

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



TESIS:

“El control de calidad en el proceso productivo y la satisfacción de los clientes de la empresa LUESEM SAC, 2021”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTORA:

Bach. Joaquín Pérez, Lourdes Josselyn

ASESOR:

Mg. Hidalgo Palomino, Fernando Guillermo

ID ORCID: 0000-0002-9155-445X

DNI 06844769

LIMA- PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre y hermana por haberme formado la persona que soy, este logro se las dedico a ellas por su motivación y sus consejos que me dieron para alcanzar un logro que no solo es mío sino de ellas también. A mi padre que desde el cielo siempre fue mi guía y mi soporte para seguir adelante

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fortaleza y sabiduría.

Mi gratitud también es a mi querida Universidad Peruana de Ciencias e Informática, gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanzas constituyeron la base de mi vida profesional.

A mi asesor Mg. Fernando Hidalgo, por su apoyo y paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Y para finalizar, agradezco infinitamente a mi madre **Lourdes Rosario Pérez Bermúdez** por haberme inculcado siempre los estudios, por ser mi soporte y mi motivación que me demuestra hasta el día de hoy. Este logro te lo debo a ti.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, aprobado por Resolución N° 373-2019-UPCI-R; y en estricto cumplimiento del requisito establecido por el Artículo N° 45, de la ley N° 30220; donde se indica que “la obtención de grados y títulos se realizada de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca” presentamos ante ustedes la tesis titulada “**El control de calidad en el proceso productivo y la satisfacción de los clientes de la empresa LUESEM SAC, 2021**”, la misma que será sometida a vuestra consideración, evaluación y juicio profesional; a fin de que su aprobación me lleve a ostentar el título profesional de Ingeniero Industrial.

Bach. Joaquín Pérez, Lourdes Josselyn

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACION.....	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.4. Variables, dimensiones e indicadores.....	4
1.5. Justificación del estudio.....	5
1.6. Antecedentes nacionales e internacionales	6
1.7. Marco teórico.....	13
1.8. Definición de términos básicos.....	16
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo de investigación.....	17
2.2. Diseño de la investigación	17
2.3. Escenario de estudio	18
2.4. Técnicas para la recolección de la información	31
2.5. Validez del instrumento cualitativo	32
2.6. Procesamiento y análisis de la información.....	33
2.7. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
3.1. Análisis de resultados	34
3.2. Resultados de la encuesta de satisfacción a los clientes	91
IV. DISCUSION	95
V. CONCLUSIONES	96
VI. RECOMENDACIONES	97

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....	100
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	100
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	101
Anexo 3: Base de datos.....	103
Anexo 4: Evidencia de similitud digital.....	108
Anexo 5: Autorización de publicación en repositorio	114
Anexo 6: Matriz de Gestión de Riesgos	116
Anexo 7: Mapa de Calor	118
Anexo 8: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	119
Anexo 9: Política del Sistema de Gestión de Calidad.....	161
Anexo 10: Nombramiento del responsable del Sistema de Gestión de Calidad	162

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de procesos	19
Figura 2: Caracterización de procesos - Gerencia General.....	28
Figura 3: Caracterización de procesos – Ventas	28
Figura 4: Caracterización de procesos - SGC	29
Figura 5: Caracterización de procesos - Logística.....	29
Figura 6: Caracterización de procesos - Recursos Humanos.....	30
Figura 7: Caracterización de procesos - Mantenimiento	30
Figura 8: Caracterización de procesos - Operaciones.....	31
Figura 9: Formato del Programa de mantenimiento	87
Figura 10: Formato del Listado de equipos, máquinas, otros	88
Figura 11: Formato del Informe de Mantenimiento	88
Figura 12: Control de Mantenimiento preventivo	89
Figura 13: Formato de mantenimiento correctivo	89
Figura 14: Programa de identificación de software	90
Figura 15: Registro de atención de Soporte informático	90
Figura 16: P1. ¿Qué tanta comodidad te ofrece nuestra empresa?	91
Figura 17: P2. En comparación con la competencia, ¿son nuestros productos de mejor, peor o igual calidad?	92
Figura 16: P3. ¿Qué tan eficazmente responden tus preguntas nuestros representantes de servicio al cliente?	93
Figura 19: P4. ¿Qué tanta comodidad te ofrece nuestra empresa?	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Contexto de la empresa LUESEM SAC.....	20
Tabla 2: Partes interesadas.....	23
Tabla 3: P1. ¿Qué tanta comodidad te ofrece nuestra empresa?	91
Tabla 4: P2. En comparación con la competencia, ¿son nuestros productos de mejor, peor o igual calidad?	92
Tabla 5: P3. ¿Qué tan eficazmente responden tus preguntas nuestros representantes de servicio al cliente?	93
Tabla 6: P4. ¿Qué tan probable es que nos recomiendes?	94
Tabla 7: Matriz de Consistencia	100

RESUMEN

La empresa LUESEM S.A.C., fundada el año 2011, inicio sus actividades con cuatro trabajadores, dedicándose a la confección de prendas de vestir y artículos en el rubro textil y del cuero; además se dedica a la fabricación y comercialización de equipos de protección personal y de seguridad industrial (EPP). La empresa, en medio de la pandemia ha continuado operando, sin embargo, dado que la competencia en el sector textil es muy fuerte para poder sobresalir sobre sus competidores inmediatos reduciendo costos y mejorando en calidad, la gerencia considero necesario mejorar sus procesos internos y externos; homologando sus procesos, a través de una certificación ISO de calidad. Con esto se ha superado los problemas de fallas en la producción, en la cadena logística de entrada y de salida, eliminándose los retrasos de insumos y materiales por parte de los proveedores, así como también retrasos en la distribución de los productos a los clientes, generándose un clima de satisfacción por parte de los clientes, lo cual se ve reflejado por la opinión que tienen respecto a la empresa y la muy buena disposición de recomendarla a sus conocidos.

Palabras clave: Calidad, Sistema de Gestión de calidad, Proceso productivo, satisfacción de los clientes.

ABSTRACT

The company LUESEM S.A.C., founded in 2011, started its activities with four workers, dedicated to the manufacture of clothing and articles in the textile and leather industry; it is also dedicated to the manufacture and marketing of personal protective equipment and industrial safety (PPE). The company has continued to operate in the midst of the pandemic; however, given that competition in the textile sector is very strong, in order to stand out from its immediate competitors by reducing costs and improving quality, management considered it necessary to improve its internal and external processes by standardizing its processes through ISO quality certification. This has overcome the problems of failures in production, in the logistic chain of input and output, eliminating delays of inputs and materials from suppliers, as well as delays in the distribution of products to customers, generating a climate of customer satisfaction, which is reflected by the opinion they have about the company and the very willingness to recommend it to their acquaintances.

Key words: Quality, quality management system, production process, customer satisfaction.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

La empresa LUESEM S.A.C., fue fundada el año 2011, iniciando sus actividades con cuatro trabajadores. La empresa se dedica a la confección de prendas de vestir y artículos en el rubro textil y del cuero; además se dedica a la fabricación y comercialización de equipos de protección personal y de seguridad industrial (EPP). A la fecha, la empresa, aun en medio de la pandemia ha continuado operando, sin embargo, dado que la competencia es muy fuerte y para poder sobresalir es necesario ser más competitivo en costos y calidad, la gerencia considero necesario mejorar sus procesos internos y externos, de tal manera que pueda sobrevivir en un mercado tan competitivo y a la vez tan pequeño, donde no hay sitio para las empresas que no cuiden la calidad de sus productos ni las relaciones con sus clientes; debido a esto la empresa en su conjunto ha considerado como muy estratégico homologar sus procesos, a través de una certificación ISO de calidad.

Con esto se propone superar los problemas de fallas en la producción, o en la misma cadena logística, donde hay retrasos de insumos y materiales por parte de los proveedores, así como también retrasos en la entrega de los productos, lo cual genera un descontento en los clientes, poniéndose en riesgo de perderlos, lo cual sería contraproducente.

Para la empresa LUESEM S.A.C. es fundamental tener bien definida la estructura organizacional para poder mejorar sus condiciones y hacerla más eficaz y rentable en su totalidad y dentro de un clima de estabilidad, además debemos tener cuidado en una serie de aspectos de vital importancia para el desarrollo de la misma, dentro las que podemos destacar las siguientes:

- Definición de un Organigrama completo que no descuide ninguna de las funciones que se desarrollan en la empresa.
- Mejora de los métodos de trabajo y racionalización del proceso productivo, simplificando tareas y modernizando constantemente nuestros recursos humanos, técnico y tecnológicos.
- Normalización de los distintos elementos y tareas.
- Medición y control del trabajo por medios técnicos y científicos.
- Correcta distribución del trabajo, dando lugar a un buen equilibrio del aparato productivo.
- Aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos al alcance de la empresa.
- Reparto adecuado de responsabilidades y funciones.
- Especialización del trabajo de la empresa, procurando dedicarnos a un determinado tipo de prenda (Equipo de Protección Personal Ignífugo).
- Coordinación de las distintas funciones, responsabilidades y trabajos de la empresa.
- Establecimiento de una política financiera y comercial, así como de la persona o personas que se encargarán de la dirección de las mismas.

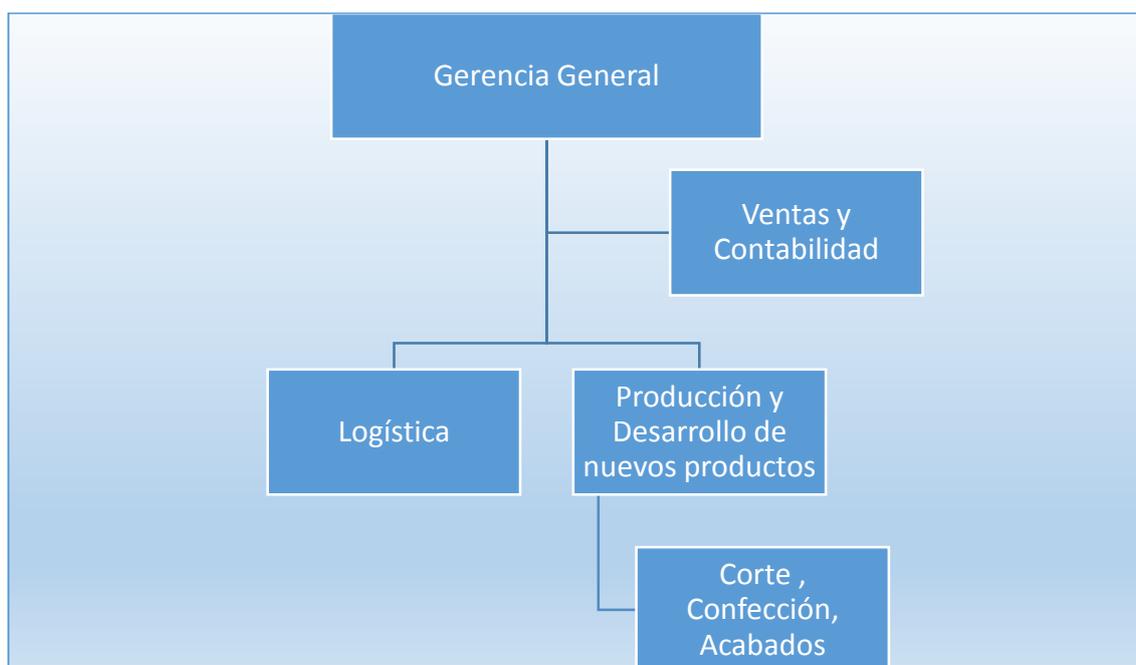


Gráfico 1: Estructura Organizacional Antigua de la empresa LUESEM SAC
Fuente: LUESEM SAC

1.2. Planteamiento del problema

Delimitación del Problema

Espacial

La investigación se ha desarrollado en las oficinas de la empresa LUESEM SAC localizada en Cal. la Pera Nro. 315 Int. 503 distrito de Surquillo – Lima - Perú

Temporal

Para la investigación se está tomando la data del año 2020

1.2.1. Problema General

¿En qué medida el control de calidad en el proceso productivo mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida el control de calidad en logística de entrada mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC?
- b) ¿En qué medida el control de calidad del proceso productivo interno mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC?
- c) ¿En qué medida el control de calidad en logística de salida mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Implementar el control de calidad en el proceso productivo mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Implementar el control de calidad en logística de entrada para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.
- b) Implementar el control de calidad del proceso productivo interno para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.
- c) Implementar el control de calidad en logística de salida para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.

