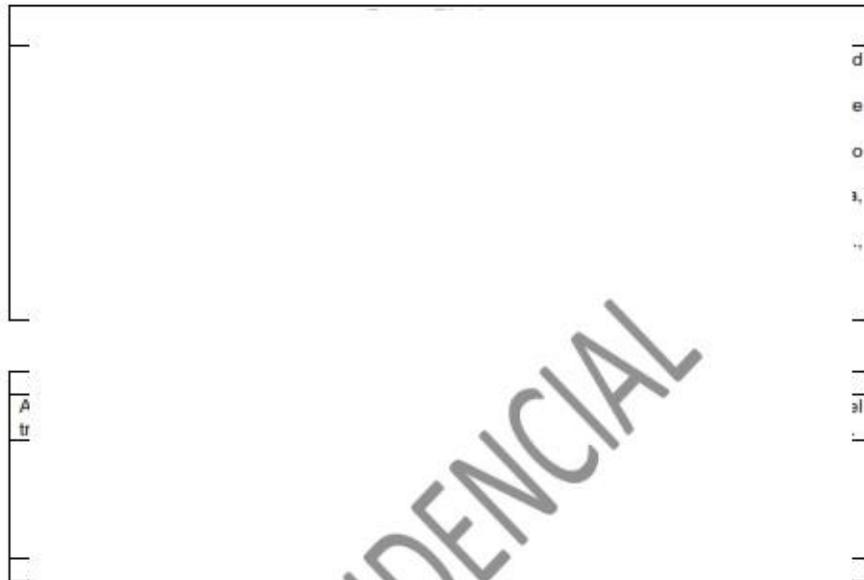
4.1. Contrato de Puesto "Líder Técnico"

CONFIDENCIAL

 Pathprofit	 Sensor	Perfil de; Cargos.	Código de Doc. PP-GC-PF-01
			Fecha de Aprobación 24/02/2023
			Versión Versión 01
			Página Página 17 de 52



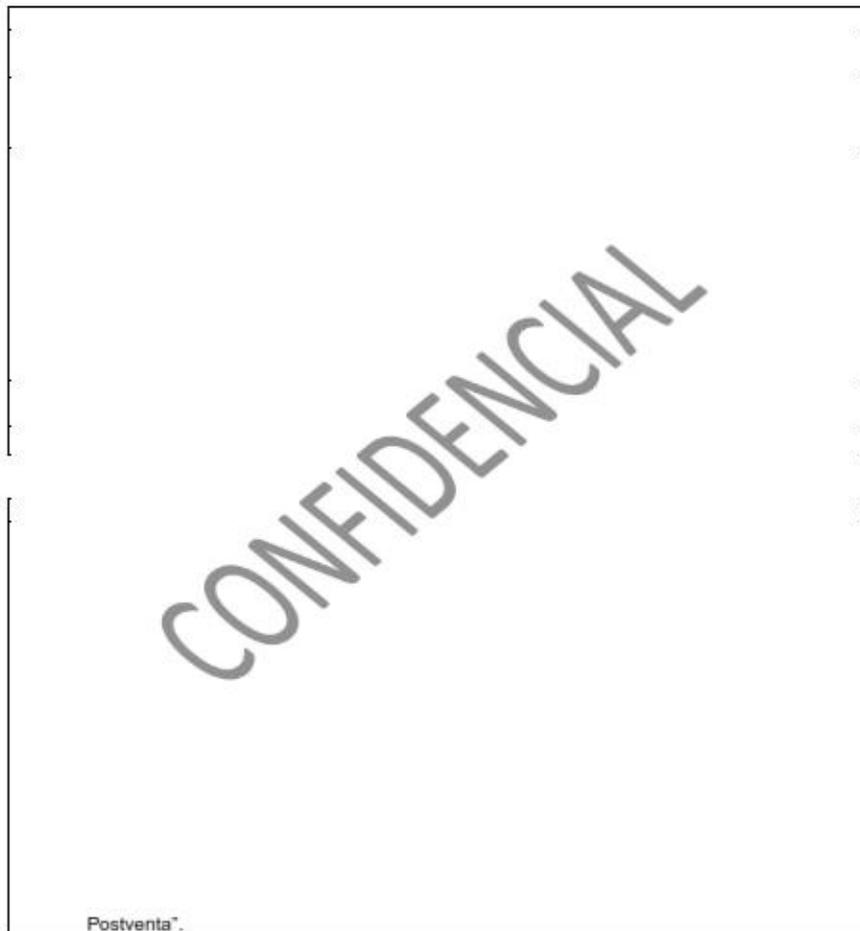
 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 18 de 52



	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 19 de 52

5. Perfil de cargo "Técnico"

	Código:	PP-TE-PF-T
	Título del puesto:	Técnico.
	Proceso:	Técnica.
	Puesto al que reporta	Lider Técnico.
Puesto que le reportan	N/A	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir en el servicio post-venta • Instalar e implementar tecnología acorde a los proyectos que lleve la empresa. 		



Postventa™.

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 20 de 52

_____ sistema

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 21 de 52

5.1. Contrato de Puesto "Técnico"

 	Contrato de Puesto y Responsabilidades	
	Código:	PP-TE-RE-T
	Título del puesto:	Técnico.
	Puesto al que Reporta	Líder Técnico.

Soy		
Cun		pos,
asej		mas
de c		tigio
de li		ite.
Los		o mi
guía		
N/A		
	CONFIDENCIAL	itos. ser etc. s o es o psto npo

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 22 de 52

	continua
	ormidad
	almente
	il como
	equipos,
	tos a los
	ligencia,
	lad etc.,

CONFIDENCIAL

 Pathprofit	 Sensor	Perfil de; Cargos.	Código de Doc. PP-GC-PF-01
			Fecha de Aprobación 24/02/2023
			Versión Versión 01
			Página Página 23 de 52

Acepto el trabajo	Ir el es.

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 24 de 52

6. Perfil de cargo “Gestor de Proyectos y Contratos”

	Código:	PP-GP-PF-GP
	Título del puesto:	Gestor de Proyectos y Contratos.
	Proceso:	Gestión de Proyectos y Contratos.
Puesto al que reporta	Principal Leader.	
Puesto que le reportan	Logística.	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, controlar y supervisar las actividades del área “Gestión de Proyectos y Contratos”. • Administrar, planificar, coordinar, dar seguimiento y control de las actividades y los recursos asignados para la ejecución de los proyectos cumpliendo con el alcance en el tiempo establecido y los costos presupuestados. 		

Edu	ingeniería
For	
Hab	
Exp	anal. logística
Dis	
Gei	empresa. ctos.

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 25 de 52

De:		o de los
		ción de
Del:		oyecto",
		demás

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 26 de 52

6.1. Contrato de Puesto y Responsabilidades

 	Contrato de Puesto y Responsabilidades	
	Código:	PP-GP-RE-GP
	Título del puesto:	Gestor de Proyectos y Contratos.
	Puesto al que Reporta	Principal Leader.

Soy	
	de
Los	o mi
guía	
Log	oyo
	la
	ios.
	tos.
	ser
	etc.
	s o
	as o
	osto
	npo

CONFIDENCIAL

 Pathprofit	 SensorVital	Perfil de; Cargos.	Código de Doc. PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación 24/02/2023	
		Versión Versión 01	
		Página Página 28 de 52	

Acepto el trabajo	firmado

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 29 de 52

7. Perfil de cargo "Logística"

	Código:	PP-GP-PF-L
	Título del puesto:	Logística.
	Proceso:	Gestión de Proyectos y Contratos.
	Puesto al que reporta	Gestor de Proyectos y Contratos.
Puesto que le reportan	N/A	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> Lograr que los productos sean despachados y entregados al cliente en el menor tiempo posible y sin errores. Mantener la bodega e inventarios organizados y cuadrados. Soporte logístico, de trámites a todas las demás áreas de la empresa. 		

Edu		
For		
Hal		
Exp		
Dis		
Gei		
De		aron, en esa que de.
* adquisición de productos con fines a las ventas de productos naturales.		

 Pathprofit	 SensorVital	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
			Fecha de Aprobación	24/02/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 30 de 52

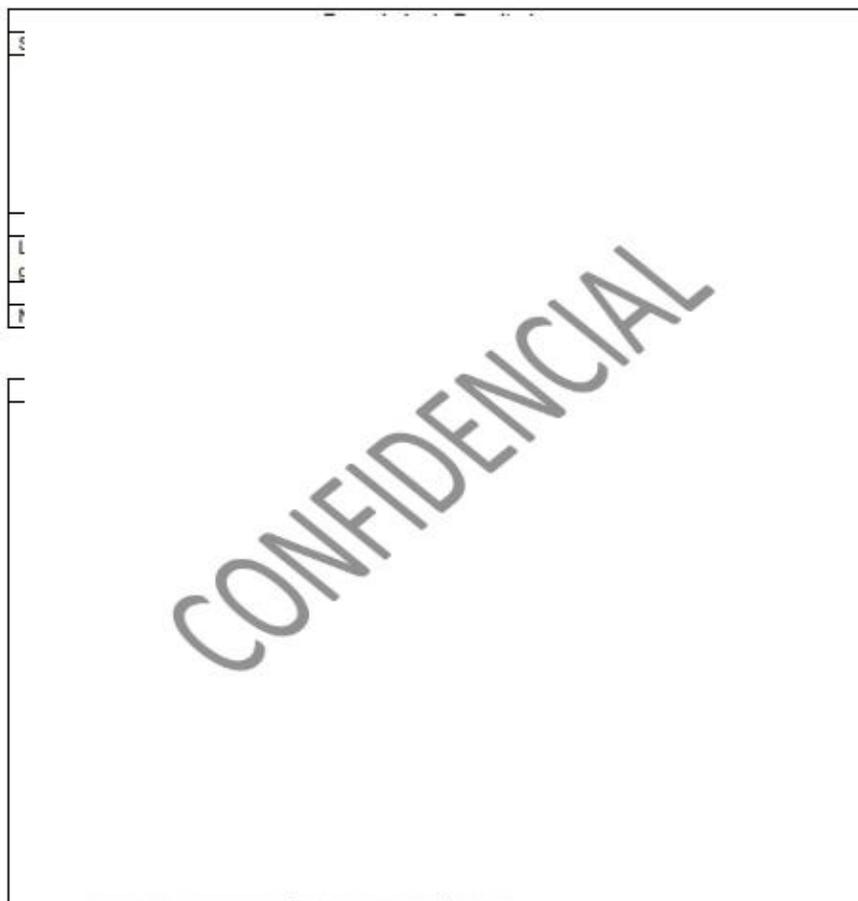
Del	procesos*,
	sistema

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 31 de 52

7.1. Contrato de Puesto y Responsabilidades

 	Contrato de Puesto y Responsabilidades	
	Código:	PP-GP-RE-L
	Título del puesto:	Logística.
	Puesto al que Reporta	Gestor de Proyectos y Contratos.



 Pathprofit	 SensorVital	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
			Fecha de Aprobación	24/02/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 32 de 52

E

la

E

al

E

ia
la
y

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 33 de 52

<ul style="list-style-type: none"> • F • c • T • E • s • E • a • E • d • F • t • i • r • E • n • V • o • C • M • F • a • M • F • F • C • q • l • r • T 	CONFIDENCIAL	los de de és do rol "o la le de ic., el s.
Acepto la trabajo y		el s.

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 34 de 52

8. Perfil de cargo "Compras Internacionales"

	Código:	PP-IT-PF-CI
	Título del puesto:	Compras Internacionales.
	Proceso:	Importaciones y Tesorería.
	Puesto al que reporta	Tesorero.
Puesto que le reportan	N/A.	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar las compras a proveedores internacionales, de acuerdo a los parámetros de cada proyecto facilitando, planificando y controlando la entrega de productos y/o servicios suministrados por los proveedores internacionales a la empresa. 		

Ed	icionales,
Fo	
Ha	
Ex	gística de
Dir	
Ge	to.
	ra sea la
	a.
	abilidad o
<ul style="list-style-type: none"> Todas aquellas denitradas en los procesos en los que se le designe como responsable. 	

CONFIDENCIAL

 Pathprofit	 SensorVital	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
			Fecha de Aprobación	24/02/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 35 de 52

De		ebajo de
		jecución
Del		rgica de
		demás

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 36 de 52

8.1. Contrato de Puesto y Responsabilidades

 	Contrato de Puesto y Responsabilidades	
	Código:	PP-IT-RE-CI
	Título del puesto:	Compras Internacionales.
	Puesto al que Reporta	Tesorero.

	ido de orno.
	ajo mi
	ventos. len ser
	o, etc.
	efes o jefes o
	r costo
	tiempo

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 38 de 52

9. Perfil de cargo "Tesorero"

	Código:	PP-IT-PF-TS
	Título del puesto:	Tesorero.
	Proceso:	Importaciones y Tesorería.
	Puesto al que reporta	Principal Leader.
Puesto que le reportan	Compras Internacionales.	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, controlar y supervisar las actividades del área "Importaciones y Tesorería". • Garantizar y optimizar la liquidez de la empresa y los de optimizar el resultado financiero. 		

Edu	
Fon	
	
Exp	
Disj	
Ger	
De :	ieras de oalidad o onal del
Del	

 Pathprofit	 SensorVital	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
			Fecha de Aprobación	24/02/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 39 de 52

	ntrega y
	demás

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 41 de 52

.....	
.....	
.....	
.....	s de
.....	
.....	nua
.....	e la
.....	os y
.....	
.....	e la
.....	
.....	ar el
.....	es.
.....	
.....	
.....	

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 42 de 52

10. Perfil de cargo "Community Manager & TI"

	Código:	PP-MK-PF-CM
	Título del puesto:	Community Manager & TI.
	Proceso:	Marketing.
	Puesto al que reporta	Principal Leader.
Puesto que le reportan	N/A.	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, controlar y supervisar las actividades del área "Marketing". • Desarrollar estrategias de ventas que ayuden a la empresa a; posicionarse en el mercado, mejorar la oferta, aumentar las ventas y utilidades, optimizar recursos y lograr la lealtad de los clientes. 		

E		dor
F		
t		
E		i.
T		ión
C		
		d o
t		
• Explotar la máxima rentabilidad de los presupuestos designados para el área de "Marketing".		

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 43 de 52

Del	onal del
	demás

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 44 de 52

10.1. Contrato de Puesto y Responsabilidades

	Contrato de Puesto y Responsabilidades	
	Código:	PP-MK-RE-CM
	Título del puesto:	Community Manager & TI.
	Puesto al que Reporta	Principal Leader.

<p>Soy</p> <p>Los</p> <p>guía</p> <p>N/A</p>	<p>mpañías</p> <p>a".</p> <p>bajo mi</p> <p>eventos.</p> <p>iden ser</p> <p>oyo, etc.</p> <p>jefes o</p> <p>, jefes o</p> <p>y costo</p> <p>tiempo</p>
--	--

CONFIDENCIAL

 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 45 de 52

		valores
		genere
		para el
		rde a la
		continua
		para la
Ace trab		alizer el idades.

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 46 de 52

11. Perfil de cargo "Auditor Interno"

	Código:	PP-SA-PF-AI
	Título del puesto:	Auditor Operacional.
	Proceso:	Staff de Apoyo.
	Puesto al que reporta	Principal Leader.
Puesto que le reportan	N/A	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y dirigir las auditorias del sistema de calidad de la empresa. 		

	'as,
	res
	de
	ice,
	ma
	tes
	ia
	os.