1.4. Variables, dimensiones e indicadores

1.4.1. Variables Independientes

- ✓ *control de calidad en el proceso productivo*
- ✓ control de calidad en logística de entrada
- ✓ control de calidad del proceso productivo interno
- ✓ control de calidad en logística de salida

1.4.2. Variables Dependientes

- ✓ satisfacción de los clientes

1.4.3. Dimensiones

- ✓ control de calidad en logística de entrada
- ✓ control de calidad del proceso productivo interno
- ✓ control de calidad en logística de salida

1.4.4. Indicadores de las Variables Dependientes

- ✓ Índice de satisfacción del cliente
(100*” total de clientes satisfechos” /” total de clientes encuestados”
- ✓ Índice de repetición de compra
- ✓ Índice de afinidad a la marca

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórica

Si nos preguntamos “¿Por qué es importante implementar ISO 9001 en las empresas?”, podemos indicar que es porque una empresa que cuenta con una certificación en ISO 9001 genera confianza en el mercado y sobre todo en los consumidores, porque es un indicador de que la empresa realiza sus procesos cuidando realizarlo con calidad. Por otro lado, se incrementa la productividad la productividad, dada la eficiencia en el uso de los recursos.

Justificación Práctica

Como justificación practica podemos indicar que en forma practica se justifica la implementación de la ISO 9001 en la empresa, dado que los sistemas de gestión de la calidad “ayudan a sistematizar operaciones y a hacer más eficientes los procesos de una empresa y permite, además, generar ahorros, detectar recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente. Control del desempeño de los procesos y de la organización”

Justificación Legal

“La norma ISO 9001:2015 incluye entre sus requisitos el cumplimiento de los requisitos legales establecidos por los clientes, los utilizados durante el desarrollo de los proyectos y aquellos que están obligados a cumplir como

empresa”. Por tanto “se obliga a la empresa a la identificación de los mismos, su interpretación, implementación y verificación de cumplimiento”.

Justificación Económica

Los costos estimados por reclamos de los clientes, pérdida de ventas, reprocesos, penalidades y otros gastos en los cuales se incurre por no tener un sistema de gestión de calidad están calculados en promedio en 20 mil soles mensuales. Con el “Sistema de Gestión de la Calidad” implementado, se espera minimizar estos sobrecostos y generar sobre todo una mayor satisfacción entre nuestros clientes.

Importancia del estudio

La implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa de producción, es muy importante, dado que a través de esta cualquier organización demuestra “su capacidad para proporcionar de un modo coherente productos o servicios que satisfagan tanto los requisitos del cliente como los reglamentarios aplicables”.

1.6. Antecedentes nacionales e internacionales

1.6.1 Antecedentes nacionales

(Ruggel Anacleto, 2018), en su tesis titulada “Gestión de calidad para incrementar la productividad en la empresa de confecciones Jhonwil Y Estefany E.I.R.L. Chiclayo-2018”, manifiesta que:

El presente trabajo se llevó a cabo en la empresa Confecciones JhonWil y Estefany E.I.R.L, el cual el objetivo fundamental es determinar la Gestión de calidad para incrementar la productividad en la empresa de

Confecciones JhonWil y Estefany E.I.R.L. Para el diagnóstico de la situación actual de la empresa se tomó de muestra a los trabajadores y procesos correspondientes del área de producción de la empresa. Se usaron instrumentos como la Entrevista al Gerente y jefe de venta y la Encuesta a los 24 trabajadores. Además, con la ayuda del diagrama de causa y efecto se pudo reconocer y describir las causas principales de la empresa, como son los procedimientos de trabajo no están bien definidos, ni los tiempos estandarizados lo que causa desorden en el trabajo y retraso en la entrega de pedidos. Asimismo, la empresa de confecciones no tiene un registro, supervisión o control de calidad en los procesos de producción de camisas lo cual han causado devoluciones de mercadería por prendas defectuosas. Con la propuesta de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 que está conformada por controles, procedimientos y registros, las cuales van a permitir que la empresa ejecute todos sus procesos de manera ordenada y eficiente. Además, con la herramienta de calidad las 5s para el área de producción ayudaran que el área se encuentre más ordenada y limpia evitando tiempos de espera. Con los planteamientos de la propuesta la productividad de camisas y de los diferentes tipos de camisa ha mejorado. la productividad parcial de mano de obra se incrementó: en Camisas manga corta en un 25.11% y Camisas manga larga en un 23.28%, la productividad parcial de la maquinaria en: Camisas manga corta en un 25.36% y Camisas manga larga en 23.9%, obteniendo un incremento en la productividad global de un 2.5 a un 2.7 ha aumentado un 8 %. Después de determinar la Gestión de calidad se hizo un análisis costo/beneficio obteniendo 2.22 lo cual determina que la implementación es beneficioso para la empresa “Confecciones JhonWil y Estefany E.I.R.L” puesto que por cada sol invertido la empresa recupera y gana 1.22. (pág. V)

(Arias Gutiérrez, 2020) en su tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa del sector textil Arte & Textil S.A.C. con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos bajo un enfoque de mejora continua”, indica que:

Esta investigación surge de la necesidad en la empresa Arte y Textil para poder estandarizar sus procesos, que en base a un análisis y el uso de herramientas de gestión y operativas, concluye que es indispensable implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, en este caso, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001 versión 2015 y direccionada hacia la industria textil, que es el rubro en el cual se desarrolla la organización.

Se realizará una evaluación situacional (diagnóstico), la cual permitirá establecer cuál es el nivel de cumplimiento de la organización frente a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, esto mediante una lista de comprobación, y herramientas como entrevista y observación. Con esta información se elaborará el plan de implementación y capacitaciones correspondiente con la finalidad de monitorear un correcto avance hacia la implementación.

Dentro de la implementación, se tomará al diagnóstico y el plan como clara referencia para guiar a la propuesta. Con estos dos documentos determinará una serie de actividades y tareas que deberán ser realizadas para cumplir con los siete puntos auditables establecidos por la norma ISO 9001, dicho proceso, constará también de capacitaciones y elaboración de información documentada. (pág. 4)

En la revista de la (CITEMADERA, 2009) titulada “Control de calidad en la producción de muebles y carpintería en madera”, respecto a la calidad y sus procesos involucrados, se manifiesta que:

(...) con la llegada de la producción industrial, la inspección fue adoptada en gran escala. El objetivo era impedir que los productos defectuosos llegasen a los clientes. Esta inspección se realizaba en el producto terminado, separando los que cumplían los requisitos para comercializarlos y los que no los cumplían eran reprocesados.

A partir de 1920, se introdujeron las técnicas de control estadístico de la calidad. El objetivo era analizar las causas de los defectos para eliminarlos. Se cuantificaba la cantidad de productos que presentaban defectos y los defectos más frecuentes. Este control estadístico se realizaba revisando el producto final, separando los productos que tenían defectos, localizando la etapa de producción donde estos defectos se habían producido y elaborando

gráficas de control que permitieran mostrar, visualmente, la disminución de defectos.

Después de la 2ª guerra mundial, con el desarrollo de la industria aeronáutica y a partir de 1951, se difundió el control de procesos, englobando toda la producción, desde el diseño hasta el producto terminado. El objetivo era contar con mayores niveles de seguridad sobre la calidad de los productos y llegar a cero defectos a partir de mejorar la calidad de las partes en las etapas iniciales del proceso. Para realizar este control, se elaboraba un diagrama de los problemas identificando sus causas y consecuencias, de tal modo que permitiera tomar acciones de mejora en aquellos procesos en los cuales se originaban los defectos.

En 1954 el control de procesos evolucionó hacia la garantía de la calidad, que consiste en la sistematización de los patrones y requisitos en cada etapa del proceso productivo, garantizando una calidad uniforme de los productos y servicios. Esta sistematización se convertía en normas escritas que se organizan en manuales de calidad de las empresas.

Finalmente, a partir de 1960, el concepto de la calidad se orienta a lograr la plena satisfacción del cliente, como requisito básico de la gestión empresarial moderna. Debido a los grandes cambios en el mundo de los negocios, los mercados en los países desarrollados comienzan a saturarse; los clientes demandan productos diferenciados; la alta tecnología se introduce en los procesos productivos; se reducen las barreras en el comercio internacional intensificándose la competencia internacional; siendo las empresas que colocan productos altamente diferenciados y a precios competitivos las que asumen el liderazgo del mercado.

Calidad total es el concepto que resume hoy las condiciones para que las empresas sobrevivan y se desarrollen en este ambiente competitivo y de rápidos cambios. (pág. 9)

1.6.2 Antecedentes internacionales

(Caiza Maigua, 2013) en su tesis titulada: "Análisis de la aplicación del control de calidad en el proceso productivo que se ha dado en las empresas industriales ubicadas en el Sector de Lasso, Cantón Latacunga en el periodo 2010 - 2011.", indica que:

Mediante la investigación realizada en las Empresas Industriales ubicadas en el sector de Lasso se pudo analizar que cada una de ellas utiliza tecnología de punta acorde con las actividades que realizan, en el cual los operadores encargados de cada área son altamente capacitados y están preparados para enfrentar algún tipo de desperfecto que pueda ocurrir en ese momento, dando como resultado que las Industrias buscan el perfeccionamiento de los procesos para evitar derroche o desperdicio de materia prima. Es así que el Control de Calidad es un factor indispensable en cada una de las Industrias ya que gracias a un adecuado control se puede verificar que en cada Proceso Productivo un producto cumpla con los requerimientos que exigen las normas de Calidad, logrando tener productos aptos para que los clientes puedan adquirirlos con seguridad. Se logró conocer que las Industrias cuidan con celo las estrategias que les permiten ser líderes en el mercado de los productos que fabrican, gracias a esta investigación se conoció la importancia de tener un adecuado Control de Calidad y reconocer el arduo trabajo que desarrollan los operadores para que los productos salgan al mercado sin ningún tipo de desperfecto, de esta manera se cumplen con los objetivos empresariales de las Industrias ubicadas en el sector de Lasso. (pág. XV)

(Cifuentes Rodas, 2003) en su tesis titulada: "Diseño de un sistema de control de calidad en la fabricación de telas", indica que:

Las modernas técnicas de fabricación, el mercado actual competitivo y la creciente conciencia del consumidor en cuanto a la calidad, son algunos de los factores que exigen a los productores una especial atención en el cumplimiento de las normas y especificaciones de calidad. El sistema de

Control de Calidad diseñado para una industria dedicada a la fabricación de telas, es definido como un control estadístico de procesos, ya que se establecieron sistemas de control para el hilo que es la materia principal, durante el proceso de producción y en producto terminado.