CONFIDENCIAL

 Pathprofit	 SensorVI	Perfil de; Cargos.	Código de Doc. PP-GC-PF-01
			Fecha de Aprobación 24/02/2023
			Versión Versión 01
			Página Página 47 de 52

:	más
---	-----

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 48 de 52

11.1. Contrato de Puesto y Responsabilidades

	Contrato de Puesto y Responsabilidades	
	Código:	PP-SA-RE-AI
	Título del puesto:	Auditor Operacional.
	Puesto al que Reporta	Principal Leader.

L		
P		
L		mi
L		
P		
L		
P		ios. ser
L		etc.
P		s o is o
L		isto
P		1po

CONFIDENCIAL

	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 50 de 52

12. Perfil de cargo "Contador/a."

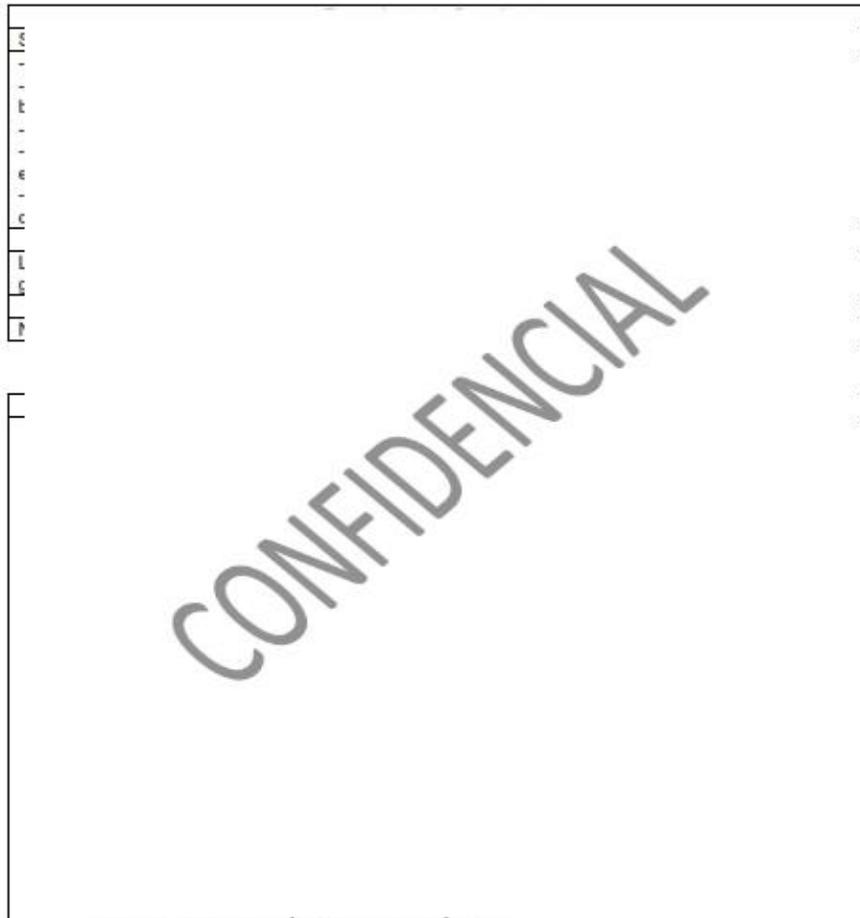
	Código:	PP-SA-PF-CO
	Título del puesto:	Contador/a.
	Proceso:	Staff de Apoyo.
	Puesto al que reporta	Principal Leader.
Puesto que le reportan	N/A	
Propósito del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los procesos del registro contable generados en la operación son correctos y responden a las normas contables internacionales y nacionales • Registrar parte de las transacciones operativas de la organización, • Revisar a través de los registros contables que los procedimientos operativos, administrativos y financieros se están desarrollando dentro de los procesos, políticas y formatos definidos dentro de la empresa. • Organizar, documentar, regularizar la información contable. 		



 	Perfil de; Cargos.	Código de Doc.	PP-GC-PF-01
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 51 de 52

12.1. Contrato de Puesto y Responsabilidades

 	Contrato de Puesto y Responsabilidades	
	Código:	PP-SA-RE-CO
	Título del puesto:	Contador/a.
	Puesto al que Reporta	Principal Leader.



 Pathprofit	 SensorVI	Perfil de; Cargos.	Código de Doc. PP-GC-PF-01
			Fecha de Aprobación 24/02/2023
			Versión Versión 01
			Página Página 52 de 52



Apéndice L

Instructivo de Gestión del Riesgo



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medimos para la vida


Instructivo de; Gestión del Riesgo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
____ Andres Mora ____ Firma	____ Fabián Patiño ____ Firma	____ Fabián Patiño ____ Firma
Cargo: Coordinador SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 31/03/2023	Fecha: 31/03/2023	Fecha: 31/03/2023

Historial de Revisión

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
0	31/03/2023	01		Creación del documento	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 	Instructivo de; Gestión del Riesgo	Código de Doc.	PP-GC-IN-05
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 5

1. Objeto

El objeto de este documento es delimitar los lineamientos a seguir para la gestión del riesgo operativo en el Sistema de Gestión de Calidad de Sensor Vital – Pathprofit S.A, es decir, establece la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos buscando; asegurar los resultados del SGC, prevenir o minimizar los efectos no deseados y lograr la mejora continua.

2. Alcance

Este instructivo es aplicable a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Sensor Vital – Pathprofit S.A.

3. Definiciones

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Riesgo:** Combinación de que se produzca un evento y sus consecuencias.
- **Frecuencia:** Probabilidad de ocurrencia.
- **Severidad:** Impacto de ocurrencia.

4. Responsabilidad y autoridad

- **Identificación y Medición:** Coordinador del SGC mediante las Fichas de Control y Seguimiento de Salidas No Conformes.
- **Control y Monitoreo:** Coordinador del SGC a través del documento Procedimiento; de Gestión de Riesgo.

CONFIDENCIAL

 Pathprofit	 SensorVital	Instructivo de; Gestión del Riesgo	Código de Doc.	PP-GC-IN-05
			Fecha de Aprobación	24/02/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 3 de 5

CONFIDENCIAL

	Instructivo de; Gestión del Riesgo	Código de Doc.	PP-GC-IN-05
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 4 de 5

- Determinar el grado de riesgo a través del cálculo de la probabilidad de ocurrencia o frecuencia multiplicado por el impacto o severidad que tienen los tipos de riesgos.

$$Riesgo = Frecuencia \times Severidad$$

- Identificar la exposición del nivel de riesgo a través de la matriz de riesgo inherente a través de ubicar los riesgos en los diferentes sectores de la matriz, obteniendo los riesgos críticos que requieren una mayor atención.

Matriz 1 Riesgo Inherente

Frecuencia	Permanente 4					
	Ocasional 3					
	Raro 2					
	Improbable 1					
			1	2	3	4
		Insignificante	Bajo	Moderado	Fuerte	Catastrófico
		Severidad				

CONFIDENCIAL

 	Instructivo de; Gestión del Riesgo	Código de Doc.	PP-GC-IN-05
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 5 de 5

> []
[]
[]
[]

B
D
S
B
D

CONFIDENCIAL

> []

> []
[]

D

6. Anexo

PP-GC-RE-01 Registro; de Gestión de Riesgo

Apéndice M

Instructivo de Planificación de Cambios



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medicinas para la vida

Instructivo; Planificación de Cambios

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
__ Andrés Mora __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 24/03/2023	Fecha: 24/03/2023	Fecha: 24/03/2023

Historial de Revisión

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
0	29/09/2022	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 	Instructivo; Planificación de Cambios	Código de Doc.	PP-GC-IN-03
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 3

1. Objetivo

Establecer los parámetros para los cambios en el SGC (Sistema de Gestión de Calidad) verificando; el registro, análisis, aprobación o negación e implementación de las solicitudes de cambios.

2. Alcance

Este instructivo se aplica a los procesos que son parte del SGC.

3. Definiciones

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

4. Responsabilidad y autoridad

- **Aprobación:** Principal Leader
- **Solicitud de cambios:** quienes intervienen en el proceso en cuestión.
- **Recepción, registro y seguimiento:** Coordinador del SGC

CONFIDENCIAL

 	Instructivo; Planificación de Cambios	Código de Doc.	PP-GC-IN-03
		Fecha de Aprobación	24/02/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 3 de 3

CONFIDENCIAL

6. Historial de Revisión

A continuación, se muestra el formato de la tabla de historial de revisiones, misma que se encontrara en la portada de los documentos relacionados al SGC para el registro de los cambios autorizados y ejecutados, de forma que se mantenga la trazabilidad y disponibilidad de la información documentada.

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

7. Anexo

PP-GC-FO-02 Formato de; Solicitud de cambio en el SGC.

PP-GC-RE-03 Registro de; Planificación, Seguimiento y Control de Cambios.

Apéndice N

Formato de Ficha de Solicitud de Cambio del SGC



Formato de; Solicitud de Cambio

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
__ Andrés Mora __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 17/03/2023	Fecha: 17/03/2023	Fecha: 17/03/2023

Historial de Revisión

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
0	17/03/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 	Formato de: Solicitud de Cambio	Código de Doc.	PP-GC-FO-02
		Fecha de Aprobación	17/03/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 2

Ficha de Solicitud de Cambio		No Solicitud
Fecha:		
Solicitante:		
Área:		
Proc		
¿Qu		se
¿Qu		bio?:
Reci		
Fecl		

CONFIDENCIAL

Apéndice O

Registro de Planificación, Seguimiento y Control de Cambios

 	Registro de; Planificación, Seguimiento y Control de Cambios	Código de Doc.	PP-GC-RE-03
		Fecha de Aprobación	17/3/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Registro de; Planificación, Seguimiento y Control de Cambios

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Andres Mora</u>	<u>Fabián Patiño</u>	<u>Fabián Patiño</u>
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 17/03/2023	Fecha: 17/03/2023	Fecha: 17/03/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
17/03/23	01		Creación del documento	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

Pathprofit		Sector Vicio		Registro de Planific									
Fecha de identificación	No. de Solicitud del Cambio	Situación del cambio	Propósito del Cambio	Acciones para el cambio	Fuente del Cambio	Área o Proceso en el que se aplica el cambio	Consecuencias potenciales	Como afecta al SGC?	Responsable del cambio (Proceso, Cargo que planifica el cambio)	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Recursos neces	
												Humano	Económico
CONFIDENCIAL													

Evaluación, Seguimiento y Control de Cambios											
Otros Insumos	Estado	Evaluación de Puesta en Marcha							Seguimiento de Implementación		
		Detalle de Evaluación Intermedia	Observaciones (recursos, otras necesidades, obstáculos, etc.)	Detalle de Evaluación Intermedia 2 (si corresponde)	Observaciones (recursos, otras necesidades, obstáculos, etc.)	Detalle de Prueba Piloto/ Evaluación Final.	Mejoras Percibidas	Autorizado para puesta en marcha por:	Fecha de Seguimiento	Responsable / Cargo	Observaciones
CONFIDENCIAL											

Apéndice P

Zonificación de Áreas de Trabajo



Zonificación de; Áreas de Trabajo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
__ Andrés Mora __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 17/03/2023	Fecha: 17/03/2023	Fecha: 17/03/2023

Historial de Revisión

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
0	17/03/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

	Zonificación de; Áreas de Trabajo	Código de Doc.	PP-GC-RE-16
		Fecha de Aprobación	17/03/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 3

CONFIDENCIAL

	Zonificación de; Áreas de Trabajo	Código de Doc.	PP-GC-RE-16
		Fecha de Aprobación	17/03/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 3 de 3

CONFIDENCIAL

Apéndice Q

Registro de Estandarización de Recetas

		Registro de; Estandarización de Recetas	Código de Doc.	PP-GC-RE-08
			Fecha de Aprobación	12/14/2021
			Versión	Versión 01
			Página	Página 1 de 4



Registro de; Estandarización de Recetas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andres Mora	Fabian Patiño	Fabian Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 01/12/21	Fecha: 14/12/21	Fecha: 14/12/21

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
12/14/2021	01	12/14/2021	Creacion del Documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabian Patiño	Fabian Patiño

Plantilla Requisitos Automatizados Insertar Fila					
Código	Descripción	Unidad	Costo	Tempo Requer	Cod
TAR-OC-AMMEE					
TAR-SW-ASC					
TAR-OC-AAE					
TAR-OC-AE					
TAR-ARM-PAR-BLO					
TAR-DP-BCE					
TAR-DP-DCP					
TAR-DP-CRE					
TAR-SW-CS					
TAR-OC-CCk-175					
TAR-OC-CCk-225					
TAR-OC-CRk-50					
TAR-MI-CPC					
TAR-OC-COM					
TAR-LTIOxH					
TAR-MI-Deh>30m					
TAR-DP-DP-EXT					
TAR-DP-DPE-EXT					
TAR-SW-EP					
TAR-JA-EPC					
TAR-OC-EMEM5KM					
TAR-OC-ESnR					

CONFIDENCIAL

TAR-PV-MAN-EQUJ	
TAR-SW-ISS	
TAR-IE-IEH	
TAR-IE-IEH0	
TAR-PV-LECPI	
TAR-L-TECH	
TAR-PV-GJ	
TAR-IE-MRPT	
TAR-OC-MICSANJ	
TAR-PV-MAAT	
TAR-PV-MEGD	
TAR-OC-MRCh10m	
TAR-OC-MRHh10m	
TAR-OC-MCP	
TAR-OC-MC	
TAR-OC-MM	
TAR-OC-MMT=3m	
TAR-IE-MPS	
TAR-IE-MPPM	
TAR-MI-MEh80m	
TAR-OC-MT	
TAR-OC-MTCE	
TAR-OC-MVC	
TAR-OC-NyCI	
TAR-SW-PS	

CONFIDENCIAL

TAR-OC-PBC	
TAR-OC-PCPAP	
TAR-IA-PE	
TAR-DP-HCRS2P	
TAR-OC-BC	
TAR-DP-RLRT_C	
TAR-OC-RCe0.1M	
TAR-DP-RNRDCC	
TAR-DP-RAT	
TAR-PV-RDE	
TAR-IE-ScSE	
TAR-SC-SAC	
TAR-OC-TErIC-200KG	

CONFIDENCIAL

Plantilla		Recetas			
Código	Descripción	Unidad	Costo	Tempo Requerido	Cod
REC-DC-CAS-MET-2X2					
REC-SC-SUP-ACT-SUM					
REC-IE-ARM-CAJ-HID					
REC-IE-ARM-CAJ					
REC-IA-ARM-TAB-ELEC					
REC-PV-CAP					
REC-DC-CER-ANC-2X2					
REC-DC-CER-EMP-2X2					
REC-DC-CER-EMP-3X3					
REC-DC-CER-EMP-8X8					
REC-DC-CER-EMP-1M-C					
REC-DC-CER-EMP-MOC					
REC-SW-DES-PRG-ESP					
REC-DP-DIM-ENE-REQ					
REC-SW-DIS&APR-PRG					
REC-IE-PAR-RAY-H10-E					
REC-IE-PAR-RAY-1PH3					
REC-IE-PAR-RAY-H6-EC					
REC-DP-ESQ-INT-COMV					
REC-DP-ESQ-INT-ESPE					
REC-PV-GES-DAT-DIA					
REC-PV-GES-DAT-MES					