En la producción de telas de acetato y de poliéster se determinó que el Plan de muestreo para la aceptación del hilo es el muestreo simple. Durante el proceso productivo el control se lleva a cabo, en los puntos críticos, los cuales son urdido, engomado, telares y teñido. En este proceso es necesario aplicar los gráficos de control por atributos, debido a que la inspección es visual; por lo que se hizo una lista de las fallas más comunes en el área de telares y de teñido. Se determinó que los procesos se encuentran bajo control, aunque existen defectos pero que están entre los límites aceptables. El Control de Calidad en producto terminado, se realiza por medio de una inspección visual, donde se le da al operario las especificaciones para analizar la variabilidad del número de defectos en cada rollo de tela antes de que sean empacados, para evitar el costo de empaque de aquel producto defectuoso.

El recurso humano es el elemento más importante, por lo que deben de estar aptos para desempeñar eficientemente los procesos de fabricación. Y tener una capacitación continua para que el operario identifique la necesidad de mejorar su trabajo.

El aseguramiento de la calidad depende de su uso adecuado y continuo, de la información que se extraiga del proceso productivo de la tela, tal información es registrada por medio de los formatos diseñados en el presente trabajo de graduación.

La retroalimentación necesaria para que el sistema de calidad se lleve a cabo al máximo, incluye realizar un mejoramiento continuo en el proceso, en el recurso humano, así como darles un seguimiento a los controles y establecer supervisiones de calidad en materia prima, dentro del proceso y al empaque.

Una vez llevado a cabo el sistema de calidad, dependiendo éste del buen uso de la supervisión e inspección, el mismo sistema indica cuando se

pueden dejar solos los procesos, o cuando se tienen que ajustar algunos. (págs. 23-24)

(Villa Suárez, 2016) en su tesis titulada: "Diagnóstico y propuesta de un Manual de Control de Calidad para la microempresa de ropa deportiva y de trabajo Ecuasport del Cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos, para el año 2015", manifiesta que:

El presente proyecto contiene un Manual de Control de Calidad para la microempresa de ropa deportiva y de trabajo Ecuasport del Cantón Shushufindi, mismo que se ha desarrollado considerando que hoy en día las exigencias de los consumidores en cuanto a la calidad de los productos se ha incrementado, siendo necesaria la adopción de un manual de control de calidad, que contemple una serie de documentos como procedimientos, instrucciones, técnicas y registros, constituyendo una herramienta de apoyo para alcanzar la satisfacción del cliente, contribuyendo a promover una mejora continua del producto que ofrece.

La propuesta planteada permitirá hacer frente a los diversos problemas encontrados, tales como, la mala calidad de la tela reflejada en su peso y color, ocasionando un alto porcentaje de prendas de segunda calidad, su implementación contribuye a mejorar la productividad a través de la disminución de costos por fallas y las pérdidas por errores.

El estudio se desarrolló con la utilización de los métodos científico, inductivo, deductivo, estadístico-descriptivo, y la recopilación de la información se la efectuó mediante la entrevista al gerente y la encuesta a los 25 trabajadores.

De la investigación efectuada se concluye que la microempresa no posee normas generales de control de calidad, así mismo se evidenció que la falta de procedimientos documentados provoca el desconocimiento de los trabajadores acerca de cómo debe realizar su trabajo para obtener un producto de calidad, por lo que se recomienda socializar las normas generales establecidas y exigir el fiel cumplimiento de la política de calidad

propuesta, capacitar al personal de la microempresa en el manejo de los registros de control de calidad y hacer uso del manual propuesto, en el cual se establecen los controles a través de todas las etapas de producción, garantizando la calidad de cada una de las prendas confeccionadas. (pág. 2)

1.7. Marco teórico

1.7.1. Empresa

Según la “Real Academia Española (RAE)” una empresa es una “Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”

El concepto de empresa refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia. Para el correcto desempeño de la producción estas se basan en planificaciones previamente definidas, estrategias determinadas por el equipo de trabajo.

El éxito de una empresa requerirá de objetivos claros y bien establecidos, además de una misión preestablecida. Por otra parte, estas deberán definir las políticas y los reglamentos según los cuales van a manejarse. Sin embargo, más allá de las reglamentaciones que decidan en forma interna e informal, deberán registrarse ante todo según las leyes que determinen la regulación de su actividad y funcionamiento en la jurisdicción en la que estas operen.

Quizás desde una perspectiva más técnica se la puede definir como una unidad socioeconómica. Según esta forma, la misma utilizará todos los recursos que estén a su alcance para transformar materia prima en un bien o servicio que pueda introducir en el mercado de oferta y demanda para obtener una utilidad.

Es importante aclarar que se utiliza el término socioeconómico dado que se identifica como parte social de esta unidad el conjunto de individuos que forman parte de ella, y como económica el componente de capitales que se busca conseguir. (Equipo editorial Etecé de Argentina, 2021)

1.7.2. Satisfacción de los clientes

Philip Kotler define la satisfacción del cliente como "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas".

1.7.3. Proceso productivo

El proceso productivo es el conjunto de tareas y procedimientos requeridos que realiza una empresa para efectuar la elaboración de bienes y servicios. También puede entenderse como una serie de operaciones y procesos necesarios que se realizan de forma planificada y sucesiva para lograr la elaboración de productos.

“El proceso productivo es el conjunto de tareas y procedimientos requeridos que realiza una empresa para efectuar la elaboración de bienes y servicios.”
(Economipedia, s.f.)

1.7.4. Control de calidad

El control de calidad es una forma de verificar el estándar de un producto o servicio durante su proceso de elaboración y sirve para reducir la probabilidad de insertar productos con fallas en el mercado. (Economipedia, s.f.)

Importancia del control de calidad

El control de calidad es fundamental en cualquier proceso industrial ya que permite hacer un seguimiento a las acciones productivas y así eliminar errores, fallas o defectos.

De la misma forma, el control de calidad permite evaluar la eficiencia de los sistemas y con ello ver qué procedimientos pueden mejorarse y cuáles deben corregirse, ya que las causas de dichas desviaciones y errores en la fabricación de productos provienen de otro proceso que debe ser detectado y corregido.

Implementación del control de calidad

La implementación del control de calidad requiere de un diagnóstico de las etapas claves que deben ser revisadas en el proceso de producción, y además de un instrumento de evaluación de estas etapas.

Es importante considerar que el control de calidad no se encuentra sólo en una parte de la cadena de producción, sino durante la cadena de producción, a través de procesos administrativos de chequeo, verificación visual, testeo y análisis.

Sin embargo, el control de calidad es posible realizarlo por cualquier persona de la organización y en cualquier momento. Esto quiere decir que el control de la calidad es responsabilidad de todos los que trabajan en la elaboración y de bienes y servicios, advirtiendo errores, alertando sobre fallas o procesos que se están ejecutando de manera incorrecta.

Medición de la eficiencia a través del control de calidad

Los procesos de control de calidad junto con la verificación del estado óptimo de productos y servicios en su proceso de elaboración, entregan también información anexa sobre tiempos y recursos utilizados, por lo que es una excelente herramienta para medir eficiencia y eficacia en la cadena productiva. (Economipedia, s.f.)

1.8. Definición de términos básicos

1.8.1. Cliente

Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. (Economipedia, s.f.)

1.8.2. Satisfacción

El concepto satisfacción del cliente es una medición de la satisfacción que tiene este acerca de los productos y servicios de una empresa. (Economipedia, s.f.)

1.8.3. Control

El control administrativo es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías. (Economipedia, s.f.)

1.8.4. Calidad

La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. (Economipedia, s.f.)

II. MÉTODO

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es del tipo aplicada, dado que se está aplicando una metodología determinada a la empresa LUESEM SAC

2.2. Diseño de la investigación

La investigación realizada ha sido cuasi experimental, dado que “es un tipo de estudio que se caracteriza porque el sujeto de estudio no se selecciona de forma aleatoria, sino que se encuentra o establece previamente”.

Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es descriptivo dado que se esta mostrando el proceso y los resultados de la aplicación del sistema de gestión de calidad a la empresa LUESEM SAC.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 80)

Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es del tipo cualitativa, dado que se esta mostrando el estudio de un caso.

La investigación cualitativa, está más centrada en el análisis fenomenológico, comprensivo y hermenéutico. El procesamiento de la información no emplea métodos estadísticos y más bien se realiza mediante la observación, el análisis de contenido, el análisis cualitativo y la interpretación de los datos.

Emplea como técnica básica la observación sin control rigurosos. Es un tipo de investigación que utiliza procedimientos más comprensivos e interpretativos o hermenéuticos. Es holístico, estudia el fenómeno en su conjunto. (Sánchez Carlessi & Reyes Meza, 2002)

2.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio, es la empresa LUESEM SAC, a la cual se le ha implementado un sistema de gestión de calidad bajo la metodología ISO 9001:2015

2.3.1 Empresa LUESEM SAC

LUESEM S.A.C, organización dedicada al diseño, fabricación, distribución y soporte técnico de prendas de trabajo y de vestir, las cuales distribuyen a las distintas empresas y organizaciones; define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la organización, el cual se basa en la Norma ISO 9001:2015, y comprende todos los procesos asociados a:

Comercialización, Diseño, Fabricación, Distribución y Soporte Técnico de prendas de trabajo (línea ignífuga, línea industrial, línea corporativa) y de vestir (línea de cuero) a nivel nacional.

Dirección Administrativa: Cal. la Pera Nro. 315 Of. 503 – Surquillo

2.3.2 Mapa de procesos

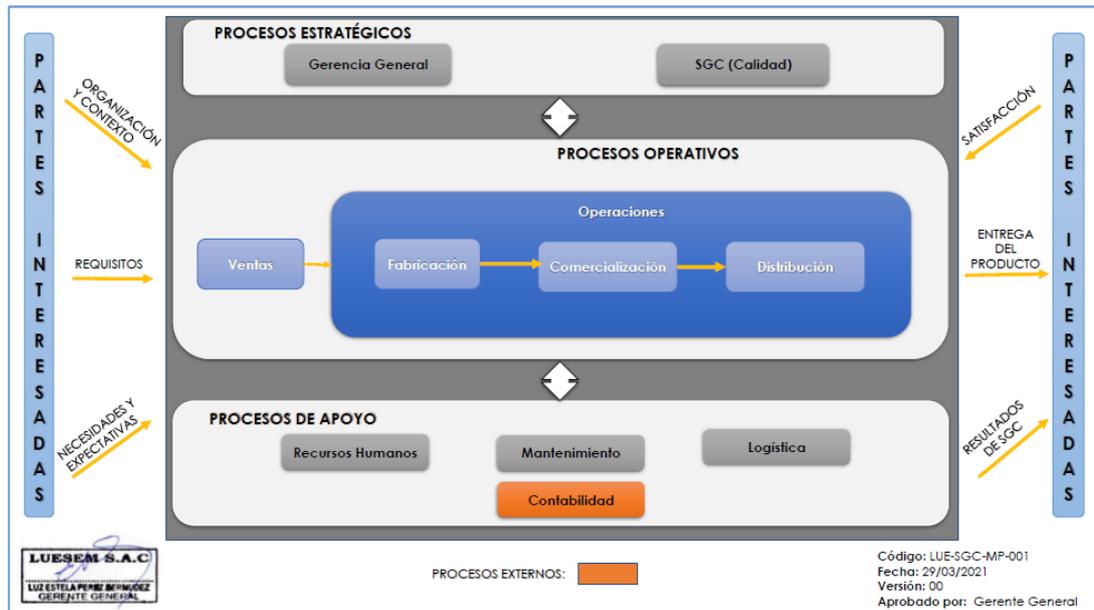


Figura 1: Mapa de procesos
Fuente: empresa LUESEM SAC

En el mapa de procesos, podemos ver que se tiene claramente identificados, que los procesos estratégicos le corresponden a la Gerencia General, y a SGC (Calidad). Los procesos operativos, están identificados en: Ventas y Operaciones, dividiéndose este último en fabricación, mantenimiento y distribución. Por otro lado, los procesos de apoyo, le corresponde a Recursos humanos, mantenimiento, logística y contabilidad (el cual esta tercerizado).