CONFIDENCIAL

REC-PV-GES-DAT-QUI
REC-PV-GES-DAT-SEM
REC-PV-INF-POS-INS
REC-IE-INS-CA-I-14_16
REC-IE-PAN-SOL
REC-SW-ISS
REC-IA-INS-TUB-MICRS
REC-IA-INS-TUB-SOT
REC-DP-LEV-NEC-PROG
REC-DP-LEV-NEC-PUBL
REC-PV-MAN-COBR-ED
REC-PV-MAN-PREV-TM
REC-PV-MAN-PRE-CON
REC-PV-MAN-PRE-CON
REC-DP-MAN-USO-SIS
REC-OC-MAS-1.5M-ANC
REC-OC-MAS-1.5M-EMP
REC-OC-MAS-2M-ANC
REC-OC-MAS-2M-EMP
REC-OC-MAS-3M-EMP
REC-ME-BRA-CER-9M
REC-ME-VIG-CAR-6M
REC-ME-VIG-CAR-7.5M
REC-ME-BRA-L-0.2x0.3M
REC-ME-BRA-L-0.2x0.6M

CONFIDENCIAL

REC-ME-BRA-H-3M	
REC-MI-MON-SEN-HM-C	
REC-MI-MON-SEN-EOL	
REC-MI-MON-SEN-HM-E	
REC-MI-MON-SEN-INCA	
REC-MI-MON-SEN-PIE-M	
REC-IA-MON-TUB-EMT	
REC-PV-MP-MAN-PRE-E	
REC-PV-MP-DIA-MANT	
REC-MI-MP&EQ-MON-S	
REC-IE-PAR-RAY-1PH10	
REC-IE-PAR-RAY-1PH3	
REC-IE-PAR-RAY-1PH6	
REC-PV-PLA-AB-CIV	
REC-PV-PLA-AB-ELE	
REC-DP-PLAN-PROY-00	
REC-DP-PLA-PROY-ESP	
REC-DC-POZ-REV	
REC-IA-PRE-CAP-CONV	
REC-IA-PRE-CAP-ESPE	
REC-SW-PRO-ADQ-DAT	
REC-IA-PRB-EQU-ELE-C	
REC-IA-PRB-EQU-ELE-E	
REC-IE-PUE-TIE-ELE-00	
REC-IE-PUE-TIE-IVAR0	
REC-IE-PUE-TIE-VAR-0	

CONFIDENCIAL

Demanda de Recursos	
REC-PV-REIM-SEN-THB-30	S
REC-DP-RNPP	T
REC-PV-SEG-ALA-EST	S
	S
REC-PV-DIA-MANT	S
	S
REC-PV-MAN-PRE-ESPI	S
	F
REC-SOF-TRA&VIS-WEI	S
	T
REC-SC-SI-TOR-HRC-E	S
REC-ME-CAJ-PUE	C
REC-MI-TEN-CAB-3H	T
	T
REC-OC-TOR-3M-EMP	E
	E
REC-OC-TOR-6M-EMP	T
REC-DP-TRA-MAN	M
REC-OC-TRA-EQU-ANIM	T
	N
REC-OC-TRA-EQU-VAR	T
	M
REC-OC-TRI-3M-ANC	T
	T
REC-OC-TRI-3M-ANC-BA	C
REC-DP-VIS-CAM	N

CONFIDENCIAL

Busqueda de Items			
Requisito Automatizado		Codigo	#N/A
Materia Prima			#N/A
Equipos			#N/A
Mano de Obra			#N/A

Clv: sensorvital

Nueva Receta

Receta						
Análisis de Precios Unitarios						
Código:	Descripción	Unidad:	#NAME?	Tiempo Requerido	#DIV/0!	/dia
		\$	-	0.00	8	Horas dia

Costos Directos

Requisitos Automatizados						
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio \$	Costo \$	Tiempo Requerido
					0	
					0	
					0	
					0	
					0	
					0	
Subtotal Req. Aut.					\$ -	0.00

Materia Prima						
Código	Descripción	Unidad	Presentacion	Cantidad (%)	Precio \$	Costo \$
						0
						0
Subtotal Materia Prima						0.00

Equipos						
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Rendimiento	Precio	Total
						0
						0
Subtotal Equipos						0.00

Mano de Obra						
Código	Descripción	Unidad	Cuadrilla	Rendimiento	Sueldo \$/H	Costo \$
			1			0
			1			0
Subtotal Mano de Obra						0.00

Apéndice R

Registro de Mantenimiento de Equipos

		Registro de; Mantenimiento de Equipos	Código de Doc.	PP-GC-RE-09
			Fecha de Aprobación	7/4/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 1 de 2



Registro de; Mantenimiento de Equipos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrés Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinar SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
07/04/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 		Registro de; Mantenimiento de Equipos							
Equipos	Marca	Número de Serie	Estado	Frecuencia de mantenimiento	Frecuencia de Calibración	Observaciones	Fecha de Mantenimiento 1	Fecha de Mantenimiento 2	Fecha de Mantenimiento 3
Equipo de Protección Personal Básico									
Cortadora de Césped									
Cama Circular									
Aforador									
Estación Total Topografía									
Computadora Laptop HP									
Servidor Gestión Datos									
Vehículo Camioneta									
Modem Estadio Telecomunicación									
Martillo Demolidor Dewalt D25980									
Equipo de Protección Personal Tipo Soldaduras									
Amoladora									
Arma de Seguridad									
Escalera (Teleoscópica - Pie de Gallo)									
GPS									
Herramienta Manual Tipo 1									
Herramienta Manual Tipo 2									
Herramienta Manual Tipo 3									
Moto generador-soldadora 4hp									
Plato Martillo BOSCH									
Taladro Percutor									
Tecle manual 2T									
Vibrador de Concreto 4hp									

CONFIDENCIAL

Apéndice S

Procedimiento de Plan de Salud Ocupacional Organizacional y Riesgos de Trabajo



Procedimiento de; Plan de Salud Ocupacional Organizacional y Riesgos de Trabajo

Elaborado por: _____ Firma	Revisado por: ____ Fabián Patiño ____ Firma	Aprobado por: ____ Fabián Patiño ____ Firma
Cargo:	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha:	Fecha: 16/01/2023	Fecha: 16/01/2023

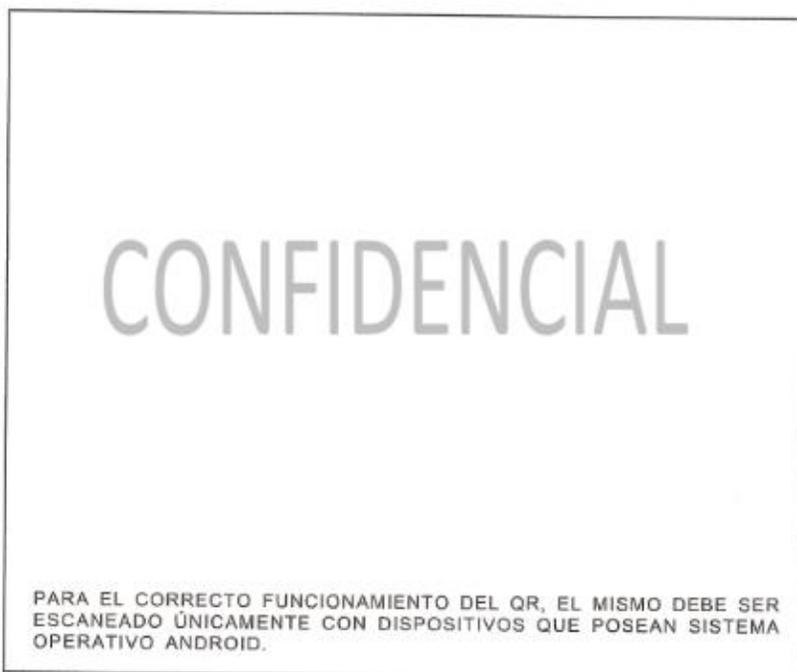
Historial de Revisión

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
0	16/01/2023	01		Creación del documento	Servicios Contratados	Fabián Patiño	Fabián Patiño



Plan de Prevención de Riesgos Laborales

El Ministerio del Trabajo ha aprobado el Plan de prevención de riesgos laborales de PATHPROFIT S.A., el cual se encuentra disponible para su descarga en el siguiente código QR.



Fecha	Lunes 23 de Enero de 2023
Fecha Caducidad:	Martes 23 de Enero de 2024
Código Plan de Prevención de Riesgos Laborales:	PPR_SS2023245915
Razón social:	PATHPROFIT S.A.
RUC:	0190323013001
Nombre archivo:	FORMATO DE PLAN INTEGRAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



Ministerio del Trabajo
Dirección de Prevención de Riesgos
Código postal 170100 / Quito Ecuador
Teléfono: 099-12314000
www.trabajo.gov.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

18/01/2023

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En conformidad a lo que establece la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, el Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, ha procedido con el registro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa PATHPROFIT S.A. ubicada en la provincia AZUAY en la dirección Av. 27 de febrero y Av. 10 de Agosto.

* Nota: En caso de que su organización supere los diez (10) trabajadores, deberá elaborar un Reglamento de Higiene y Seguridad según lo estipulado en el Código de Trabajo en su artículo 434: "...En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años..."

Mgs. María Cecilia Peña Paz
Directora de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. República de El Salvador 1124-02 y 1124-03
Código postal: 00005 / Quito Ecuador
Teléfono: 0912-781 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

MINISTERIO DEL TRABAJO

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Formato plan integral de prevención de riesgos laborales para
empleadores con 1 a 10 trabajadores

PATHPROFIT S.A.

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

PLAN INTEGRAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE PATHPROFIT S.A.

El Plan integral de prevención de riesgos laborales de PATHPROFIT S.A. será revisado y actualizado periódicamente con la participación del empleador responsable de prevención de riesgos laborales, trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen.

INDICE

1. GENERALIDADES	4
1.1 Razón social:	4
1.2 Ruc:.....	4
1.3 Actividad económica (como consta en el RUC):	4
1.4 Número de Trabajadores:	4
1.5 Número de centros de trabajo:.....	4
1.6 Domicilio	4
2. POLÍTICA EMPRESARIAL DE PATHPROFIT S.A.	5
3. DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS	5
3.1 Obligaciones, responsabilidades y prohibiciones de PATHPROFIT S.A. en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo	5
3.2 Derechos, obligaciones y prohibiciones en materia de seguridad y salud de los trabajadores de PATHPROFIT S.A.	8
3.3 Responsable en prevención de riesgos laborales.....	12
3.4. Delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	12
3.5 Organización de emergencias.....	12
3.5.1. Procedimiento ante una Emergencia	13
4. INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES	15
5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	17
6. INFORMACIÓN, CAPACITACIÓN, FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	20

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

7.- EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	22
8. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y TODA FORMA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO.....	23
9. INVESTIGACIÓN, REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES U OCUPACIONALES	25
10.- PREVENCIÓN DE AMENAZAS NATURALES Y RIESGOS ANTRÓPICOS	25
11. DEFINICIONES	28

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif Géminis
 Código postal: 170403 / Quito Ecuador
 Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

I. GENERALIDADES

1.1 Razón social:	PATHPROFIT S.A.
1.2 Ruc:	0190323013001
1.3 Actividad económica que consta en el formulario:	<p style="font-size: 4em; opacity: 0.3; transform: rotate(-30deg);">CONFIDENCIAL</p>
1.4 Número de trabajadores:	
1.5 Número de centros de trabajo:	
1.6 Domicilio	Matriz: Camino de las pencas 606 y Gerardo Neira Solir, barrio las pencas, junto a la unidad educativa las pencas, Cuenca- Azuay.

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
 Código postal: 170403 / Quito Ecuador
 Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

2. POLÍTICA EMPRESARIAL DE PATHPROFIT S.A.

a. t
lab
S.A.

a)

b)

c)

d)

e)

f)

3. E

3.1

ma

De

des

gos

IT

ión

ivo

la

los

es,

o

y

en

la

la

te

as

el

as

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

c

e

f

g

h

i

j

k

le

s,
n

e
t,
s

t,
s
il

i
f
s

*
x

z
y
t

i
i

ii
ii

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

l

n

n

o

p

q

r)

s)

t)

u)

v)

la
le

s,

d
e
le

a

n

s

y

s
e
s

s

r
i

r
l

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

De

Que

,

,

,

,

,

,

,

,

,

3.2 I

trab.

De lo

P,

a trav

o,

as

ez

yo

en

la

la

cl

la

o

is

o

s

a

s

s

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

CONFIDENCIAL

de
y
es
id
lo
el
la
le
as
u
ir
s
a
s
e
á
l
i
De la
Los ti
a)
b)

Ministerio del Trabajo
Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

c)

d)

e)

f)

g)

h)

i)

j)

k)

l)

m)

n)

o)

p)

q)

r)

s)

t)

u)

v)

w)

x)

y)

z)

aa)

ab)

ac)

ad)

ae)

af)

ag)

ah)

ai)

aj)

ak)

al)

am)

an)

ao)

ap)

aq)

ar)

as)

at)

au)

av)

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif Géminis
Código postal: 170403 / Guito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

p)

q)

r)

s)

t)

u)

De las

Los tra

a)

b)

c)

d)

e)

f)

g)

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

I as
i id
3.3 I
P s,
sien
a o
t le
c
d
3.4. I
L)
deleg o
su pr
3.5 C
P e
incer i.
En la
a) y
a j
e
b) l e
l
c) f
d) L... *... en el caso de personas con discapacidad.*

CONFIDENCIAL



Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

e)	ite
f)	se an ad
g)	as
h)	is, a.
i)	is,
j)	es
3.5.1	
•	•
•	•
•	•
•	•

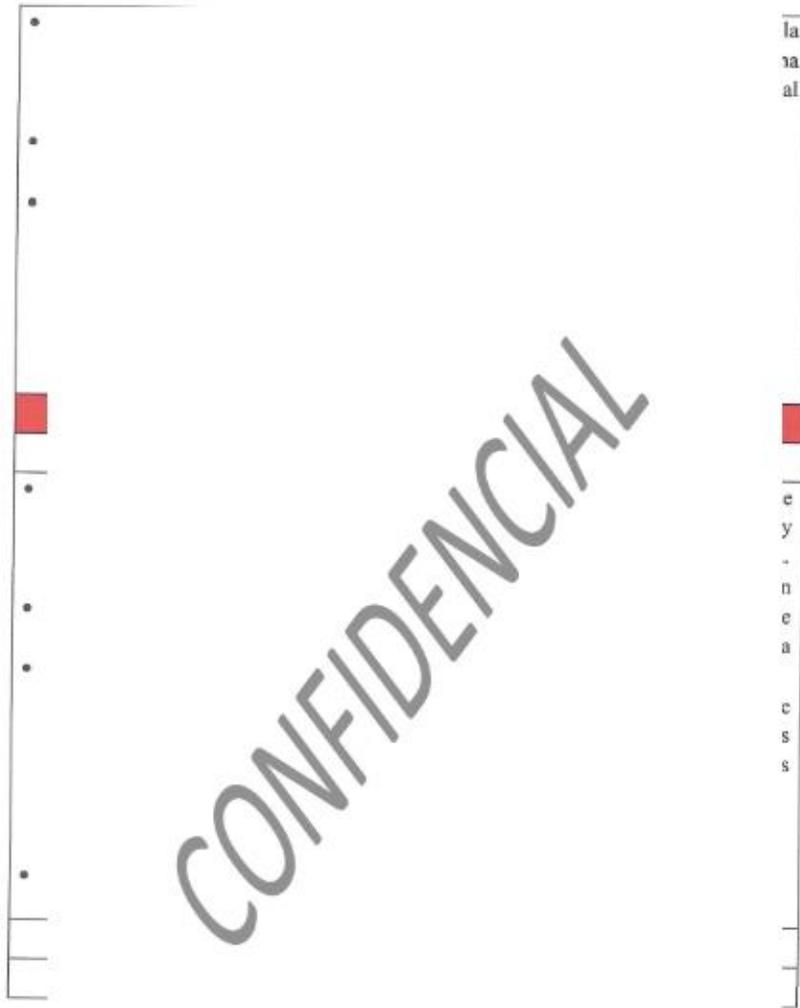
CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo
Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE



Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec



República
del Ecuador



GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

-
-
-
-
-

- e
- c
- e
- e
- y

4. IN

Falt

a) :

Si
siem
dese:
traba
no a
instr
comj

b) l

Sc
instit

L:
En to
del tr

- s,
- y
- le
- is
- a
- is

- n
- i,
- l
- e

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381-4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

Sar

I
mis
Las

un

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PATHPROFIT S.A. realizará en forma inicial y periódica la identificación y evaluación de riesgos con la finalidad de planificar adecuadamente

Metodo	Puesto	Activid	Númer	Fecha	Pa	Peligr	puesto	Posi	Forzade	sent	encot	Utiliza	Pant;	Visuali;	D;	Carga y	tra

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo
 Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif Géminis
 Código postal: 170403 / Quito Ecuador
 Teléfono: 593-2-381 4000
 www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

OBJETIVO						
Movimientos Repe	Los trabajadores estados enfer					Acceptable con
Posi Forzada sent encor						imple :on mple
Levantat ca						:on mple
Caidas y Distin						:on mple
Atrapa						mple
Carga y trat						mple
SARS - ot enferm vir...						on mple
	dificultad para	distanciamiento	distanciamiento			repetitive mple

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponca N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

	meniar nre	ocial a Hinciao	ocial a Hinciao						
--	------------	-----------------	-----------------	--	--	--	--	--	--

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec

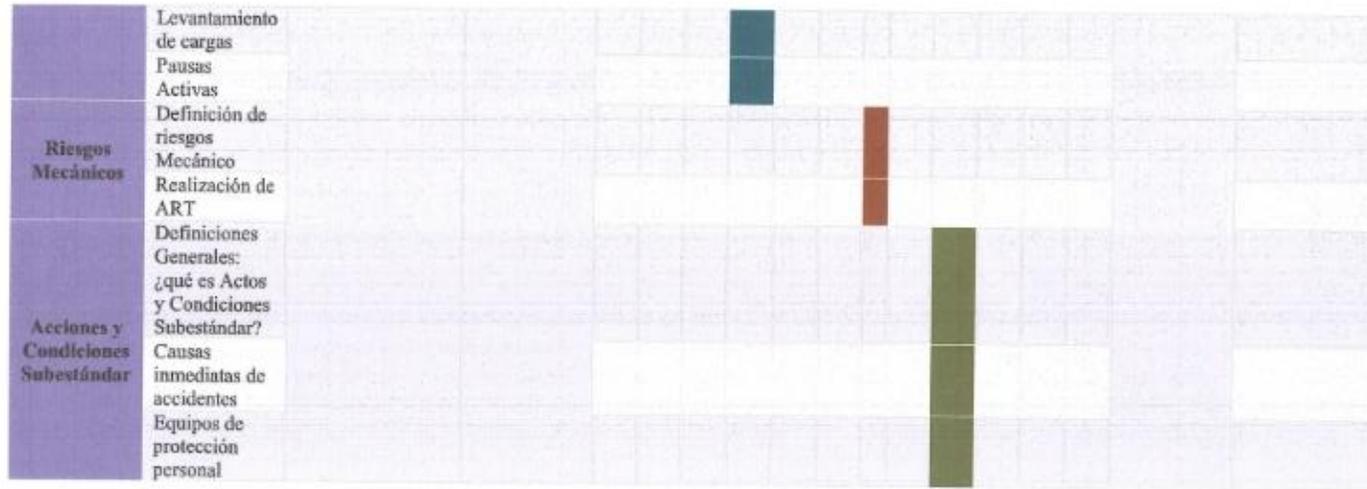


6. INFORMACIÓN, CAPACITACIÓN, FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

a) caj		7
b) rie		3
c) y r		3
d) nal		1
y e		1
CONFIDENCIAL		
		ervación
E		
O		
E	Repetitivos	



GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE



Ministerio del Trabajo

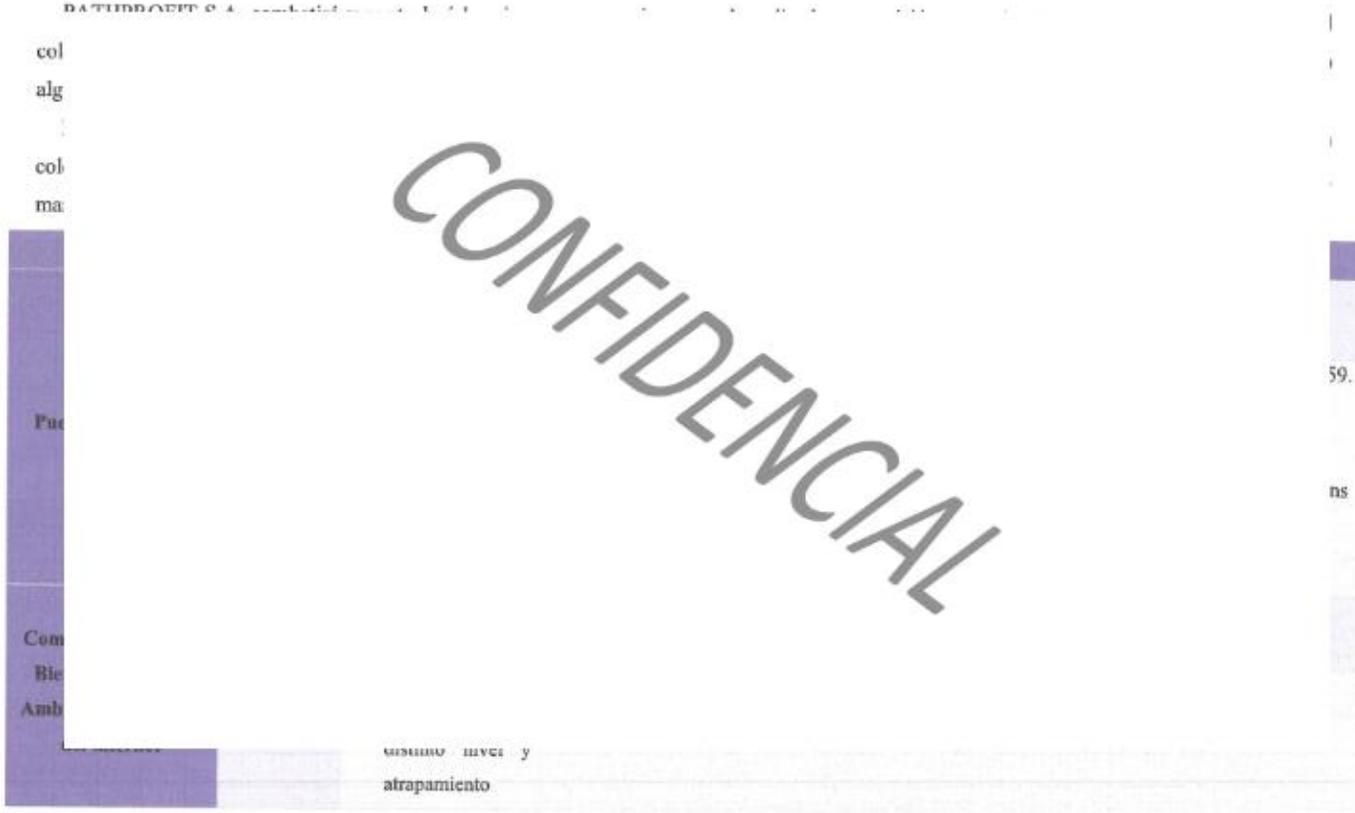
Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif. Géminis
 Código postal: 170403 / Quito Ecuador
 Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

7.- EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL



Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

8. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y TODA FORMA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO

Pr
tra

d
e

CONFIDENCIAL

S
P
C
A
P
I
T
U
L
O
I
I
C
O
N
T
E
N
I
D
O

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

Re
re
di
to
lo
de
in
Re
pe
la
lal
co

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif. Géminis.
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

9. INVESTIGACIÓN, REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES U OCUPACIONALES

o,
y
le

le
o.

,
is
s

c
á
e
s

CONFIDENCIAL

i. C
con:
emp
inst
de t
edif

Ministerio del Trabajo

concreto, etc)

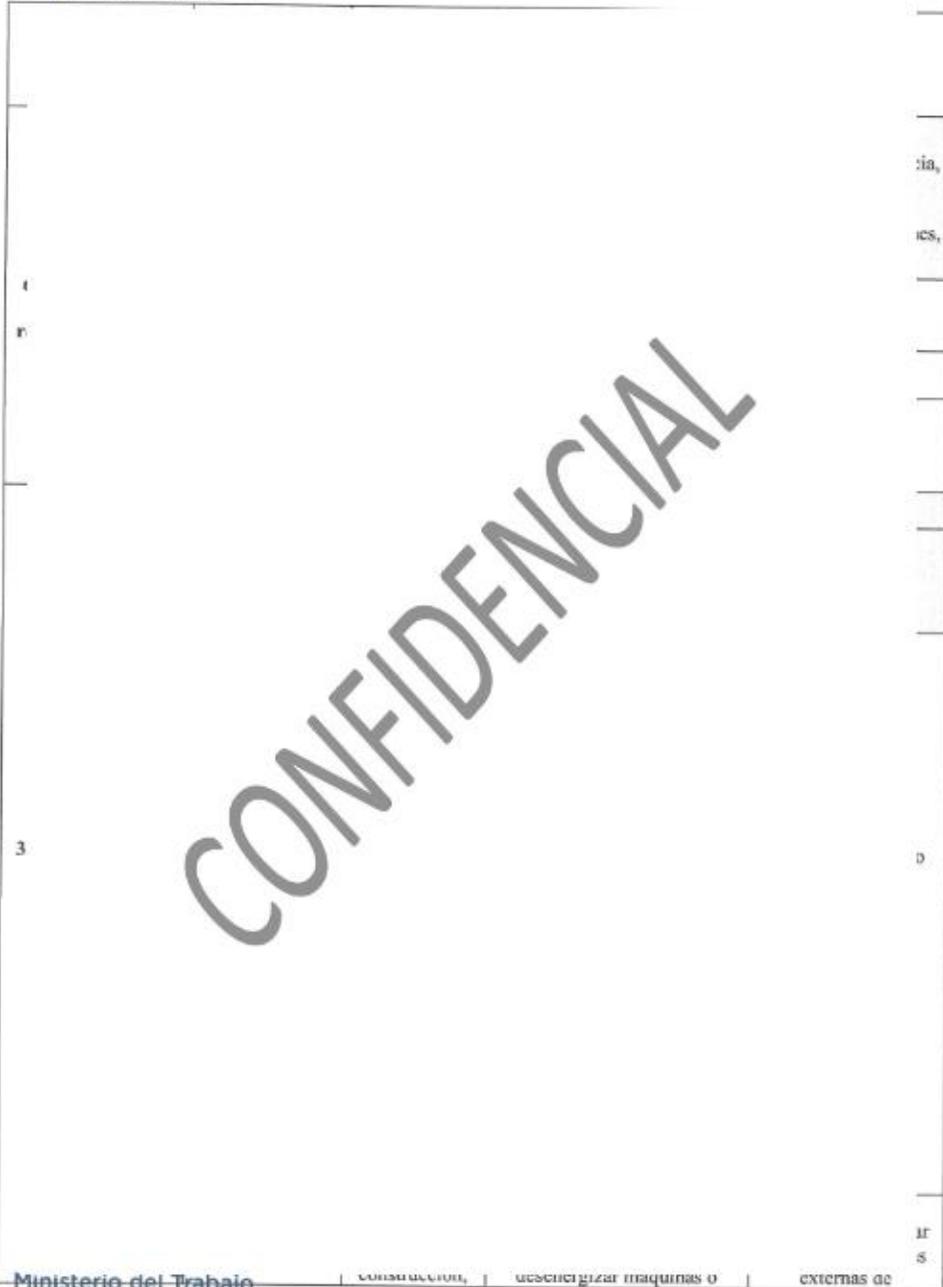
www

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE



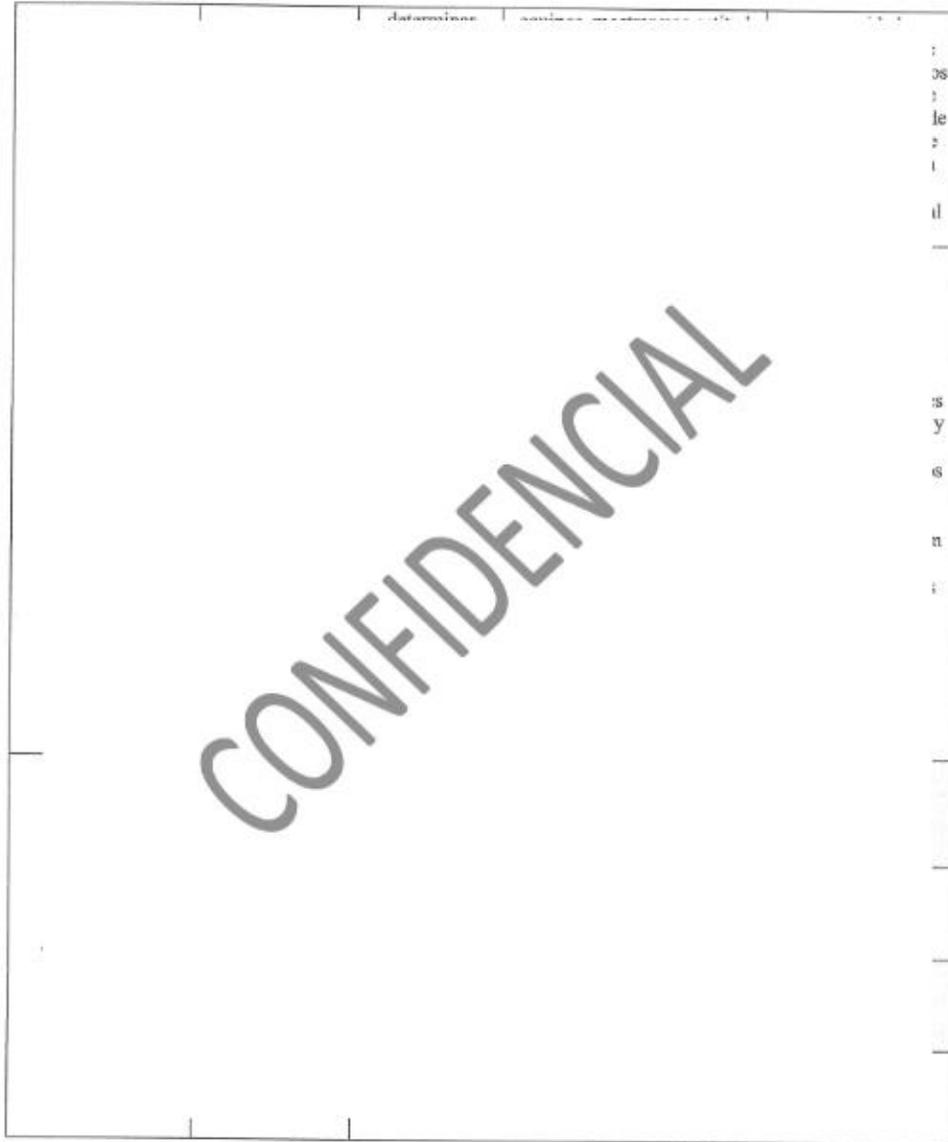
Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif. Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE



Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

11. DEFINICIONES

<i>a)</i>	<i>ea en</i>
<i>de</i>	<i>'orno.</i>
<i>E.</i>	
<i>U</i>	<i>aria,</i>
<i>he</i>	<i>'ades,</i>
<i>pr</i>	<i>te del</i>
<i>lu</i>	<i>'cosa</i>
<i>qr</i>	<i>gares</i>
<i>dé</i>	
<i>b)</i>	<i>o y la</i>
<i>gr</i>	<i>s son</i>
<i>in</i>	<i>el de</i>
<i>la.</i>	
<i>c)</i>	<i>re el</i>
<i>tr</i>	<i>entos</i>
<i>es</i>	<i>ra la</i>
<i>co</i>	
<i>d)</i>	<i>ia, la</i>
<i>po</i>	<i>ntrol</i>
<i>ya</i>	<i>sufra</i>
<i>da</i>	
<i>e)</i>	<i>nusa,</i>
<i>co</i>	<i>uesto</i>
<i>de</i>	<i>ad, o</i>
<i>la</i>	
<i>f)</i>	<i>en el</i>
<i>qu</i>	<i>is de</i>
<i>pr</i>	

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis.
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

g) Enfermedad profesional.- “Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral”. (Decisión 584,2004)

h) Investigación de Accidente de Trabajo.- “Conjunto de acciones tendientes a establecer las causas reales y fundamentales que originaron el suceso para plantar las soluciones que eviten su repetición”. (Acuerdo Ministerial 174, Reforma 2017)

i) Planes de Emergencia.- “Son las acciones documentadas, resultado de la organización de las empresas, instituciones, centros educativos, lugares de recreación y la comunidad, para poder enfrentar situaciones especiales de riesgo como incendios, explosiones, derrames, terremotos, erupciones, inundaciones, deslaves, huracanes y violencia”. (Acuerdo Ministerial 174, Reforma 2017)

l) Delegado de Seguridad y Salud Trabajador.- “Trabajador nominado por sus compañeros para apoyar las acciones de seguridad y salud en el trabajo, en aquellas empresas en que la legislación no exige la conformación del comité paritario Equipos de protección personal”. (Acuerdo Ministerial 174, Reforma 2017)

k) Empleador.- “Toda persona física o jurídica que emplea a uno o varios trabajadores”. (Acuerdo Ministerial 174, Reforma 2017)

l) Condiciones sub-estándar: Presencia de riesgos que se encuentran en el ambiente de trabajo, derivada de los aparatos, máquinas, herramientas, instalaciones, procesos, etc. Por ejemplo:

- ✓ Falta de orden y limpieza en los lugares de trabajo.
- ✓ Agentes físicos en el ambiente.
- ✓ Diseño, construcción, ubicación, montaje, mantenimiento, reparación y limpieza de instalaciones de servicio o protección.
- ✓ Falta de señalización.
- ✓ Falta de sistema de aviso, de alarma o de llamada de atención.
- ✓ Carencia de guardas de seguridad.
- ✓ Carencia de equipos de protección personal y colectiva.
- ✓ Falta de procedimientos y métodos de trabajo.
- ✓ Falta de protecciones y resguardos en las máquinas e instalaciones.
- ✓ Falta o inadecuados elementos de protección personal y colectiva.
- ✓ Almacenamiento incorrecto de materiales, apilamiento desordenado, obstrucción de pasillos,

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec



República
del Ecuador



**Gobierno
del Encuentro**

**GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE**

✓ Etc.

m) Actos subestándar: Todo acto u omisión que realiza el trabajador, que lo desvía de un procedimiento o de una manera adecuada de efectuar sus actividades poniendo en peligro su integridad física o la de los demás trabajadores. Por ejemplo:

- ✓ No usar los equipos de protección personal, usarlos de manera incorrecta, usar equipo defectuoso.
- ✓ Operar máquinas y equipos sin autorización previa del supervisor o encargado.
- ✓ Trabajar en estado etílico o estupefaciente.
- ✓ Levantar cargas pesadas y de manera inadecuada.
- ✓ Poner fuera de servicio los dispositivos de seguridad.
- ✓ Operar maquinaria a velocidades fuera del rango normal.
- ✓ Realizar mantenimiento en máquinas prendidas.
- ✓ Hacer juegos y bromas entre compañeros.
- ✓ Usar ropa de trabajo inadecuada.
- ✓ Transportar personas en carros industriales (montacargas, carretillas, palas mecánicas, grúas, etc.).
- ✓ Etc.

n) Factores de Trabajo: Es aquel factor que se deriva de las causas directas de las condiciones subestándar. Por ejemplo

- ✓ Mantenimiento inadecuado.
- ✓ Carencia de programas de formación y adiestramiento de los trabajadores.
- ✓ Ingeniería inadecuada.
- ✓ Procedimientos de trabajo deficientes.
- ✓ Adquisiciones incorrectas de máquinas, equipos, herramientas, etc.
- ✓ Supervisión insuficiente.
- ✓ Etc.

o) Factores del Trabajador: Es aquel factor que se deriva de las causas directas de los actos subestándar.

- ✓ Capacitación inadecuada del puesto de trabajo.
- ✓ Falta de conocimiento sobre la ejecución de una tarea.
- ✓ Falta de habilidades para desempeñar el trabajo.

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec



República
del Ecuador



GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

CONFIDENCIAL

Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59, Edif Géminis
Código postal: 170403 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec





GUILHERMO LASSO
PRESIDENTE



CERTIFICACIÓN

ORGANISMO PARITARIO

DELEGADO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Quito 10 enero 2023

En atención al trámite OP-2023-109042, ingresado por el señor PATIÑO SANCHEZ FABIAN ESTEBAN, Representante Legal de la empresa PATHPROFIT S.A., referente a los registros de Organismos Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo con domicilio en el cantón CUENCA, Provincia de AZUAY; la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos del Ministerio del Trabajo, determina que, se ha cumplido con lo establecido en la normativa legal vigente, por lo que el Delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha procedido a registrar en los archivos del sistema.

Atentamente,

Mgs. María Cecilia Peña Paz

Directora de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos

Ministerio del Trabajo

Dirección Av. República de Colombia 1033 QUITO

Código postal: 170503 / Quito

Teléfono: 593-2-251-4000

www.mt.gov.ec

MINISTERIO DEL TRABAJO





ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL DELEGADO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

OP-2023-109042

En las instalaciones de PATHPROFIT S.A., con RUC 0190323013001, se ha designado al Delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo el día Martes 10 de Enero de 2023, recayendo tal responsabilidad en el trabajador que a continuación se individualiza:

TITULAR			
Identificación	Nombre	Función	Firma
0103368205	MERCHAN RIERA ESTEHELA GRACIELA	DELEGADO	

Responsable			
Identificación	Nombre	Formación	Firma
1004022529	QUILUMBANGO AGUIRRE CINTHYA ARACELY		

Página 1 de 1

Ministerio del Trabajo
 Dirección: Av. República de El Salvador 1154-1155 y 1152A
 Código Postal: 170305 / Quito Ecuador
 Teléfono: 593-2-381 4000
www.trabajo.gob.ec



MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES MODELO SEGÚN NORMA GTC 45																										
INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA																										
No. de Trabajadores de la Empresa										8		División		Actividad Económica						Comercialización de Bienes y Servicios Ambientales y Salud del Cliente						
RUC:										01952301001		Responsable de la empresa						Pablo Sánchez Pareda Estela								
INFORMACIÓN DE LA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS EN EL CENTRO DE TRABAJO										Ubicación: Lago Uchire, Azuay		Fecha de Evaluación:						Ene 2020								
PROCESO	LUGAR DE TRABAJO	ACTIVIDAD	TIPO DE ACTIVIDAD	RITMO DE TRABAJO	PELIGROS			CONTROL EXISTENTE			EVALUACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO		CRITERIOS PARA ESTABLECER CONTROLES			MEDIDAS INTERVENCIÓN						
					DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	EFFECTOS POSIBLES	FUENTE	HECHO	INCIDENTO	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN		
Operativa	Cocina - Salud	Comercialización de Bienes y Servicios Ambientales y Salud del Cliente	Barridos	Posiciones forzadas de pie, sentado	Exposición	Fatiga muscular, espalada	Ninguno	Ninguno	Ninguno	1	2	3	4	Medio	25	150	II	Aceptable con Control Específico	4	Lesión Muscular, Espondiliasis	SI	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Capacitación de Factores de Riesgo, Ejercicios, Programa de Pausas Activas y Activo y Condiciones Subsecuente	No Aplica
				Movimientos Repetitivos	Exposición	Fatiga muscular, espalada	Ninguno	Ninguno	Ninguno	1	2	3	4	Medio	25	150	II	Aceptable con Control Específico	4	Lesión Muscular, Espondiliasis	SI	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Capacitación de Factores de Riesgo, Ejercicios, Programa de Pausas Activas y Activo y Condiciones Subsecuente	No Aplica
				Levantamiento de Cargas	Exposición	Fatiga muscular, espalada	Ninguno	Ninguno	Ninguno	1	2	3	4	Medio	25	150	II	Aceptable con Control Específico	4	Lesión Muscular, Espondiliasis	SI	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Capacitación de Factores de Riesgo, Ejercicios, Programa de Pausas Activas y Activo y Condiciones Subsecuente	No Aplica
				Cada al ritmo y Diferencia Nivel	Exposición	Golpes, Fracturas	Ninguno	Ninguno	Ninguno	1	2	3	4	Medio	25	150	II	Aceptable con Control Específico	4	Golpes	SI	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Capacitación de Activo y Condiciones Subsecuente	No Aplica
				Atrapeado	Exposición	Poli-traumáticas	Ninguno	Ninguno	Ninguno	1	2	3	4	Bajo	25	150	III	Aceptable	4	Golpes	SI	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Capacitación de Activo y Condiciones Subsecuente	No Aplica
				Carga y ritmo de trabajo	Exposición	Estrés	Ninguno	Ninguno	Ninguno	1	2	3	4	Bajo	10	40	III	Aceptable	4	Deficiencia en la tarea	SI	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Programa de Pausas Activas	No Aplica
Administrativa	Cocina - Salud	Comercialización de Bienes y Servicios Ambientales y Salud del Cliente	Barridos	SARS-CoV2	Exposición	Fatiga, tos seca, pérdida del olfato, congestión y dificultad para respirar	Ninguno	Ninguno	Ninguno	1	2	3	4	Medio	25	150	II	Aceptable con Control Específico	4	Pérdidas Respiratorias	SI	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Capacitación de lavado adecuado de manos, utilización adecuada de equipo de protección personal y Aislamiento social	Utilización de Mascarilla
				Posiciones forzadas de pie, sentado	Exposición	Fatiga muscular, espalada	Ninguno	Ninguno	Ninguno	1	2	3	4	Bajo	10	40	III	Aceptable	4	Lesión Muscular, Espondiliasis	SI	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Capacitación de Factores de Riesgo, Ejercicios, Programa de Pausas Activas y Activo y Condiciones Subsecuente	No Aplica
				Utilización de Pantallas de Visualización de Datos	Exposición	Estrés y Cervicalgia	Ninguno	Ninguno	Ninguno	1	2	3	4	Bajo	10	40	III	Aceptable	4	Deficiencia en la tarea	SI	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Programa de Pausas Activas	No Aplica

Telga, Claudia Quiroz
Responsable de Seguridad

Apéndice T

Instructivo de Verificación de Mediciones



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medimos para la vida
🇪🇸 🇨🇴 🇨🇷

Instructivo de; Verificación de Mediciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
__ Andrés Mora __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023

Historial de Revisión

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
0	07/04/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

	Instructivo de: Verificación de Mediciones	Código de Doc.	PP-GC-IN-06
		Fecha de Aprobación	07/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 3

1. Objetivo

Establecer los lineamientos y metodologías para realizar la verificación de mediciones, correspondientes a los equipos requeridos en la prestación de servicios de SensorVital - Pathprofit S.A. Este procedimiento es aplicable a los equipos señalados en el Registro de Mantenimiento de Equipos PP-GC-RE-09.

2. Instrucciones

Las calibraciones deben llevarse a cabo según el programa establecido por el Principal Leader guiado por el Líder Técnico y el Coordinador del SGC, además de mantener un registro de los equipos de la empresa calibrados según lo requieran, en el documento de Registro de Mantenimiento de Equipos PP-GC-RE-09.

3. Responsabilidades

- **Gestor de Proyectos y Contratos:** es el responsable de la programar la verificación de las mediciones de los equipos señalados para la prestación del servicio acorde a los recetarios y el sistema de proyectos.
- **Coordinador del SGC:** es responsable del seguimiento y control del procedimiento.

4. Procedimiento

CONFIDENCIAL

	Instructivo de: Verificación de Mediciones	Código de Doc.	PP-GC-IN-06
		Fecha de Aprobación	07/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 3 de 3

CONFIDENCIAL

5. Anexo

PP-GC-RE-09 Registro de; Mantenimiento de Equipos.

Apéndice U

Registro de Capacitaciones

 	Registro de; Capacitaciones	Código de Doc.	PP-GC-RE-10
		Fecha de Aprobación	07/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Registro de; Capacitaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andres Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
07/04/23	01		Creación del documento	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

		Registro de; Capacitaciones										
Capacitaciones	Objetivo	Asistencia					Responsable	Capacitador	Presupuesto	Carga horaria	Fecha De Capacitación	Observaciones
		Diseño	Técnica	Tesorería	Proyecto	MK						
<p style="font-size: 48px; opacity: 0.5;">CONFIDENCIAL</p>												

Apéndice V

Formato de Inducción

		Formato de; Inducción	Código de Doc.	PP-GC-FO-06
			Fecha de Aprobación	17/4/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 1 de 2



Formato de; Inducción

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrés Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinar SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
17/04/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

	Formato de; Inducción	Código de Doc.	PP-GC-FO-06
---	------------------------------	-----------------------	-------------

Nombre Completo:		Cargo:	
Proceso al que pertenece:			

Descripción	Fecha	Responsable de Inducción	Hecho	
			Si	No
<p style="font-size: 48px; opacity: 0.3; transform: rotate(-30deg);">CONFIDENCIAL</p>				

Firma del Colaborador _____

Firma Líder de Área _____

Apéndice W

Instructivo de Creación de Documentos



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medimos para la vida

Instructivo; Creación de Documentación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
__ Andrés Mora __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 29/09/2022	Fecha: 29/09/2022	Fecha: 29/09/2022

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
29/09/2022	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

	Instructivo de; Creación de Documentación	Código de Doc.	PP-GC-IN-01
		Fecha de Aprobación	29/09/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 8

1. Objeto

En este documento se definen los requisitos para la creación, revisión, aprobación, distribución, disponibilidad y cambios de la información documentada del sistema de gestión de calidad de Sensor Vital - Pathprofit S.A.

2. Alcance

Este instructivo se aplica a documentos tales como: Manuales, Instructivos, Procedimiento, Políticas, Registros, Perfiles.¹

3. Definiciones

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Documentos SGC: todos los documentos que están bajo el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Documento controlado: el documento que se sometió al "Procedimiento de control de documentos", que es cualquier documento que se crea, revisa, aprueba, reevalúa, cambia o rechaza para garantizar que los usuarios autorizados obtengan la versión actualizada más reciente.

Manual de Calidad: Documento que contiene el sistema de gestión de la calidad de la organización.

Proceso: Conjunto de actividades con la finalidad de convertir un inicio en un final. Instructivo. Documento explicativo de una actividad o área a la cual se explique.