2.3.3 Contexto de la empresa

Tabla 1: Contexto de la empresa LUESEM SAC

ANÁLISIS FODA		
PROCESOS:	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> * La organización cuenta con presencia en el mercado de más de 7 año. * Los trabajadores de la organización cuentan con más de 30 años de experiencia en el sector textil. * La empresa cuenta con reconocimiento dentro del sector textil * La Gerencia General se encuentra comprometida con la implementación del SGC, habiendo iniciado este año 2021 el proceso de consultoría., para obtener la CERTIFICACION ISO 9001:2015 (SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD). * Se cuenta con los recursos necesarios para la implementación del SGC. * Liderazgo visible en la empresa. * Se ha realizado las encuestas de satisfacción del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> * LUESEM aun no cuenta con la certificación ISO 9001:2015 * Se presenta dificultad en la supervisión constante al área contable por ser un servicio tercerizado
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> * Buena comunicación con sus colaboradores. * Se cuenta con personal calificado y con experiencia para realizar sus labores. * Personal concientizado con las actividades referentes al COVID-19 * Se cuenta con un programa de capacitaciones en la organización. * El personal está en proceso de concientización de sus procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de un programa de evaluación de desempeño de los trabajadores respecto a la calidad del servicio que brinda la empresa. * Poca adaptación al trabajo remoto por parte del personal.
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	<ul style="list-style-type: none"> * Proactividad en la gestión. * Personal comprometido en la implementación del SGC. * Se cuenta con recursos asegurados para la organización en el desarrollo de sus actividades * Se cuenta con un SIG en proceso de implementación en la norma ISO 9001 * Se cuenta con procedimientos y controles operacionales adecuados y trazables en la empresa. * Se ha identificado requisitos legales y otros aplicables dentro del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> * Dificultad en el seguimiento de los controles del SGC por trabajo remoto. * Generar una Interiorización en los conocimientos referentes al SGC y en la utilización de los formatos

CUESTIONES INTERNAS

	Ventas	<ul style="list-style-type: none"> * Se cuenta con conocimiento del mercado y sector donde se aplica. * Se cuenta con un catálogo de los productos y conocimientos de ellos para que realicen la labor. * Nuestras prendas pasan por rigurosas pruebas y criterios de selección de materia prima, insumos que cumplen los más altos estándares de calidad. * Se cuenta con una medición de la satisfacción del cliente * Se cuenta con un proceso establecido de respuesta frente a quejas y consultas de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Dificultad en el seguimiento de los clientes por trabajo remoto.
	Logística	<ul style="list-style-type: none"> * Se cuenta con una adecuada gestión de materiales y equipos en la empresa * Se cuenta con una base de proveedores confiables y que actualmente prestan servicios a la organización. * Se cuenta con niveles de aprobación en la organización para las OC y Ordenes de Servicio. * Se ha definido criterios para la gestión de compras, contratación externa, selección y evaluación de proveedores. * Se cuenta con procedimiento o formatos de evidencia para sustentar los procesos llevados a cabo. * Se cuenta con soporte técnico hacia los proveedores de acuerdo a las especificaciones técnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Dificultad en el seguimiento de los controles de logística por trabajo remotos. * Dificultad en la comunicación constante con los proveedores.
	Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Se cuenta con personal capacitado para realizar la labor. * Se cuenta con una infraestructura adecuada para realizar la labor en los talleres. * El personal está comprometido con las actividades de operación textil. * Se cuenta con modelos de los productos a moldear y fabricar. * Se cuenta con procedimientos estandarizados en la empresa que permitan contar con una trazabilidad del trabajo en las operaciones textiles 	<ul style="list-style-type: none"> * Dificultad en el seguimiento de los controles de operaciones por el trabajo remoto * Dificultad en generar una Interiorización en la utilización de los formatos
	Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> * Se cuenta con maquinaria y herramientas identificadas en la organización. * Se cuenta con personal que puede asumir la labor y operar las maquinarias y equipos. * Se cuenta con un Programa Anual de Mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> * No se cuenta con personal perenne para los mantenimientos correctivos * Falta de actualización y mantenimiento de los softwares.
CUESTIONE	PARTES INTERESADAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> * Invitación de la comunidad a participar en sus actividades. * Invitación a los miembros de LUESEM S.A.C a participar en las Juntas vecinales de la Municipalidad y PNP. 	<ul style="list-style-type: none"> * Daño al personal operativo por parte de las protestas. * Cambio climático y fenómenos naturales.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> * Posibilidad de nuevas alianzas estratégicas con proveedores extranjeros homologados y estandarizados. * Amplia oferta de proveedores en el sector para las distintas solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> * Proveedores informales de la zona que no cuenten con los lineamientos mínimos de calidad. * Proveedores que no cuenten con ética y controles establecidos para realizar la actividad. * Proveedores que no cumplen los tiempos de entrega y despacho. * Poca flexibilidad a la hora de otorgar pagos a crédito por la pandemia COVID-19
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento en la inversión pública. * En caso de licitar con el estado, la OSCE entrega 2 puntos adicionales para las empresas que cuenten con un SGC certificado. * Créditos o incentivos otorgados por el gobierno como Innovate Perú o Reactiva Perú 	<ul style="list-style-type: none"> * Procesos burocráticos para realizar las distintas solicitudes. * Fiscalización permanente por parte de las distintas entidades del estado. * Aparición de nuevas leyes en relación al COVID-19 difíciles de cumplir. * Inestabilidad política. * Situación económica incierta (inestabilidad del dólar).
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> * Bajo índice de empresas competidoras certificados en ISOS. * Posibilidad de creación de alianzas estratégicas. * Competidores con bajo cumplimiento de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Competencia desleal y agresiva que ofrece precios muy por debajo del mercado. * Competencia que está empezando o interesado en la certificación ISO.
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> * Aparición de nuevas máquinas o herramientas que faciliten la labor. * Nuevas tecnologías en el sector textil. * Automatización de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Costos muy elevados en la adquisición de tecnología.
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento de nuevos clientes debido a la calidad en que se desarrolla el servicio de la empresa. * Credibilidad, prestigio, buena imagen de la empresa entre los clientes actuales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Penalidades por incumplimiento de los acuerdos del contrato. * Pagos impuntuales o retrasos por parte de los clientes. * Documentación incompleta para la ejecución del servicio

SUNAFIL / MINTRA / SUNAT	<ul style="list-style-type: none"> * Demostrar cumplimiento a las fiscalizaciones durante la ejecución de sus labores * Demostrar cumplimiento a las fiscalizaciones realizadas en la parte contable * Comunicaciones ágiles por medios virtuales de las entidades. 	<ul style="list-style-type: none"> * Abuso en las fiscalizaciones brindadas por coimas. * Burocracia en las entidades regulatorias.
Asesoría Legal	<ul style="list-style-type: none"> * Área legal tercerizada y especializada en el tema. * Información de leyes y reglamentos los cuales se deben de cumplir. * Beneficio por cumplimiento legal aplicable a las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> * Demora en la implementación de los requisitos legales aplicables a la organización. * Cambio en la legislación nacional vigente y aplicable a la actividad.
MINSA	<ul style="list-style-type: none"> * Posibilidad de apertura de nuevas convocatorias o servicios con ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Procesos burocráticos

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC

2.3.4 Partes interesadas

Tabla 2: Partes interesadas

PARTES INTERESADAS	REQUISITO OBLIGATORIO	REQUISITO LEGAL	EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO
COLABORADORES Y SU(S) REPRESENTANTE(S)	- Brindar lugares seguros y saludables de trabajo.	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Buen clima laboral - Crecimiento profesional y salarial (línea de carrera) - Mayor organización y coordinación. - Respuesta ante las consultas y requerimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar inducciones al personal. - No trabajar bajo riesgos que atenten contra su bienestar físico, mental y/o emocional. - Implementación de las normas ISO 9001
	- Participar y consultar sobre las decisiones dentro del SGC, cuando sea pertinente.	NO		
	- Cumplimiento de los acuerdos contractuales	SI		
	- Lugar de trabajo libre de hostigamiento sexual y/o acoso laboral	SI		
	- Pagos puntuales	NO		
	- Cumplimiento de los lineamientos COVID-19 en la empresa.	SI		
Responsable SGC	- Cumplir los requisitos normativos y legales.	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia de los procesos. - Contar con un orden al momento 	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de indicadores - Resultados de objetivos y metas - Verificación de la

	- Cumplimiento de los requisitos de las normas implementadas.	NO	de implementar los requisitos. - Que todo el personal esté concientizado en temas de calidad.	matriz de requisitos legales
	- Los procesos y áreas cumplan con los requisitos del SGC	NO		
CLIENTES	- Respuesta ante sus quejas y reclamos.	SI	- Que la empresa no se vea involucrada en situaciones o denuncias que perjudiquen su imagen. - Que la empresa cuente con un SGC implementado y certificado que demuestre un cumplimiento correspondiente de los requisitos	- Implementación de la norma ISO 9001:2015
	- Cumplir con los términos de referencias y requisitos legales.	SI		
	- Cumplimientos en los acuerdos establecidos en las órdenes de compra, de servicio y en los contratos con la empresa.	SI		
ALTA DIRECCIÓN	- Cumplimiento con los requisitos mínimos indicados en el perfil de la organización.	NO	- Disminuir los costos y aumentar la rentabilidad. - Proyectos económicamente atractivos. - Optimización de los recursos. - Certificar el Sistema de Gestión de Calidad.	- Realizar revisiones periódicamente al Sistema de Gestión de Calidad según lo establecido en el procedimiento correspondiente. - Revisar el cumplimiento legal y normativo que aplica para el Sistema de Gestión de Calidad. - Obtener un enfoque basado en riesgos y mejora de procesos. - Brindar los recursos necesarios para implementar lo indicado en la norma ISO 9001:2015 - Informes de la revisión por la dirección. - Resultados óptimos de acuerdo a los objetivos y metas.
	- Asegurar la productividad.	NO		
	- Pagos de impuestos correspondientes.	SI		
	- Cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.	NO		
	- Cumplimiento de las directivas internas y externas.	NO		
	- Cumplimiento del marco normativo legal vigente	SI		
	- No recibir multas o ser penalizados por un incumplimiento en el SGC	SI		

PROVEEDORES	- Cumplimientos en los acuerdos establecidos en las órdenes de compra, de servicio y en los contratos con la empresa.	SI	- Fidelización de los proveedores como parte del proceso de certificación. - Proceso justo y transparente al seleccionar un proveedor. - Realizar pedido formal. - Crecimiento de pedidos hacia los proveedores	- Registro de selección y evaluación de proveedores - Cumplir con el procedimiento de compras y selección de proveedores.
	- Cumplimiento de la normativa legal aplicable a los procesos de compras.	SI		
	- Cumplimiento de los pagos en los plazos establecidos y fijados.	SI		
ENTIDADES REGULATORIAS (Sunafil, SUNAT, etc.)	- Cumplir con la normativa regulatoria aplicable.	SI	- Que se exceda el cumplimiento de los requisitos de la leyes y reglamentos.	- Actas de revisión por la dirección. - Personal dispuesto a atender a entidades regulatorias en los proyectos. - Asistencia a la comparecencia pactada.
	- Ser atendidos por la empresa cuando realicen inspecciones.	SI		
	- Que las empresas atiendan las observaciones realizadas por las entidades y asistan a los requerimientos de comparecencia	SI		
	- Que se cumpla el pago de la multa cuando esta sea impuesta.	SI		
	- Cumplir con los pagos de tributos a la SUNAT	SI		
MINISTERIO DE SALUD	- Cumplir con la normativa regulatoria aplicable.	SI	- Que se exceda el cumplimiento de los requisitos de la leyes y reglamentos. - Disminución de casos de COVID-19 y enfermedades ocupacionales.	- Auditoría Interna del SGC. - Actas de revisión por la dirección. - Presentación del Plan de Vigilancia control y prevención frente al Covid-19. - Personal dispuesto a atender a entidades regulatorias - Asistencia a la comparecencia pactada. - Comunicaciones pertinentes a las entidades
	- Ser atendidos por la empresa cuando realicen inspecciones.	NO		
	- Atender las observaciones realizadas por las entidades y asistan a los requerimientos de comparecencia	SI		
	- Realizar las comunicaciones pertinentes	NO		

	- Cumplimiento de los reglamentos y leyes relacionados al COVID-19	SI		
	- Comunicar los casos nuevos de contagio Covid-19.	SI		
	- Realizar una vigilancia de salud a los trabajadores.	NO		
COMUNIDAD	- Que la empresa cumpla con los requisitos y demandas.	SI	- Oportunidades laborales. - Que no se altere la calidad de vida de los vecinos y comunidades aledañas. - Bienestar de los vecinos.	- Disposición final de residuos sólidos. - Trabajo con el personal de la comunidad. - Optimización en el uso de recursos, según los objetivos planteados
	- Cumplimiento de los programas de sostenibilidad generados en la comunidad	SI		
ASESORIA LEGAL	- Cumplir con la normativa regulatoria aplicable.	SI	- Que se exceda el cumplimiento de los requisitos de la leyes y reglamentos.	- Cumplimiento de los requisitos legales
COMPETENCIA	- Cumplir con la ley de competencia justa en la organización	SI	- Exceder el cumplimiento de la ley de competencia justa. - Respetar los precios del mercado.	- Competencia y proceso para adjudicar pedido.
INNOVATE PERÚ	- Cumplimiento de los cronogramas establecidos por la entidad	SI	- Exceder el cumplimiento de los cronogramas establecidos.	- Postulación a INNOVATE Perú
	- Cumplir con la normativa regulatoria aplicable.	SI		
SOCIOS ESTRATÉGICOS	- Cumplir con los términos de referencias y requisitos legales.	SI	- Afianzar la relación comercial por un contrato.	- Participación con el socio estratégico
	- Cumplimientos en los acuerdos establecidos en las órdenes de compra, de servicio y en los contratos con la empresa.	SI		

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN	- Cumplir con la normativa regulatoria aplicable.	SI	- Que se exceda el cumplimiento de los requisitos de la leyes y reglamentos.	- Cumplimiento del ministerio de la producción.
OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES	- Cumplir con las leyes aplicables para la organización.	SI	- Realizar el pago de los impuestos prediales con anticipación - Gestionar de manera eficaz la contabilidad en las empresas.	- Matriz de requisitos legales. - Implementación de las normas ISO 9001:2015. - Informes de avance del proceso de implementación.
	- Cumplir con los expedientes técnicos establecidos para los servicios o proyectos a realizar.	NO		
	- Realizar y obtener la licencia de funcionamiento y el ITSSE para el local de la empresa	SI		

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC

2.3.5 Caracterización de procesos

A continuación, se muestra una caracterización de los principales procesos de la empresa LUESEM SAC, los mismos que están encabezados por el proceso principal que le corresponde a la Gerencia General, porque es la encargada de administrar la empresa y conducirla exitosamente.

5. Recursos Humanos

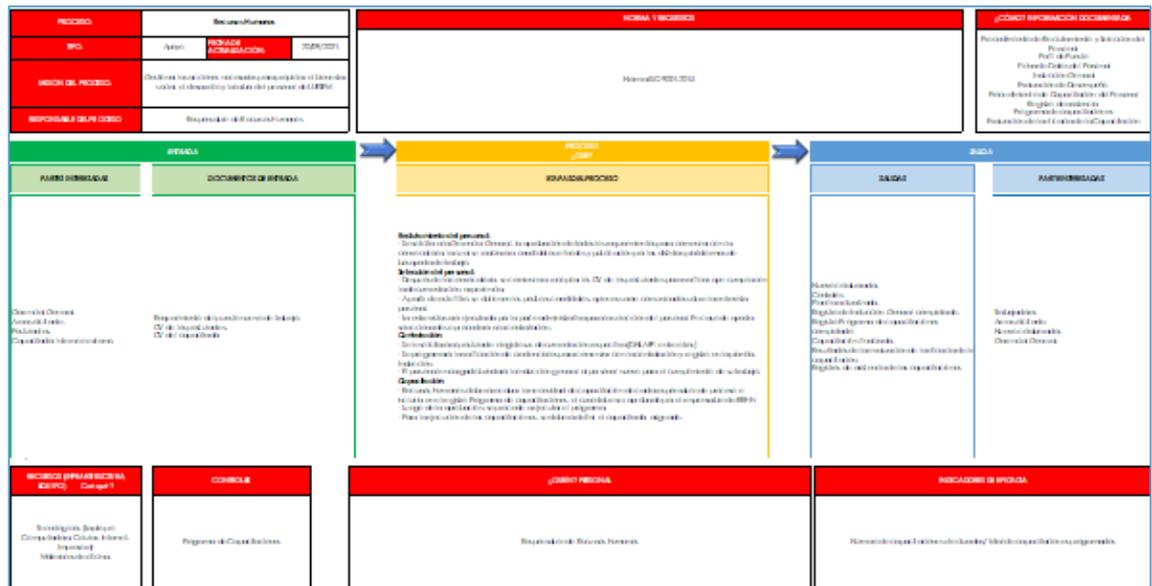


Figura 6: Caracterización de procesos - Recursos Humanos
 Fuente: empresa LUESEM SAC

6. Mantenimiento

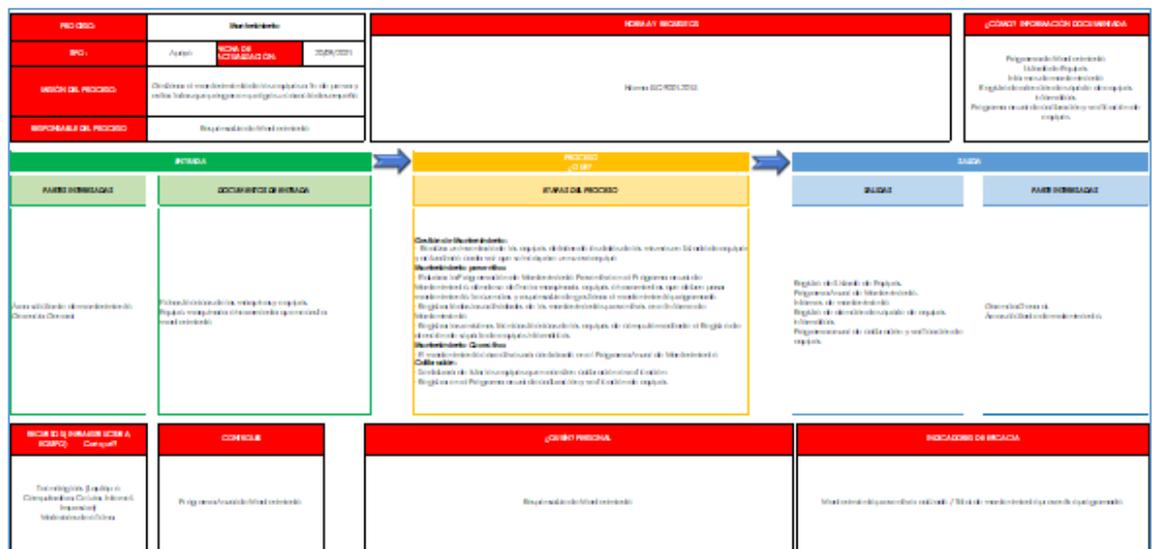


Figura 7: Caracterización de procesos - Mantenimiento
 Fuente: empresa LUESEM SAC

7. Operaciones

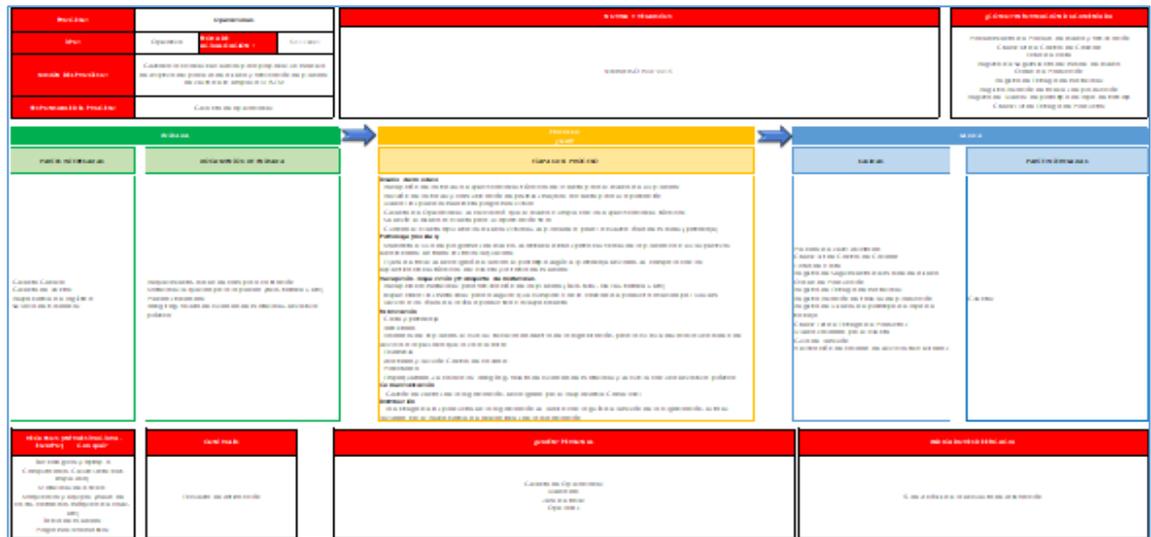


Figura 8: Caracterización de procesos - Operaciones
Fuente: empresa LUESEM SAC

2.4. Técnicas para la recolección de la información

✓ Técnicas

La técnica principal utilizada para el levantamiento de los datos, ha sido la observación y la documental. La primera porque se tuvo que levantar la información de como se estaban ejecutando los procesos, y la documental porque se tuvo que recurrir a diversa información documental, tanto interna como externa.

La observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que le rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos, recibe el nombre de observación participante.

Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación, recibe el nombre de no participante o simple. (Sabino, El proceso de investigación, 1992, págs. 111-113)

✓ Instrumentos

Un instrumento es un "Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente" (Zorrilla, 1993, pág. 200).

Los instrumentos utilizados en la presente investigación consistieron en: entrevistas, observación, formulario, escalas de opinión, listas de chequeo.