Registro: Evidencia del cumplimiento de una aplicación del sistema de gestión de calidad

4. Responsabilidad y autoridad

- El Coordinador del SGC es la persona encargada de elaborar este documento.
- La persona encargada de su revisión y aprobación es la Gerencia (Principal Leader).
- Todo el personal de Pathprofit S.A. está obligado a cumplir con lo establecido en este documento.
- El Coordinador del SGC y la gerencia (Principal Leader) son los encargados de hacer cumplir lo establecido.

5. Procedimiento

5.1. Estructura de la documentación

La documentación cuenta con la siguiente jerarquía.

¹ Los documentos fuera de este ámbito no requieren control.

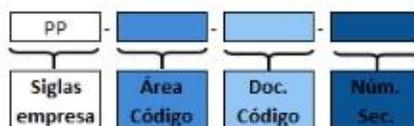
	Instructivo de; Creación de Documentación	Código de Doc.	PP-GC-IN-01
		Fecha de Aprobación	29/09/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 3 de 8

- Nivel 1 Manual de Calidad.
- Nivel 2 Manual de Procesos.
- Nivel 3 Perfil de Cargos.
- Nivel 4 Instructivos, Procedimientos.
- Nivel 5 Registros de la empresa.
- Nivel 6 Documentos Externos.

CONFIDENCIAL

Área Código: Abreviación de Área.
Doc. Código: Abreviación de Documento.
Núm. Sec. Número de Secuencia.

Imagen 1 Instrucción de Código



- La Abreviatura de la Abreviatura del Área y Tipo de Documento se guiará de acuerdo a las siguientes tablas:

	Instructivo de; Creación de Documentación	Código de Doc.	PP-GC-IN-01
		Fecha de Aprobación	29/09/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 4 de 8

Tabla 1 Código según el Área

CÓDIGO	ÁREA
GE	Gerencia
DP	Diseño de Proyectos
TE	Técnica
IT	Importaciones y Tesorería
GP	Gestión de Proyectos y Contratos
MK	Marketing
GC	Gestión de Calidad ²
SA	Staff de Apoyo

Tabla 2 Código según el Tipo de Documento

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO
IN	Instructivo
PO	Política
RE	Registro
PD	Procedimiento
PR	Proceso
MA	Manual
PF	Perfiles
FO	Formatos

CONFIDENCIAL

documentación.

⁴ Se definen este tipo de documento como código para lograr una efectiva organización de la documentación.

	Instructivo de; Creación de Documentación	Código de Doc.	PP-GC-IN-01
		Fecha de Aprobación	29/09/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 5 de 8

>	CONFIDENCIAL	n
>		n
>		n
>		o
>		n
>		r
>		o
>		n
>		r
>		n
>		r,
>		n
>		n
>		o

Adicionalmente al código, el documento deberá tener como encabezado lo siguiente:

Tabla 1 Encabezado para Información documentada

	Instructivo; Creación de Documentación	Código de Doc.	XX-xx-00
		Fecha de Aprobación	Dd/mm/aa
		Versión	Versión 01
		Página	Página X de X

- > **Logotipo de la Empresa:** Logo Pathprofit y Logo Sensor Vital
- > **Título de documento:** Título correspondiente al documento.
- > **Código del documento:** Consta del código del documento especificado en el numeral 5.3.
- > **Fecha de Aprobación:** Se coloca la fecha en dd/mm/aa que fue aprobado el documento
- > **Número de Versión:** Se coloca secuencialmente la versión del documento.
- > **Página:** El número de página correspondiente de entre el total de páginas del documento.

El documento también deberá indicar la tabla de aprobación de documento:

	Instructivo de; Creación de Documentación	Código de Doc.	PP-GC-IN-01
		Fecha de Aprobación	29/09/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 6 de 8

Tabla 2 Aprobación de Documento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
_____	_____	_____
Firma	Firma	Firma
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

- **Elaborado por:** Se adjunta el nombre de la persona o departamento que realiza el documento.
- **Revisado por:** Se coloca el nombre de la persona que revisa el documento.
- **Aprobado por:** El nombre del representante de la gerencia (PRINCIPAL LEADER)

El documento también deberá indicar la tabla de historial de revisión:

Tabla 3 Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- **Fecha de Revisión:** Se coloca la fecha en dd/mm/aa de la revisión del documento.
- **Ver:** Se indica secuencialmente el número de versión del documento.
- **Validez:** se coloca la fecha con formato dd/mm/aa en la que entra en vigencia del documento.
- **Descripción del Cambio:** Se indica una descripción clara y concisa del motivo del cambio.
- **Elaborado por:** Se adjunta el nombre de la persona o departamento que realiza el documento.
- **Revisado por:** Se coloca el nombre de la persona que revisa el documento.
- **Aprobado por:** El nombre del representante de la gerencia (PRINCIPAL LEADER)

CONFIDENCIAL

	Instructivo de; Creación de Documentación	Código de Doc.	PP-GC-IN-01
		Fecha de Aprobación	29/09/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 7 de 8

> L
 > E
 > F
 > C
 > J
 > C
 > I
 > C
 > C
 > L
 > E
 > F
 > E
 > E
 > S
 > C
 > S
 >)
5.6.
 > E
 > E
 > L
 > F
 > L
 > C
5.7.
 > L
 > C
 > T
 > L
 > F
 > F
 Cambiar los formatos a PDF, para garantizar la integridad de los equipos.

CONFIDENCIAL

² Los cambios menores, como errores ortográficos o gramaticales, no se consideran cambios de contenido y, por lo tanto, el número de versión no se modificará.

	Instructivo de; Creación de Documentación	Código de Doc.	PP-GC-IN-01
		Fecha de Aprobación	29/09/2022
		Versión	Versión 01
		Página	Página 8 de 8

CONFIDENCIAL

5.9. Archivo

- El Coordinador del SGC apoyado con los líderes de área mantendrán un respaldo de todos los documentos emitidos actualizados relacionados con el sistema de gestión de la calidad en el servidor de la empresa.

Apéndice X

Formato de Cumplimiento de Recetas

		Formato de: Cumplimiento de Receta	Código de Doc.	PP-GC-FO-07
			Fecha de Aprobación	7/4/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 1 de 2



Formato de; Cumplimiento de Receta

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrés Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinar SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
07/04/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

		Cumplimiento de Receta	Código de Doc.	PP-GC-FO-07
---	---	-------------------------------	-----------------------	-------------

Receta:			
Proyecto:		Fecha:	
Responsable:		Orden de Trabajo:	

Actividades:

CONFIDENCIAL

Observac

Firma
Responsable

Firma
Aprobación

Apéndice Y

Registro de Encuesta de Satisfacción

 	Registro de; Encuesta de Satisfacción	Código de Doc.	PP-GC-RE-05
		Fecha de Aprobación	31/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Registro; Encuesta de Satisfacción

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Andres Mora</u>	<u>Fabián Patiño</u>	<u>Fabián Patiño</u>
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 31/04/2023	Fecha: 31/04/2023	Fecha: 31/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
31/04/23	01		Creación de Documentos	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

Buenos días que gusto saludarle, soy _____ de la empresa Sensor Vital para hacerle algunas preguntas para evaluar su satisfacción frente a nuestro servicio.

Califique por favor de acuerdo a su criterio los siguientes aspectos (siendo; 4 = sobresaliente 3= bueno, 2= regular y 1 = deficiente)

CLIENTE							
OBSERVACIONES	NOMBRE	TELÉFONO	EMPRESA	EN CUANTO AL DISEÑO DE SU PROYECTO			
				¿El primer...?	CONFIDENCIAL		Calificación
CONFIDENCIAL							

PREGUNTAS											
EN CUANTO AL SERVICIO TÉCNICO (*CUANDO APLIQUE)				EN CUANTO A LA GESTIÓN DEL PROYECTO				EN CUANTO A LA LOGÍSTICA			
¿El personal técnico asignado al proyecto es suficiente para cumplir con los requisitos del contrato?	CONFIDENCIAL	Si	Calificación	¿El personal asignado al proyecto es suficiente para cumplir con los requisitos del contrato?	CONFIDENCIAL	Si	Calificación	¿El personal asignado al proyecto es suficiente para cumplir con los requisitos del contrato?	CONFIDENCIAL	Si	Calificación
CONFIDENCIAL											

STICA												
		EN CUANTO A LA IMAGEN				SERVICIOS				TIENE OTROS PROYECTOS		Promedio de Satisfacción General
		¿Qué tipo de empresa diría usted que es SensorVital - Pathprofit?										
¿La persona de logística coordinó adecuadamente la entrega?		Calificación	CONFIDENCIAL								Calificación	
CONFIDENCIAL												

Apéndice Z

Formato de Checklist de arribo de compras

 	Formato de; Checklist de arribo de compras	Código de Doc.	PP-GC-FO-08
		Fecha de Aprobación	31/3/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Formato de; Checklist de arribo de compras

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Andres Mora</u>	<u>Fabián Patiño</u>	<u>Fabián Patiño</u>
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 31/03/2023	Fecha: 31/03/2023	Fecha: 31/03/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
31/3/2023	01		Creación de Documento	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

CHECK LIST IMPORTACIONES										
FECHA ARRIBO OFICINA:			IMPORATACIÓN REALIZADA POR:							
FECHA INGRESO BODEGA:			IMPORATACIÓN RECIBIDA POR:							
No IMPORTACIÓN:										
PROVEEDOR	COD. PROVEEDOR <small>(Este campo es de uso de importaciones)</small>	CÓDIGO/FABRICANTE	DESCRIPCIÓN	MODELO	DESCRIPCIÓN/MARCA	No. PROYECTO	CANTIDAD	OBSEVACIONES <small>(OK)</small>	N° DE SERIE <small>(si no tiene indicar N/A)</small>	FECHA DE LLEGADA <small>(Lo que viene en la caja con el producto)</small>

_____ FIRMA LOGISTICA

_____ FIRMA IMPORTACIONES

CONFIDENCIAL

Apéndice AA

Registro de Evaluación de Proveedores

 	Registro de; Revisión Por La Dirección	Código de Doc.	PP-GC-RE-11
		Fecha de Aprobación	17/4/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Registro de; Evaluación de proveedores

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andres Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
17/04/2023	01		Creación del documento	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
---	---------------------------

DIRECCIÓN:	
CONTACTO:	
EMAIL:	
WEB:	
FECHA DE EVALUACIÓN:	
N° PROYECTO:	
NOMBRE D EMPRESA:	

#	DETALLE DE CALIFICACION	PONDERACION	PROVEEDOR 1		PROVEEDOR 2		PROVEEDOR 3		PROVEEDOR 4		PROVEEDOR 5		PROVEEDOR 6		PROVEEDOR 7		PROVEEDOR 8		PROVEEDOR 9	
			CAL	VAL																

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

NOTA MAS ALTA

REALIZADO POR _____

REVISADO POR Ing. Fabian Pellico S. MSA

Apéndice BB

Formato de Oficio de Cambio

	Oficio Pathprofit	Código de Doc.	PP-GC-FO-09
		Fecha de Aprobación	14/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 1

OFICIO._PATHPROFIT XX-XX-XX

!X

A:

In,
X:
Al
Er
Pr

Dc

Pc
S.
ob
fu

Er

At

...
In
Rl
P/

IT
yo
y

CONFIDENCIAL



INGENIERÍA PARA MONITOREO AMBIENTAL

www.sensorvital.com

Apéndice CC

Formato de *Ficha de Control y Ficha de Acción de No Conformidades*

		Formato de: Ficha de Control y Ficha de Acción de No Conformidades	Código de Doc.	PP-GC-FO-04
			Fecha de Aprobación	7/4/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 1 de 3



Formato de; Ficha de Control y Ficha de Acción de No Conformidades

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrés Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinar SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023	Fecha: 07/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
07/04/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 		Formato de; Ficha de Acción de No Conformidades				Código de Doc.	PP-GC-FO-04		
# de NC	Acción Correctiva					Responsable	Observaciones <i>(Incluir fecha tentativa de cierre)</i>	Firma Aprobado	Firma Rechazado
	a	b	c	d	e				
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

 	Formato; Ficha de Control de No Conformidades	Código de Doc.	PP-GC-FO-04
---	--	----------------	-------------

Ficha de Control de Salidas No Conformes

Área:		Responsable:		Fecha:		No. Ficha:	
--------------	--	---------------------	--	---------------	--	-------------------	--

Productos Tangibles						
# de NC	Tipo de NC	Marca	Modelo	Número de Serie	Cantidad	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						

Productos Intangibles			
# de NC	Tipo de NC	Descripción	Observaciones
6			
7			
8			
9			
10			

Evidencias *(Descripción de los anexos):*

Apéndice DD

Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas

 	Registro de; No Conformidades y Acciones Correctivas	Código de Doc.	PP-GC-RE-04
		Fecha de Aprobación	17/4/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Registro de; No Conformidades y Acciones Correctivas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andres Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 17/4/2023	Fecha: 17/4/2023	Fecha: 17/4/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
17/4/2023	01		Creación de Documentos	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

Pathprofit		Registro de; No Conformidades y Acción Correctiva									
No Conformidades					Acción Correctiva						
Fecha de Identificación	Descripción de la No Conformidad	Fuente de la No Conformidad	Causas de la No Conformidad	Existen no conformidades similares? (Descripción)	Acciones para controlarla y corregirla	Responsables	Seguimiento de la acción correctiva	Fecha de seguimiento	Estado	Resultados de la acción correctiva	Eficacia de la acción correctiva (%:25,50,75,100)
CONFIDENCIAL											

Apéndice EE

Registro de Indicadores

		Registro de Indicadores	Código de Doc.	PP-GC-RE-12
			Fecha de Aprobación	31/3/2023
			Versión	Versión 01
			Página	Página 1 de 3



Registro de; Indicadores

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrés Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinar SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 31/3/2023	Fecha: 31/3/2023	Fecha: 31/3/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
31/3/2023	01		Creación del documento	Andrés Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 		Registro de; Indicadores			Código de Doc.	PP-GC-RE-12
Proceso	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta	Fecha de registro	Resultado
Diseño de Compra	Ci					
	Ge					
Apertura de Proyecto	Ge					
	Ge					
Administración de Proyecto						
Energía de Procesos.	Avi					
	Av					
	F					
	Av por					

CONFIDENCIAL

Ejecución Si	Trúput Re
	Ejecución
Bodega	Ejecución
	Tiempo de
	Efic
Tesore	Disq
Gestión de Entrega y Cobro.	E
	Ejec
	E
Cierre de Proyectos	C
	E
venta	Capa

CONFIDENCIAL

Soporte Post	Ej	CONFIDENCIAL	<table border="1"> <tr><td> </td></tr> </table>										
Alta Dirección	C												
	T												
	Cui												
Mercadeo													
	Ta												
	Ret												

 		Registro de; Objetivos de Calidad				Código de Doc.	PP-GC-RE-12
Objetivo de Calidad	Indicador	Descripción	Fórmula	Frecuencia	Meta	Fecha de registro	Resultado
Cu							
Tr							
Lo							
an							
Mz							
prc							
da							
prc							
Inc							
(m							
Mz							
rup							
ms							
CL							
Tr							
Lo							
an							
Ini							
(m							
na							
mi							

CONFIDENCIAL

Apéndice FF

Registro de Contexto de la Organización

 	Registro de; Contexto de la Organización	Código de Doc.	PP-GC-RE-02
		Fecha de Aprobación	10/1/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 4



Registro de; Contexto de la Organización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andres Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 10/01/2023	Fecha: 10/01/2023	Fecha: 10/01/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
10/1/2023	01		Creación de Documento	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 					Reg
Grupo	Parte Interesada	Necesidades	Cómo cumplo?	Frecuencia del seguimiento	
Cientes	"i "i "i C				rre de i
Proveedores	*, ir "i "i				tral
Colaboradores	L E S				al
Accionistas.	J				al
Competencia	C C				al
Administración Pública.	E E tr				al