2.5. Validez del instrumento cualitativo

Validez del instrumento

Por los instrumentos utilizados no ha sido necesario validarlos, dado que además solo se ha recogido a través de ellos información administrativa.

Criterio de confiabilidad de instrumento

La confiabilidad de la Encuesta, sería medida usando el coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Donde

k = es el número de ítems

$(\sigma_i)^2$ = varianza de cada ítem

$(\sigma_x)^2$ = varianza del cuestionario total

Según lo mencionado por (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, pág. 217) se dice que un instrumento es fiable cuando las mediciones no varían significativamente ni en tiempo ni en aplicación a diferentes personas. La confiabilidad es la prueba que genera confianza cuando, al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados son siempre los mismos.

Se sugieren los siguientes criterios para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Dado que no se ha utilizado ninguna encuesta, no es necesario la medición de la confiabilidad del instrumento, porque solo se ha recogido información documental.

2.6. Procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información ha sido realizado utilizando el MS Excel para la generación de las tablas y gráficos, y el SPSS versión 25 para generar algunas estadísticas.

2.7. Aspectos éticos

Uno de los aspectos más importantes que se ha cuidado, es no exponer la información estratégica de la empresa, dado que esto podría acarrearle algunos problemas con la competencia.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de resultados

Nuevo organigrama de la empresa

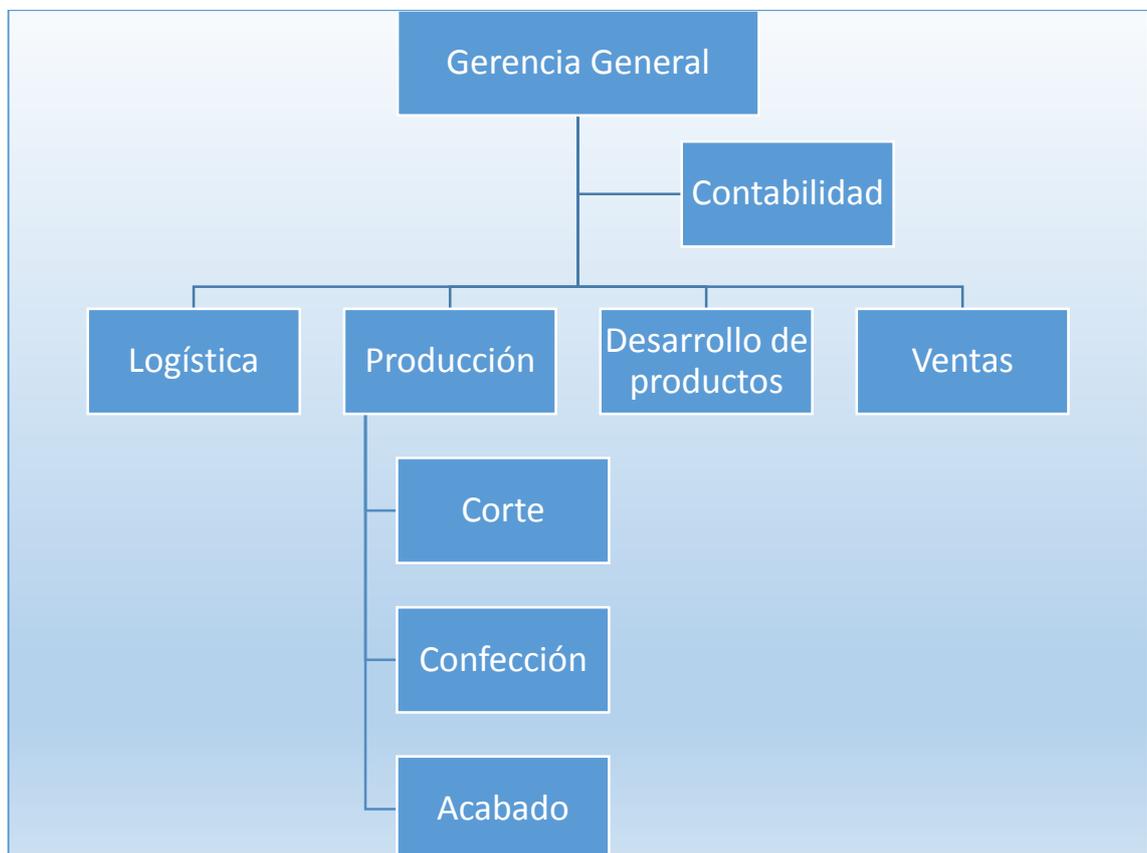


Gráfico 2: Estructura Organizacional de LUESEM SAC
Fuente: LUESEM SAC

3.1.1 Recursos Humanos

3.1.1.1 Reclutamiento y selección del personal

Nº	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción de documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

Nº VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento Original	Responsable SGC	Gerente General

2. Objetivo

El presente procedimiento abarca el proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal, tiene como propósito definir las actividades y los lineamientos para el ingreso del personal a la empresa y así como asegurar que el colaborador contratado cumpla los requisitos definidos en el perfil de puesto correspondiente.

3. Alcance

El presente procedimiento es de aplicación a todos los colaboradores que ingresan a LUESEM S.A.C. y forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, desde el requerimiento del personal hasta la inducción del personal nuevo.

4. Documentos de Referencia

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.
- Requisitos legales aplicables.

5. Definiciones básicas

- **Reclutamiento:** Proceso de atraer individuos, de manera efectiva, con las habilidades y competencias detalladas en el perfil de puesto.
- **Selección:** Proceso de elección del candidato idóneo que haya culminado

satisfactoriamente el proceso de reclutamiento.

- **Competencia:** Entendimiento y aplicación de la formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar un rol o responsabilidad.

6. Responsabilidades

6.1. Responsable de RRHH

- Supervisar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
- Coordinar y controlar los procesos de selección a fin de captar al postulante idóneo para alcanzar el logro de los objetivos de la empresa.
- Ejecutar los procesos de selección cumpliendo los procedimientos establecidos.

6.2. Jefes / Responsables de áreas

- Determinar que el postulante cumpla con los conocimientos y competencias técnicas para el puesto.

-

7. Descripción de documento

El proceso de selección de personal y reclutamiento es clave para captar nuevos colaboradores que ayuden a mejorar la competitividad, crecer y mejorar como empresa.

Es fundamental conocer cuáles son las necesidades que posee nuestra organización en materia de personal. Saber cuáles son los defectos que posee nuestro sistema de trabajo, si nos hacen falta uno o varios trabajadores y/o, por el contrario, podemos suplir algún vacío con nuestros propios trabajadores.

7.1. Solicitud del requerimiento

El inicio del proceso de selección de personal comienza con el requerimiento del responsable de área que solicita la necesidad de cubrir un puesto determinado, estas necesidades pueden ser por reemplazo, vacaciones, licencia, incremento de actividad.

Los requerimientos de puestos son remitidos al responsable de Recursos Humanos. El responsable de Recursos Humanos coordinará con la Gerencia General para la aprobación de las solicitudes de nuevo personal. Toda solicitud de requerimiento puede ser entregada al responsable de Recursos Humanos vía correo electrónico, escrita o verbal.

En caso de no contar con el perfil del puesto, éste debe ser definido por el responsable de área y el responsable de Recursos Humanos, en dicho perfil de puesto se establecerá qué actividades deberá realizar, qué conocimientos ha de tener, experiencia laboral, formación, educación, niveles de estudio, etc.

Si el perfil de puesto es modificado por el responsable de Recursos Humanos y/o responsable de área durante el proceso de reclutamiento y selección, se procederá a actualizar los avisos de convocatoria con autorización del Gerente General, si se estuviese realizando la selección del personal se tomará en cuenta dichas modificaciones del perfil de puesto, y si se estuviera realizando las entrevistas de trabajo se le informará al candidato sobre estas modificaciones.

Del mismo modo, si se detiene el proceso por indicación del Gerente General, el responsable de Recursos Humanos procederá a eliminar los avisos de convocatoria, detendrá el proceso de selección y entrevistas si se estuviese realizando.

7.2. Convocatoria

Posterior a la recepción del requerimiento y la respectiva aprobación de la Gerencia, en esta fase debemos realizar una convocatoria para que se presenten posibles candidatos que cumplan con los requisitos que hemos establecido, se realizará la convocatoria a través de diferentes medios de reclutamiento; este reclutamiento se da:

- Personal referido por los trabajadores.
- Personas antiguas con las que se haya trabajado.
- Búsqueda de nuevo personal.

7.3. Filtro curricular

Se efectúa el filtro curricular de los postulantes, evaluando el cumplimiento de lo indicado en el “LUE-RHH-RG-001 Perfil de Puesto”.

En caso no se cuente con candidatos que cumplan el perfil de puesto, se informa al Gerente y/o Responsable de área solicitante el estatus de su requerimiento.

Se realizará una llamada telefónica o se envía un correo a los candidatos en donde se le pregunta su disponibilidad y confirmar los datos facilitados.

7.4. Entrevista personal

Los postulantes pre seleccionados en el filtro curricular son contactados para una entrevista personal con la finalidad de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada puesto de trabajo, la entrevista de trabajo puede ser virtual o presencial.

Esta evaluación está a cargo del responsable de cada área solicitante del requerimiento.

7.5. Toma de decisiones

En esta etapa se recopilará todos los datos de cada uno de los postulantes y se evaluará los pros y contras de cada uno de ellos. De este modo será más fácil el siguiente paso que será elegir en base a un criterio de talento.

7.6. Contratación

Se debe comunicar al postulante que ha sido seleccionado y se le solicitara los documentos pertinentes para el ingreso.

Al personal contratado según la modalidad se le podrá registrar al sistema de planillas de T-Registro a través de la página virtual SUNAT. Dependerá del tipo de contratación.

LUESEM S.A.C. firmará el contrato con la persona seleccionada, en él se determinarán todas las condiciones: cargo que ocupará en la empresa, funciones a realizar, remuneración, el tiempo que trabajará en la empresa, etc.

7.7. Inducción

Nuestro candidato comienza a trabajar en nuestra empresa, con el debido protocolo de presentación formal de sus compañeros de labores. También se le mostrará el funcionamiento y las normas de la empresa.

El responsable del SGC, deberá brindar la inducción general al personal nuevo, el cual deberá estar registrado en el formato “LUE-RHH-RG-003 Inducción general”.

La inducción se realiza con el objetivo que nuevo trabajador conozca metodologías de trabajo de la empresa, herramientas que se utilizan, o cualquier tipo de información que el empleado desconozca y precise para su puesto de trabajo.

8. Documentos asociados

- LUE-RHH-RG-001 Perfil de Puesto
- LUE-RHH-RG-002 Ficha de Datos del Personal
- LUE-RHH-RG-003 Inducción General

9. Anexos

- No aplica

3.1.1.2 Capacitación del personal

N°	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N° VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Responsable SGC	Gerente General

2. Objetivo

Desarrollar y reforzar las competencias necesarias para cada puesto de trabajo de la organización y así contribuir a que ejecuten sus funciones de manera más eficiente y eficaz.

3. Alcance

Aplica a todo el personal de LUESEM S.A.C.

4. Documentos de Referencia

- ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad
- Requisitos legales aplicables

5. Definiciones Básicas

- **Capacitación:** Proceso que busca desarrollar y/o reforzar las competencias de los colaboradores con el fin de optimizar la labor de los mismos y así mejorar los indicadores de la empresa.

- **Capacitador Interno:** Colaboradores competentes que apoyarán en la estructuración, elaboración de material y desarrollo de la actividad formativa.
- **Capacitador Externo:** Especialistas que no pertenecen a la organización, encargados de la estructura, elaboración de material y desarrollo de la actividad formativa, los mismos que se someten a las políticas y procedimientos de la organización.
- **Programa de capacitaciones:** Programa donde se mencionan las necesidades de capacitación de las diferentes áreas de la empresa. Este plan es revisado y validado por el Gerencia general.

6. Responsabilidades

- **Gerencia General**
 - Aprobar el programa de capacitaciones.
 - Brindar los recursos necesarios para ejecutar el programa de capacitaciones.
- **Responsable de RRHH**
 - Elaborar el programa de capacitaciones con apoyo del responsable de SGC.
 - Presentar el programa de capacitaciones a la Gerencia General.
 - Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.
 - Gestionar el presupuesto asignado para formaciones.
 - Gestionar el soporte logístico para cada proceso de capacitación (material multimedia, separación y asignación de sala, registros de asistencia, evaluaciones y presentación).
 - Difusión del programa de capacitaciones aprobado.
 - Realizar el debido seguimiento del programa de capacitaciones.
- **Colaboradores**
 - Asistir puntualmente a las capacitaciones programadas.
 - Efectuar la evaluación de la eficacia para cada proceso de Capacitación.

7. Descripción del documento

7.1. Identificación de las necesidades

El responsable de Recursos Humanos deberá recabar la necesidad de capacitación de cada dueño de proceso e incluirla en el registro "*LUE-RHH-RG-04 Programa de capacitaciones*".

La evaluación de las necesidades para la capacitación de los colaboradores se evalúa de la siguiente manera:

- Brechas en el desempeño evidenciado, atribuible a la falta de competencias durante el desarrollo de sus tareas.
- Cambios operativos que se hayan implementado que con llevan a mejoras en la tecnología existente o nuevas tecnologías.
- Rotación de puestos.
- Requerimientos por parte de los jefes de áreas.

7.2. Elaboración del Programa de capacitaciones

El Programa de capacitaciones deberá ser aprobado por el Gerente General, el programa de capacitaciones deberá contener como mínimo el tema de la capacitación, público objetivo, fecha programada.

Ya aprobado el programa de capacitaciones se deberá difundir al público objetivo.

El programa de capacitación es un proceso aplicado de manera organizada y sistemática, donde el personal adquiere y desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, es una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo, contando con un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de planes e implementación.

***NOTA:** En el caso se generen necesidades de nuevas capacitaciones, estas serán emitidas mediante el correo para posteriormente ser aprobadas por Gerencia General, el responsable de Recursos Humanos actualizara el programa de capacitaciones.

7.3. Ejecución del programa de capacitaciones:

a) Coordinaciones logísticas

- **Asignación del Capacitador:** En caso de requerir un capacitador interno, se deberá evaluar la competencia de un colaborador en relación al tema a tratar, bastará realizar una evaluación del CV, el responsable de ejecutar esto será el responsable de Recursos Humanos.

En caso de requerir un Capacitador externo, se deberá realizar según el procedimiento de “Selección y evaluación de proveedores”, adicional a ello se deberá solicitar el CV actualizado del Capacitador para asegurar la competencia en función al tema a tratar.

- **Ambiente adecuado y material multimedia:** El responsable de Recursos Humanos asignará un ambiente adecuado al número de asistentes programados, y con capacidad para poder ejecutar la capacitación. Asimismo, por temas de la pandemia se podrá realizar las capacitaciones de forma virtual.
- **Presentación:** El responsable de Recursos Humanos solicitará el material informativo y evaluación de la capacitación al capacitador con una semana como mínimo de anticipación para dar el formato correcto, agilizar el inicio del proceso de capacitación e imprimir las evaluaciones.

b) Difusión

- El responsable de Recursos Humanos ejecutará la difusión de programa de capacitaciones una vez aprobado por Gerencia General.

c) Ejecución

- El responsable de Recursos Humanos garantiza que toda la logística requerida para el proceso de capacitación se encuentre habilitada.
- El responsable de Recursos Humanos deberá realizar el seguimiento de la capacitación, entregar el registro de asistencia y recabar las evaluaciones una vez culminada la capacitación.

7.4. Evaluación de la eficacia

Se evaluará a través de cualquiera de las siguientes dos modalidades, las cuales entran en aplicación de acuerdo a la capacitación brindada.

a. Inmediata

Se realizará a través de una evaluación elaborada por el capacitador y entregada a cada asistente una vez culminada la capacitación. Si el participante no aprobara la evaluación deberá realizar nuevamente el proceso de capacitación hasta lograr los estándares solicitados, la nota de aprobación mínima es 11.

Se deberá conservar información documentada de los registros de asistencia, evaluaciones de eficacia y CV del capacitador para cada proceso de capacitación incluido o no incluido en el programa de capacitaciones.

b. Posterior

Será realizada por el responsable del proceso y/o jefe inmediato del personal a evaluar, a través de la observación diaria en la que se evaluará la mejora en el desempeño, alcance de objetivos, etc.

***Nota:** Se generará evidencia de ello en los registros de “*LUE-RHH-RG-06 Evaluación de la eficacia de la Capacitación*” la que se realizará entre los 3 y 6 meses después de haber realizado la capacitación.

7.5. Capacitación Externa

Se llamará capacitación externa a todo proceso que no se ejecute en las instalaciones de LUESEM S.A.C. (diplomados, capacitaciones, talleres, foros etc.).

Los responsables de cada área en caso detecten de la necesidad de una capacitación externa informaran vía correo electrónico o física al Gerente General con copia al responsable de Recursos Humanos adjunta las justificaciones de dicha necesidad, el Gerente General evaluará la pertinencia y si se encuentra dentro del presupuesto establecido decidirá la aprobación dicho proceso de capacitación.

La evidencia de dicha aprobación se dará con la actualización del programa de capacitaciones.

Las condiciones que deberá cumplir el / los colaboradores beneficiados son presentar el certificado que acredite su capacitación, en caso de que no llegase a aprobar, este cubrirá el 50% de la inversión realizada por la empresa.

En caso que el mismo trabajador decida por iniciativa propia llevar un curso o capacitación externa y coincida con el horario de trabajo de la empresa, este podrá solicitar que los días que dura la capacitación sean reconocidas como tal si es que llega a acreditar su capacitación, en caso no llegase a aprobar, este tendrá que compensar el 50% del tiempo que duro la capacitación para que se reconozca su asistencia en la empresa.

El trabajador también podrá optar por que no le reconozcan los días que dure la capacitación, solo tendrá que solicitar permiso los días que durara la capacitación con anticipación, este permiso tiene que ser autorizado por su jefe Inmediato.

7.6. Gestión del conocimiento

Cuando algún colaborador asiste a alguna capacitación, foro, reunión, adquiere información de manera interna o externa, etc. o bien se pone en conocimiento de alguna nueva tendencia o nuevas tecnologías relacionadas a los procesos desarrollados en LUESEM S.A.C, se reunirá con el Gerente General para ponerlo al tanto de las novedades.

Si se considera pertinente realizar alguna acción en referencia a este nuevo conocimiento (implementar algún cambio en los procesos, realizar alguna comunicación, lecciones aprendidas de los servicios, propiedad intelectual, o divulgación importante, etc.) ésta se establecerá y quedará documentada vía correo electrónico y/o a través del acta de reunión.

El responsable de RRHH realizará el seguimiento al cumplimiento de estas acciones, y en el caso de que se incumplan, la desviación deberá ser tratada como una no conformidad de acuerdo a lo que se establece en el procedimiento “*LUE-SGC-PR-004 No conformidades y Acciones Correctivas*”.

8. Documentos asociados

- LUE-RHH-RG-07 Registro de asistencia.
- LUE-RHH-RG-04 Programa de capacitación
- LUE-RHH-RG-06 Evaluación de la eficacia de la capacitación.

9. Anexos

- Anexo N°1: Ejemplos de capacitaciones

Anexo N°1: Ejemplos de capacitaciones

Nuestra empresa LUESEM S.A.C desarrollara un plan de capacitaciones no limitante en diferentes procesos productivos tales como:

- Confección en tejido plano.
- Confección en tejido de punto.
- Diseño y moldes.
- Servicios de Acabado.
- Control de Calidad en proceso productivo y producto terminado.
- Talleres de confección de ropa industrial con protección ignífuga.

3.1.1.3 Evaluación del Desempeño

Nº	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

Nº VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Responsable SGC	Gerente General

2. Objetivo

Evaluar a todo el personal de LUESEM S.A.C. a fin de conocer el nivel de las habilidades y competencias de los mismos.

3. Alcance

Aplica a todo el personal de LUESEM S.A.C.

4. Documentos de Referencia

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- Requisitos legales aplicables.

5. Definiciones básicas

- **Desempeño:** Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos

en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

- **Retroalimentación:** Es el proceso mediante el cual se informa, a los trabajadores de la empresa, los resultados de sus respectivas evaluaciones de desempeño realizadas por el evaluador asignado.

6. Responsabilidad de implementación

- **Gerencia General**

- Realizará el seguimiento para verificar el cumplimiento de la evaluación de desempeño
- Brindar los recursos necesarios para que se desarrollen las evaluaciones del desempeño.

- **Responsable de RRHH / Responsables de área**

- Enviar por correo electrónico los registros de evaluación del desempeño a los evaluadores.
- Garantizar que se efectúe la retroalimentación luego de la evaluación de desempeño.
- Planifica la evaluación de desempeño.
- Actualizar el programa de capacitaciones
- Rendir a gerencia general la situación actual del personal.

- **Responsables de los procesos**

- Evaluar como mínimo una vez al año a su personal.

7. Desarrollo

La evaluación de Desempeño tiene una periodicidad anual. La modalidad usada es la descendente o vertical, es decir, los superiores evalúan a sus subordinados.

7.1. Planificación de la evaluación de desempeño

El responsable de RRHH planifica el inicio de la evaluación de desempeño durante el primer semestre, para esta planificación se tendrá en cuenta, sin limitarse a ello, lo siguiente:

- Personal evaluador, personal evaluado, fecha de evaluación, recursos, entre otros.

El responsable de RRHH en función a lo planificado, remitirá a cada evaluador el registro “Evaluación del desempeño” y la información necesaria para el llenado del mismo.

7.2. Ejecución de la evaluación de desempeño

El evaluador debe llenar el registro “Evaluación del Desempeño”, realizar observaciones y recomendaciones, mencionar las necesidades de capacitación y analizar si el evaluado mantiene las competencias para el buen ejercicio de su puesto.

El puntaje mínimo que debe obtener un colaborador estar en la escala de valoración de “Bueno”, para casos en los que se registre un valor inferior, el evaluador deberá colocar las acciones a tomar para mejorar el desempeño del colaborador y dichas acciones serán aprobadas por el Gerente General.

En casos de que esta situación sea reiterativa en algún colaborador se tomarán las acciones pertinentes.

7.3. Retroalimentación de los resultados de las evaluaciones de desempeño

Todos los evaluadores, luego de corregir las evaluaciones de desempeño, procederán a brindar la retroalimentación de ésta al personal evaluado.

Esta actividad quedará evidenciada con la firma del registro “Evaluación del desempeño”, por parte del personal evaluado.

8. Documentos asociados

- LUE-RHH-RG-005 Evaluación de Desempeño.