CONFIDENCIAL

Registro y Seguimiento de Partes Interesadas

Responsable del seguimiento	Registro o Evidencia	Expectativas	Fecha de Seguimiento	Resultados de Seguimiento	Fecha de Revisión
Co					
Lid					
Co					
Co					
Pri					
Co					
Pri					
(
c					

CONFIDENCIAL



Registro y Seguimiento Entorno Interno

Entorno Interno		Fecha de Revisión	Resultados de Revisión
Fortalezas	Estructura	Infraestructura adecuada.	
		Experiencia y Marca.	
		Cientes avalan la experiencia de la empresa.	
	Cultura	Buen ambiente de trabajo.	
	Recursos	Personal calificado.	
	Estrategia	Mejora Continua.	
		Flexibilidad y adaptación acorde a las necesidades del cliente.	
		Marketing digital.	
Distribución de marcas reconocidas internacionalmente.			
Debilidades	Estructura	Carencia de sistemas de control y seguimiento	
	Cultura	Deficiente comunicación con el cliente	
		Deficiente cumplimiento de los procesos	
	Recursos	Plazos de entrega no acordes a las necesidades del cliente	
		Recursos Financieros	
	Estrategia	Cuellos de botella en los departamentos de proyectos y ventas	
		Cartera vencida PPC mayor a 6 meses	
	Deficiente información sobre los servicios de la empresa		

 		Registro y Seguimiento de Entorno Externo		
Entorno Externo		Fecha de Revisión	Resultados de Revisión	
Oportunidades	Político	Estabilidad político - económica en el gobierno		
		Crecimiento del E-commerce		
	Económico	Incremento de la demanda en los mercados B2C		
		Resurgimiento de la industria minera		
		Captación de nuevos clientes del sector privado		
	Social	Mayor uso de las redes sociales como fuente de comunicación		
		Nuevas alianzas estratégicas con empresas proveedoras de equipos y sensores medio ambientales.		
	Ambiente	Nuevos mercados que requieren sistemas para medición de variables ambientales.		
		Eventos extremos en la naturaleza requieren monitorear variables ambientales		
	Legal	Incentivos, regulaciones legales que fomentan el monitoreo de variables ambientales en las industrias		
Contratos flexibles con personal en diferentes países y oficinas virtuales				
Amenazas	Político	Inestabilidad política y económica		
		Reducción de inversión pública por parte del estado		
	Económico	Nuevos competidores internacionales		
		Absorciones/fusiones que afecten las marcas que vendemos		
	Social	Crecimiento en los plazos de importaciones		
		Demora en pagos del cliente		
		Pérdida de Valores (corrupción)		
	Tecnología	Atracción de capital humano de la empresa por parte de otra empresa		
		Nuevas marcas y tecnologías con nuevos distribuidores		
	Ambiente	Disminución de la cuota de mercado		
Legal	Cambios en el sistema tributario			

Apéndice GG

Formato de Evaluación de Colaboradores

 	Formato; Evaluación de Colaboradores	Código de Doc.	PP-GC-FO-03
		Fecha de Aprobación	17/4/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Formato; Evaluación de Colaboradores

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andres Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
17/04/2023	01		Creación del documento	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 		Formato; Evaluación de Colaboradores	Código de Doc.	PP-GC-FO-03		
OBJETIVOS CUANTITATIVO						
DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO REAL	PONDERADO			
CONFIDENCIAL						
PERFIL DE COMPETENCIAS CUALITATIVO						
Siendo 1 el más Bajo y 5 el más alto						
DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5	COMENTARIO
CONFIDENCIAL						
FORTALEZAS IDENTIFICADAS EN EL COLABORADOR						
DEBILIDADES IDENTIFICADAS EN EL COLABORADOR						
RECOMENDACIONES PARA EL COLABORADOR						

FIRMA PRINCIPAL
LEADER

FIRMA COLABORADOR

Apéndice HH

Registro de Revisión Por la Dirección

	Registro de; Revisión Por La Dirección	Código de Doc.	PP-GC-RE-06
		Fecha de Aprobación	17/4/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Registro de; Revisión Por La Dirección

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andres Mora	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
17/04/2023	01		Creación del documento	Andres Mora Jelena Llanes	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 		Registro de; Revisión Por La Dirección	
		Fecha de revisión:	
		Acuerdos y compromisos previos:	
Entradas	Estado de las acciones de las revisiones previas.		
	Cambios en cuestiones externas e internas relacionados con el SGC.		
	Información sobre el desempeño y eficacia del SGC e incluidas las tendencias relativas a:	Satisfacción del cliente y Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	
		El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad	
		El desempeño de los procesos y conformidad con los productos y servicios.	
		No conformidades y acciones correctivas.	
		Resultados de seguimiento y medición	
		Resultados de las auditorías	
		Desempeño de los proveedores externos	
	Disponibilidad de los recursos		
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.			
Oportunidades de mejora			
Salidas de Revisión	Oportunidades de Mejora		
	Necesidad de Cambio en el SGC		
	Necesidades de recursos		

CONFIDENCIAL

Apéndice II

Procedimiento de Auditoría



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medimos para la vida
🇪🇸 🇨🇴 🇨🇷

Procedimiento de; Auditoría

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
__ Daniel Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 05/04/2023	Fecha: 05/04/2023	Fecha: 05/04/2023

Historial de Revisión

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
0	05/04/2023	01		Creación del documento	Daniel Patiño	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 	Procedimiento de: Auditoría.	Código de Doc.	PP-GC-PD-02
		Fecha de Aprobación	05/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 5

1. Objetivo

Establecer los lineamientos y metodologías para realizar las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad de SENSORVITAL. Este procedimiento es aplicable a los procesos declarados en el Mapa de Procesos de la empresa.

2. Instrucciones

La organización debe llevar a cabo auditorías internas establecidas dentro del programa según el criterio de decisión de la Gerencia General y el Coordinador de la Calidad. Se deberá mantener toda la información clara y legítima para el acceso del Auditor interno.

3. Definiciones

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de las auditorías.
- **Programa de auditorías:** Conjunto de uno o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidad de mejora.
- **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Cliente de la Auditoría:** Organización, proceso o persona auditado.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

4. Responsabilidades

- **Coordinador de la Calidad:** es el responsable de la programación y ejecución de las Auditorías Internas. Es el responsable del seguimiento y control del procedimiento.

	Procedimiento de: Auditoría.	Código de Doc.	PP-GC-PD-02
		Fecha de Aprobación	05/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 3 de 5

CONFIDENCIAL

Educación:

- Título de tercer nivel preferiblemente en áreas técnicas o económicas.
- Certificado de auditor interno de al menos 24 horas, en la versión actual de la normativa ISO 9001.

Experiencia:

- Al menos 2 años ejecutando actividades de auditoría, demostrables con dos procesos de auditoría ejecutados en empresas públicas o privadas.

Nota: El equipo auditor podrá conformarse con auditores en entrenamiento para lo cual, el profesional deberá tener al menos el Certificado de Auditor Interno.

	Procedimiento de: Auditoría.	Código de Doc.	PP-GC-PD-02
		Fecha de Aprobación	05/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 4 de 5

CONFIDENCIAL

- Presentar el Plan de Auditoría
- Presentar la metodología de desarrollo de la auditoría
- Confirmar la disponibilidad de los recursos y facilidades para el equipo auditor
- Acordar la fecha y hora para la reunión de cierre y reuniones intermedias cuando se ameriten.
- Brindar oportunidades para aclararle a los auditados sus inquietudes.

 	Procedimiento de: Auditoría.	Código de Doc.	PP-GC-PD-02
		Fecha de Aprobación	05/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 5 de 5

CONFIDENCIAL

6. Historial de Revisión

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

7. Anexo

- PP-GC-RE-04 Registro de; No Conformidades y Acciones Correctivas.
- PP-GC-RE-13 Registro de; Programa de Auditoría
- PP-GC-RE-14 Registro de; Plan de Auditoría Interna
- PP-GC-RE-15 Registro de; Informe de Auditoría

Apéndice JJ

Registro de Programa de Auditoría

 	Registro de; Programa de Auditorías	Código de Doc.	PP-GC-RE-13
		Fecha de Aprobación	5/4/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Registro de; Programa de Auditorías

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Daniel Patiño	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 05/04/2023	Fecha: 05/04/2023	Fecha: 05/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
05/04/2023	01		Creación del documento	Daniel Patiño	Fabián Patiño	Fabián Patiño

		Registro de; Programa de Auditorías			Código de Doc.	PP-GC-RE-13
GENERALIDADES DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA						
Responsable del programa de auditoria:				Coordinador de la Calidad		
OBJETIVOS	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Realizar muestreo a los procesos buscando la trazabilidad de la operación.					
ALCANCE	Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de SENSORVITAL.					
CRITERIO DE AUDITORIA	- ISO 9001:2015 - Documentación del Proceso		RECURSOS NECESARIOS	- Equipo Auditor Designado para cada auditoria - Tiempo y agendas con los líderes de proceso - Computadoras		
OTRO CRITERIOS QUE PUEDEN INCIOR EN LAS AUDITORIAS O GENERAR AUDITORIAS EXTRAORDINARIAS	CONFIDENCIAL		MÉTODOS AUDITORIA Y REGISTROS DE TRABAJO	CONFIDENCIAL		
FECHA AUDITORIA 1			1 día			
OBJETIVO AUDITORIA 1			a través del muestreo			
FECHA AUDITORIA 2						
OBJETIVO AUDITORIA 2						
PERIODICIDAD	CONFIDENCIAL					
RIESGOS PARA EL PROGRAMA DE AUDITORIA						
SUCESO	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)	NIVEL RIESGO	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGO U OPORTUNIDADES	
Este es el contenido					Documentar la fecha de auditoria con	
CONFIDENCIAL						

Apéndice KK

Registro de Plan de Auditoría Interna

 	Registro de; Plan de Auditoría Interna	Código de Doc.	PP-GC-RE-14
		Fecha de Aprobación	5/4/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 1 de 2



Registro de; Plan de Auditoría Interna

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Daniel Patiño	Fabián Patiño	Fabián Patiño
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 05/04/2023	Fecha: 05/04/2023	Fecha: 05/04/2023

Historial de Revisión

Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
05/04/2023	01		Creación del documento	Daniel Patiño	Fabián Patiño	Fabián Patiño

		Registro de: Plan de Auditoría Interna			Código de Doc.	PP-GC-RE-14				
AUDITORIA N°:	1	AUDITOR DESIGNADO:	Ing. Daniel Patiño T.	FECHA DE EMISIÓN DEL PLAN DE AUDITORIA:	XXX					
OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en SENSORVITAL									
ALCANCE:	El alcance de esta auditoría es a todos los procesos de la organización									
FECHA	HORA	PROCESO A AUDITAR	CRITERIOS DE LA AUDITORIA (REQUISITOS ISO 9001:2015 / OTROS)	METODOLOGÍA	NOMBRE RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO	AUDITOR DESIGNADO				
xxx	8:30 a. m.	REUNIÓN DE APERTURA		Explicación del enfoque de la Auditoría		El que corresponda luego de la negociación compra anual/semestral				
xxx	9:00 a. m.	COLOCO EJEMPLO DE PROCESOS Y LOS REQUISITOS APLICABLES - ESTO LO DEBE HACER EL AUDITOR EN CONJUNTO CON EL COORDINADOR DE LA CALIDAD DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4.1-4.2-4.3-4.4-5.1-5.2-5.3-6.1-6.2-6.3-9.3-10.3	(P) Planificación del SGC (V) Evaluación del SGC		xxx				
xxx	10:30 a. m.	GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1-4.2-4.4-5.1-5.2-6.1-6.2-6.3-7.3-7.4-7.5-9.1-9.2-10.2-10.3	P-H-V-A		xxx				
xxx	12:00 p. m.	CONSTRUCCIÓN Y SERVICIOS	4.4, 7.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2	P-H-V-A		xxx				
xxx	2:00 p. m.	COMPRAS E INVENTARIOS	4.4, 7.1, 7.5, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 9.1, 10.1, 10.2	P-H-V-A		xxx				
xxx	3:00 p. m.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	4.4, 7.1.2, 7.1.4, 7.2, 7.3, 9.1, 10.1, 10.2	P-H-V-A		xxx				
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Aprobado</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Fecha de aprobación</td> </tr> <tr> <td> Nombre: Firma: </td> <td></td> </tr> </table>							Aprobado	Fecha de aprobación	Nombre: Firma:	
Aprobado	Fecha de aprobación									
Nombre: Firma:										

Apéndice LL

Registro de Informe de Auditoría



Pathprofit
e-commerce



SensorVital
Medimos para la vida


Registro de; Informe de Auditoría

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
__ Daniel Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma	__ Fabián Patiño __ Firma
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Principal Leader	Cargo: Principal Leader
Fecha: 05/04/2023	Fecha: 05/04/2023	Fecha: 05/04/2023

Historial de Revisión

#	Fecha de Revisión	Ver.	Validez	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
0	05/04/2023	01		Creación del documento	Daniel Patiño	Fabián Patiño	Fabián Patiño

 	Registro de: Informe de Auditoría	Código de Doc.	PP-GC-RE-15
		Fecha de Aprobación	05/04/2023
		Versión	Versión 01
		Página	Página 2 de 3

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

CRITERIO:	Fecha Auditoria:
Norma ISO 9001:2015 y los procesos definidos en el alcance del SGC	Xxx
Enfoque en la Gestión de Riesgos y Oportunidades	Fecha Presentación:
OBJETIVOS:	xxxx
	Auditor Líder:
	xxxxxx
	Tipo de Auditoria:
	<input type="checkbox"/> AI
	<input type="checkbox"/> AE

ASPECTOS RELEVANTES:
Exponer criterios positivos de la auditoria y de la empresa auditada

ASPECTOS POR MEJORAR:
Exponer criterios negativos que podrán dar lugar a hallazgos en el futuro

Apéndice MM

Lista de Chequeo de la situación final de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN				CUMPLE	
			0%	25%	50%	75%		100%
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								
4.1 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.	Manual de Calidad, se evidencia en el FODA y PESTAL además del documento de seguimiento.					X	SI
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión sobre estas cuestiones						X	SI
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	a) La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad	Manual de Calidad con las partes interesadas y el documento de seguimiento.					X	SI
	b) La organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.						X	SI
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.						X	SI
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.	Manual de Calidad evidencia el alcance declarado.					X	SI
	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.						X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	Manual de Calidad evidencia el alcance declarado.					X	SI
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	La organización debe establecer, implementar, mejorar mantener continuamente un sistema de gestión, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos.	Manual de Procesos con las interacciones del SGC pendiente de implementación.				X		PARCIAL
4.4.1	a) La organización, debe determinar las entradas salidas requeridas y las esperadas de estos procesos.	Se cumple con el Manual de Procesos					X	SI
	b) La organización, debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	Manual de Calidad evidencia el Macroproceso.					X	SI
	c) La organización, debe determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.	El Manual de Procesos establece los indicadores y frecuencia de medición				X		PARCIAL
	d) La organización, debe determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.	El Manual de Procesos establece los recursos necesarios para la ejecución de los mismos. Registro de; Estandarización de Recetas. Perfiles de; Cargo. Zonificación de Áreas de Trabajo.					X	SI
	e) La organización, debe asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	Manual de Procesos. Perfil de Cargos. Manual de Calidad con el Organigrama.					X	SI
	f) La organización, debe abordar los riesgos y oportunidades.	Registro de gestión de riesgos.					X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
	g) La organización, debe evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.	Registro de Indicadores. Registro de Revisión por la Dirección.				X		PARCIAL
	h) La organización, debe mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.	Ficha de Solicitud de Cambio. Instructivo de Planificación de Cambios				X		PARCIAL
4.4.2	La organización, debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos y debe conservar la información documentada.	El Instructivo de Creación de Documentos Registro de documentación					X	SI
5. LIDERAZGO								
5.1 Liderazgo y compromiso								
5.1.1. Generalidades	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión:a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	Manual de Calidad.Revisión por la Dirección.				X		PARCIAL
	b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, y que sean compatibles contexto y la dirección.	Manual de Calidad.					X	SI
	c) Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de negocio de la organización.	Registro de Documentos					X	SI
	d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Manual de Procesos Instructivo de Gestión de Riesgos Registro de Gestión de Riesgos					X	SI
	e) Asegurando disponibilidad de los recursos necesarios para el SGC.	Registro de Recursos del SGC				X		PARCIAL
	f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.	Política de Comunicación					X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
5.1.1. Generalidades	g) Asegurándose de que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos.	Manual de Calidad. Registro de Indicadores.				X		PARCIAL
	h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.	Perfil de Cargos. Política de Comunicación.					X	SI
	i) Promoviendo la mejora	Registro de Capacitación. Formato de Evaluación de Colaboradores.				X		PARCIAL
	j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	Perfil de Cargos.					X	SI
5.1.2. Enfoque al cliente	La Dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, y asegurar que: a) Se determinan, se comprende y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	Órdenes de Compra y/o Contratos de Proyectos.					X	SI
	b) Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	Registro de Gestión de Riesgos. Instructivo de Gestión de Riesgos.					X	SI
	c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	Registro de Encuesta de Satisfacción al Cliente Servicio Postventa. Manual de Procesos - Cierre de Proyectos.					X	SI
5.2. Política								

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad	La Alta Dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: a) Sea Apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica, b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, c) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables, d) Incluya un compromiso de mejora continua del SGC.	Manual de Calidad					X	SI
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad	La política de la calidad debe: a) Estar disponible mantenerse como información documentada, b) Comunicarse, entenderse y aplicarse en la organización, c) Estar disponible para las partes interesadas, según corresponda.	Manual de Calidad. Política de Comunicación. Formato de Inducción.					X	SI
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La Alta Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan.	Manual de Calidad - Organigrama Perfil de Cargos.					X	SI
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional; b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora; d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización; e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad	Manual de Calidad - Organigrama. Perfil de Cargos. Manual de Procesos.					X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
6. PLANIFICACIÓN								
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades								
6.1.1.	Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir los efectos no deseados; d) lograr la mejora.	Registro de Gestión de Riesgos. Instructivo de Gestión de Riesgos.					X	SI
6.1.2.	La organización debe planificar: a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.	Registro de Gestión de Riesgos.					X	SI
6.1.2.	b) La manera de integrar e implementar las acciones sus procesos y evaluar la eficacia de estas.	Registro de Gestión de Riesgos.				X		PARCIAL
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos								
6.2.1.	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión, y debe mantener información documentada de los mismos.	Manual de Calidad.					X	SI
6.2.2.	La organización debe planificar como lograr sus objetivos de la calidad.	Manual de Calidad. Registro de Indicadores.				X		PARCIAL
6.3. Planificación de los cambios	Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el sistema, estos se deben llevar a cabo de manera planificada.	Registro de Planificación, Seguimiento y Control de Cambios Instructivo de Planificación de Cambios Ficha Solicitud de Cambio				X		PARCIAL
7. APOYO								
7.1. Recursos								

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
7.1.1. Generalidades	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema. La organización debe considerar: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.	Registro de Recursos del SGC. Registro de Capacitaciones.				X		PARCIAL
7.1.2. Personas	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación, operación y control.	Manual de Calidad - Organigrama.Perfil de Cargos					X	SI
7.1.3 Infraestructura	La organización determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Zonificación de Áreas de Trabajo. Registro de Mantenimiento de Equipos.				X		PARCIAL
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Perfil de Cargos. Plan de Salud Ocupacional Organizacional y Riesgos de Trabajo					X	SI
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición								

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
7.1.5.1 Generalidades	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	Instructivo de Verificación de Mediciones Registro de Mantenimiento de Equipos				X		PARCIAL
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a) Calibrarse o verificarse, o ambas a intervalos especificados, cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación.					X		PARCIAL
	b) Identificarse para determinar su estado.					X		PARCIAL
	c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.					X		PARCIAL
	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar acciones adecuadas cuando sea necesario.				X		PARCIAL	

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
7.1.6 Conocimientos de la organización	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Documentación generada dentro de los procesos para los proyectos.					X	SI
	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los adicionales y a actualizaciones requeridas.	Formato de Inducción. Registro de Capacitación.				X		PARCIAL
7.2. Competencia	a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema.	Perfil de Cargos. Manual de Calidad - Organigrama.					X	SI
	b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.					X	SI	
	c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Formato de Evaluación de Colaboradores. Registro de Capacitación.				X		PARCIAL
	d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia.					X		PARCIAL
7.3. Toma de conciencia	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	Formato de Inducción. Registro de Capacitación.				X		PARCIAL
	a) La política de la calidad					X		PARCIAL
	b) Los objetivos de la calidad pertinentes.					X		PARCIAL
	c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.				X		PARCIAL	

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
	d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.					X		PARCIAL
7.4. Comunicación	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	Política de Comunicación Formato de Acta Reunión.					X	SI
7.5. Información documentada								
7.5.1 Generalidades	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional. b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.						X	SI
7.5.2 Creación y actualización	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) La identificación y descripción. b) El formato y los medios de soporte. c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.						X	SI
7.5.3 Control de la información documentada.		Instructivo de Verificación de Mediciones Registro de Mantenimiento de Equipos						

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
7.5.3.1	La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por esta Norma se debe controlar para asegurarse de que: a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite b) Esté protegida adecuadamente						X	SI
7.5.3.2	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición. La información de origen externo documentada, que se determina como necesaria para la planificación y operación, se debe identificar y controlar; y debe ser conservada y ser protegida contra modificaciones no intencionadas.	Instructivo de Verificación de Mediciones Registro de Mantenimiento de Equipos					X	SI
8. OPERACIÓN								
8.1. Planificación y control operacional	La empresa tiene que realizar una planificación, implantación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos, además de implantar las acciones determinadas en el apartado 6, mediante: a) La determinación de todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa. b) Establecer los diferentes criterios para: - Los procesos-Aceptación de los servicios y los productos. c) Se determinan todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los requisitos de los	Registro de; Estandarización de Recetas Formato de; Cumplimiento de Recetas Contratos Órdenes de compras de clientes Acta de proyecto Órdenes de compra hacia proveedores Órdenes de trabajo Registros de entrega-recepción Encuesta de satisfacción Oficinos de					X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
8.1. Planificación y control operacional	servicios y los productos.d) Se determina y almacena la información documentada en la extensión oportuna:-Ofrecer confianza sobre los procesos que se han llevado a cabo según lo que se ha planificado.-Para demostrar la conformidad de los productos y los servicios que ofrece.	cambios en el proyecto Acta de cierre de proyecto.						
	La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados	Registro de; Estandarización de Recetas Formato de; Cumplimiento de Recetas Contratos Órdenes de compras de clientes Acta de proyecto Órdenes de compra hacia proveedores Órdenes de trabajo Registros de entrega-recepción Encuesta de satisfacción Oficinos de cambios en el proyecto Acta de cierre de proyecto.					X	SI
8.2. Requisitos para los productos y servicios								
8.2.1 Comunicación con el cliente	La comunicación con los clientes debe incluir: a) La información relativa a los productos y servicios.	Registro; Encuesta de Satisfacción Manual de Procesos - Proceso Administración de Proyecto Política de; Comunicación					X	SI
	b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios						X	SI
	c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes						X	SI
	d) Manipular o controlar la propiedad del cliente.					X		PARCIAL

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
	e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente					X		PARCIAL
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer, la organización debe asegurarse de que: a) Los requisitos se definen, incluyendo: 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable. 2) Los considerados necesarios.	Cotizaciones Contratos.					X	SI
	b) La organización puede cumplir con las declaraciones de los productos y servicios que ofrece.						X	SI
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer. La organización debe realizar una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente y debe asegurarse de que se resuelven las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	Manual de Procesos - Diseño de Compra Cotización Registro de; Estandarización de Recetas					X	SI
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.						X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
8.2.3.2	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable: a) Sobre los resultados de la revisión. b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	Manual de Procesos - Diseño de Compra Cotización Registro de; Estandarización de Recetas				X		PARCIAL
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y las personas pertinentes conscientes de los requisitos modificados.	Instructivo de; Creación de Documentos Política de Comunicación					X	SI
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios								
8.3.1 Generalidades	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de la provisión de productos y servicios.	N/A					X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: La naturaleza, duración y complejidad de actividades de diseño y desarrollo, las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables, las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo, las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo, las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios, la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo, la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo, los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios, el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	N/A					X	SI
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar: Los requisitos funcionales y de desempeño, la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares, requisitos legales y reglamentarios, normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar, las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los	N/A					X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
	productos y servicios. La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.							
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo.	N/A					X	SI
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo: Cumplen los requisitos de las entradas, son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios. La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño.	N/A					X	SI
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	N/A					X	SI
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente								
8.4.1 Generalidades	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	Formato de Checklist de arribo de compras Registro de; Evaluación de Proveedores					X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
	<p>La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <p>a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;</p> <p>b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;</p> <p>c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.</p>					X	SI	
	<p>La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p>				X		PARCIAL	
8.4.2 Tipo y alcance del control	<p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.</p>	<p>Registro de; Evaluación de Proveedores Formato de Checklist de arriba de compras</p>				X		PARCIAL
	<p>La organización debe:</p> <p>a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de la Calidad.</p>					X	SI	

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
	b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.					X		PARCIAL
	c) Tener en consideración: el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.					X		PARCIAL
	d) Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.						X	SI
8.4.3 Información para los proveedores externos.	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para: a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar. b) La aprobación de: 1) Productos y servicios. 2) Métodos, procesos y equipos. 3) La liberación de productos y servicios.c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;d) las interacciones del proveedor externo con la organización;e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	Política de ComunicaciónRegistro de; Evaluación de Proveedores Órdenes de Compra				X		PARCIAL
8.5. Producción y provisión del servicio								

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	Manual de; Procesos Registro de; Gestión de Riesgo Registro de; Estandarización de Recetas Acta de Proyecto Zonificación de Áreas			X			PARCIAL
	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar; b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios; d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.						X	SI

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
8.5.2 Identificación y trazabilidad	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios	Sistema de Proyectos Actas de Entrega Recepción					X	SI
	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y del servicio.					X		PARCIAL
	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.					X		PARCIAL
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizada. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	Acta de Servicio Técnico generada en el Sistema de Proyectos Política de Comunicación					X	SI
8.5.4 Preservación	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	Formato de Inducción. Manual de Procesos - Actividades de Liberación.				X		PARCIAL

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar: a) los requisitos legales y reglamentarios; b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; d) los requisitos del cliente; e) la retroalimentación del cliente.	Manual de; Procesos - Servicio Postventa					X	SI
8.5.6 Control de los cambios	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad de requisitos y debe conservar 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.	Formato de; Oficio de Cambio Política de; Comunicación Instructivo de; Creación de Documentos				X		PARCIAL
8.6. Liberación de los productos y servicios	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. Se debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	Manual de Procesos - Ejecución Sinérgica de procesos - Actividades de Liberación Manual de Procesos - Cierre de Proyecto - Acta de Cierre de Proyecto					X	SI
8.7. Control de las salidas no conformes								

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
8.7.1	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan, aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos o después de la provisión de los servicios. y debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.	Instructivo de; No Conformidades Formato; Ficha de Control y Seguimiento de Salidas No Conformes Registro de; No Conformidades y Acciones Correctivas				X		PARCIAL
	La organización debe tratar las salidas no conformes y debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.					X		PARCIAL
8.7.2	La organización debe conservar la información documentada que: a) Describa la no conformidad. b) Describa las acciones tomadas.					X		PARCIAL
	c) Describa todas las concesiones obtenidas. d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.					X		PARCIAL
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación								

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
9.1.1. Generalidades	La organización debe determinar qué necesita seguimiento y medición, los métodos, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de; Indicadores • Registro de; Encuestas de Satisfacción (Apéndice) • Registro de; Partes Interesadas • Registro de; No Conformidades y Acciones Correctivas 				X		PARCIAL
	La organización debe determinar cuándo llevar a cabo el seguimiento y la medición y cuándo se deben analizar y evaluar los resultados. Se debe evaluar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad. Se debe conservar la información documentada.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de; Gestión de Riesgos • Registro de; Mantenimiento de Equipos • Formato; Evaluación de Colaboradores • Registro de; Revisión Por la Dirección • Registro de; Evaluación de Proveedores • Registro de; Capacitaciones 				X		PARCIAL
9.1.2. Satisfacción del cliente	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	Registro encuesta de satisfacción					X	SI
9.1.2. Análisis y evaluación	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios; b) el grado de satisfacción del cliente; c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) el desempeño de los proveedores externos; g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.	Registro de revisión por la dirección				X		PARCIAL

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
9.2. Auditoría interna								
9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información.					X		PARCIAL
9.2.2	a) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría. b) Definir los criterios de la auditoría y el alcance. c) Seleccionar los auditores d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada; f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	Procedimiento de; Auditoría Registro de; Programa de Auditoría Registro de; Plan de Auditoría Interna Registro de; Informe de Auditoría				X		PARCIAL
9.3. Revisión por la dirección								
9.3.1 Generalidades	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica.	Manual de Calidad				X		PARCIAL
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:	Registro revisión por la dirección.				X		PARCIAL
	a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección.					X		PARCIAL
	b) Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.					X		PARCIAL
	c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.					X		PARCIAL

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
	d) La adecuación de los recursos.					X		PARCIAL
	e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1).					X		PARCIAL
	f) Las oportunidades de mejora.					X		PARCIAL
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con: Las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad, necesidades de recursos. Se debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.					X		PARCIAL
10. MEJORA								
10.1. Generalidades	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente	Registro de; Revisión Por la Dirección Manual de; Procesos Registro de; No Conformidades y Acciones Correctivas Formato de; Oficio de Cambio Registro de; Gestión de Riesgos				X		PARCIAL
10.2. No conformidad y acción correctiva								
10.2.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: a) Reaccionar ante la no conformidad. b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante c) implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y	Instructivo de; No Conformidades Ficha de Control y Seguimiento de Salidas No Conformes Registro de; No Conformidades y Acciones Correctivas				X		PARCIAL

SITUACIÓN FINAL DE PATHPROFIT CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2015								
CLÁUSULA	DEBE	HALLAZGOS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%	100%	Cumple
	f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.							
10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia.					X		PARCIAL
10.3. Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de; Indicadores • Registro de; Encuestas de Satisfacción (Apéndice) • Registro de; No Conformidades y Acciones Correctivas • Registro de; Gestión de Riesgos • Formato; Evaluación de Colaboradores 				X		PARCIAL
	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades como parte de la mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de; Revisión Por la Dirección • Registro de; Evaluación de Proveedores • Instructivo de; Planificación de Cambios • Ficha de; Solicitud de Cambios 				X		PARCIAL

Nota. Lista de Chequeo de la situación final de Pathprofit con respecto a la norma ISO 9001:2015, de Llanes J., Mora J., 2023, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área operativa para la empresa Pathprofit.