9. Anexos

- No aplica

3.1.1.4 Prevención y sanción de hostigamiento sexual

N°	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N° VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Responsable SGC	Gerente General

2. Objetivo

El presente procedimiento se ha generado a fin de promover la igualdad de oportunidad entre hombres y mujeres y erradicar cualquier forma de violencia u hostigamiento que se pueda presentar. Es por ello, que en LUESEM S.A.C se ha elaborado este procedimiento basado en la Normativa legal Nro. 27942 - Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual; y la Ley Nro. 28983 - Igualdad de oportunidades; la cual establece los lineamientos claros a seguir para garantizar el derecho de trabajo productivo, ejercido en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana; incorporando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral, entre mujeres y hombres, en el acceso al empleo, en la formación, promoción y condiciones de trabajo, y en idéntica remuneración por el trabajo de igual valor.

3. Alcance

Aplica a todo el personal que mantiene relación laboral con LUESEM S.A.C

4. Documentos de Referencia

- Ley N° 27942 - Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.

- D.S. N° 014-2019-MIMP – Reglamento de la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- Ley N° 29430 - Ley que modifica la Ley de Prevención y Sanción al Hostigamiento Sexual.
- Ley N° 28983 - Ley Marco de Igualdad de Oportunidades.
- D. Leg. N° 728 - Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- D.S 003-97-TR - TUO del D. Leg. N° 728, ley de productividad y competitividad laboral.

5. Definiciones Básicas

- **Hostigamiento Sexual.** - Conducta física o verbal reiterada, que vulnera la libertad sexual. El hostigador puede hacer abuso de la autoridad ejercida para poder aprovechar la situación e insultar, humillar o hacerte sentir menos.

El Hostigamiento sexual atenta contra:

- La dignidad
 - Libertad Sexual
 - La intimidad
 - La integridad personal
 - Derecho a una vida libre de violencia
 - Derecho a la educación
 - Derecho a la igualdad y no discriminación
 - Derecho al trabajo y a la formación para el trabajo
 - Derecho a desarrollar actividades en un ambiente digno y sano que genere bienestar personal
- **Hostigador.** - toda persona, varón o mujer, que realiza un acto de hostigamiento de tipo sexual.
 - **Hostigado.** - Toda persona, varón o mujer, que es víctima de hostigamiento sexual.
 - **Hostigamiento sexual típico.** - se presenta cuando el hostigador aprovecha una posición de autoridad u otra situación ventajosa para realizar los actos de hostigamiento sexual.
 - **Hostigamiento sexual ambiental.** - se presenta cuando el hostigamiento es realizado por personas que no tienen un rango superior al tuyo, pero

que ocasionan un perjuicio en tu ambiente de trabajo, convirtiéndolo en un entorno de intimidación humillación u hostilidad.

- **Elementos del hostigamiento.** - existe hostigamiento sexual cuando se presentan los siguientes elementos:
 - **La conducta de hostigamiento sexual.** - física o verbal reiterada de naturaleza sexual o sexista no deseada o rechazada.
 - **El sometimiento a la conducta del hostigador.** - implica que permites el hostigamiento sexual porque, de no hacerlo el hostigador puede modificar, para mal, tu situación laboral.
 - **El rechazo a la conducta del hostigador.** - en venganza por haber rechazado los actos del hostigamiento sexual, el hostigador toma decisiones que perjudican tu situación laboral.

6. Responsabilidades

- **Gerente General:**
 - Adoptar las medidas necesarias para que cesen las amenazas o represalias ejercidas por el hostigador, así como las conductas físicas o comentarios de carácter sexual o sexista que generen un clima hostil o de intimidación en el ambiente donde se produzcan.
 - Informar al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo los casos de hostigamiento sexual y el resultado de las investigaciones efectuadas.
- **Responsable de RRHH:**
 - Es responsable de establecer las medidas necesarias para corroborar el reporte presentado por trabajador víctima de acoso y/o hostigamiento, así como a efectuar las medidas correctivas necesarias para la sanción del hecho.
 - Es responsable de brindar las capacitaciones a todo el personal, así como la difusión de las políticas establecidas por la empresa para la prevención del hostigamiento y/o acoso sexual.
 - Recibir la queja o denuncia, adoptar las medidas de protección, interponer la sanción y las medidas complementarias para evitar nuevos casos de hostigamiento.

- **Comité o delegado/a de intervención frente al hostigamiento sexual:**
 - Desarrollar la investigación y proponer medidas de sanción y medidas complementarias para evitar nuevos casos de hostigamiento.

- **Colaboradores:**
 - Reportar de manera clara, oportuna y fidedigna el incidente presentado, indicando actos concretos y hechos precisos para el reporte y seguimiento del incidente.

7. Descripción del Documento

7.1 Generalidades

En caso que el/la hostigador/a sea el/ la empleador/a, personal de dirección, personal de confianza, titular, asociado/a, director/a o accionista, la víctima puede optar entre accionar el cese de la hostilidad o el pago de la indemnización, dando por terminado el contrato de trabajo, conforme al artículo 35 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-97-TR. En este último supuesto, no es exigible la comunicación al/a la empleador/a por cese de hostilidad señalado en el artículo 30 de la misma norma. El empleo de los mecanismos.

En los centros de trabajo con veinte (20) o más trabajadores/as, se garantiza la existencia de un Comité de intervención frente al Hostigamiento Sexual, caso contrario el Comité de intervención frente al Hostigamiento Sexual lo asume un delegado/a contra el Hostigamiento Sexual.

El Comité de intervención frente al Hostigamiento Sexual está compuesto por cuatro (4) miembros: dos (2) representantes de los/as trabajadores/as y dos (2) representantes del/de la empleador/a; garantizando en ambos casos la paridad de género.

Los/as representantes del empleador/a ante el Comité de intervención frente al Hostigamiento Sexual son nombrados/as de la siguiente forma: un/a (1) representante de la Oficina de Recursos Humanos o quien haga sus veces y uno/a (1) que el/la empleador/a designe.

En caso de que el colaborador deba presentar una queja o reporte se establecen los siguientes lineamientos:

7.2 Reporte de queja o denuncia

La queja o denuncia pueden ser presentadas de manera verbal o escrita ante la oficina de recursos humanos, el comité o delegado/a de intervención frente al hostigamiento sexual o, tu jefe si la víctima se sienta en confianza de hacerlo.

En ningún caso se puede obligar a la víctima a imponer la queja ante el presunto hostigador (en caso este fuera su jefe), en este caso se debe reportar de inmediato al responsable de Recursos Humanos.

La queja o reporte no puede ser de un acto pasado, debe tener como mínimo un máximo de 30 días de haber ocurrido el hecho. De preferencia se debe de adjuntar algún hecho probatorio de la conducta aquejada.

Luego de recibir la queja o denuncia la organización ofrece los canales de atención médica, física y mental o psicológica, con los que cuente. De no contar con dichos servicios, se derivará a la presunta víctima a los servicios públicos o privados de salud a los que puede acudir.

Esta medida se debe tomar a un plazo máximo de (01) día hábil desde la recepción de la denuncia o queja o de conocidos los hechos de hostigamiento sexual.

7.3 Medidas de Protección

Se reconocen las medidas que se adoptarán de acuerdo a la intensidad, proporcionalidad y necesidad; y podrán ser:

- a. Rotación o cambio de lugar del/de la presunto/a hostigador/a
- b. Suspensión temporal del/de la presunto/a hostigador/a
- c. Rotación o cambio de lugar de la víctima a solicitud de la misma
- d. Solicitud al órgano competente para la emisión de una orden de impedimento de acercamiento, proximidad a la víctima o a su entorno familiar, o de entablar algún tipo de comunicación con la víctima.
- e. Asistencia psicológica u otras medidas de protección que garanticen la integridad física, psíquica y/o moral de la víctima, por ser el/la mayor afectada o afectado con el hostigamiento sexual sufrido.
- f. Otras medidas que busquen proteger y asegurar el bienestar de a la víctima.

El plazo para esta acción será de aplicación en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles contados desde que se interpuso la queja o denuncia.

7.4 Traslado de la Queja o denuncia

El responsable de este proceso será el responsable de Recursos Humanos y el plazo para realizar el traslado de la queja o denuncia al comité o delegado/a de intervención frente al hostigamiento sexual para el inicio de la investigación correspondiente en un plazo no mayor a un (01) día hábil.

7.5 Investigación e informe

El comité o delegado/a deberá poner como primer medio de prueba el testimonio de la víctima, que debe valorarse tomando en cuenta el contexto y la vulnerabilidad. En esta fase de la investigación se puede adjuntar los informes médicos o psicológicos, declaraciones de testigos, documentos públicos o privados, grabaciones, correos electrónicos, mensajes de texto, fotografías, objetivos, cintas de grabación, etc.

Una vez procesada la información de entrada mencionadas anteriormente el comité o delegado/a hará la investigación de los hechos y emitirá un informe, cuyo plazo máximo para ejecutar esta medida es de 15 días calendario de recibida la queja o denuncia.

El informe con las conclusiones de la investigación debe contener, como mínimo, lo siguiente:

- a. Descripción de los hechos.
- b. Valoración de medios probatorios.
- c. Propuesta de sanción o de archivamiento debidamente motivada.
- d. Recomendación de medidas adicionales para evitar nuevos casos de hostigamiento.

7.6 Notificación

Dentro de dicho plazo de 15 días para la emisión del informe el Comité o delegado/a otorga a él/la quejado/a o denunciado/a un plazo para formular sus descargos.

El descargo deberá realizarse por escrito y contener la exposición ordenada de los hechos y pruebas.

El plazo para esta acción no será mayor a los 10 días hábiles para que el acusado realice sus descargos.

7.7 Sanción

El responsable de Recursos Humanos o quien haga sus veces emite una decisión en un plazo no mayor a diez (10) días calendario de recibido el informe

Dentro de dicho plazo, El responsable de Recursos Humanos o quien haga sus veces traslada el informe del Comité a él/la quejado/a o denunciado/a y a él/la presunto/a hostigado/a y les otorga un plazo para que de considerarlo pertinente presenten sus alegatos.

El/la empleador/a no puede aplicar como sanción una medida que favorezca laboralmente al hostigador/a, ni considerar la medida de protección impuesta previamente como una forma de sanción.

7.8 Factores objetivos para la valorización de puestos de trabajo

a. Calificaciones o competencias

Son las competencias cognitivas y físicas adquiridas a través de la educación o la experiencia. Por ejemplo, una competencia cognitiva puede ser tener experiencia en herramientas informáticas específicas. Una competencia física puede ser poder cargar cierta cantidad de peso o poder trabajar manualidades al detalle.

b. Esfuerzos

Son las demandas físicas, mentales y emocionales para un determinado puesto de trabajo. Por ejemplo, un puesto de Encargado/a de operaciones de vuelo es responsable de la supervisión y control de todos los factores que influyen en la seguridad y eficiencia de un vuelo. Este puesto requiere un alto nivel de esfuerzos mentales.

c. Responsabilidades

Son de distintos tipos, como responsabilidad por el personal, por los recursos financieros, por los activos y equipos de la organización, etc. Por ejemplo, la gerencia de finanzas de toda la organización, mientras que un puesto de jefatura de ventas debe manejar equipos amplios responsables de ejecutar la gestión de ventas. En ambos casos, existe un nivel alto de responsabilidad.

d. Condiciones en que se realiza el trabajo

Puede ser el entorno físico (instalaciones, ruido, temperatura, riesgo, aislamiento) o condiciones psicológicas, como la exposición a la presión y el estrés. Por ejemplo, un puesto de enfermería en un psiquiátrico impacta en las condiciones psicológicas del puesto, ya que requiere apoyar y atender a las personas enfermas. Asimismo, un puesto de operador de mina subterránea tiene condiciones de trabajo

físicas complejas por el nivel de riesgo y temperaturas a las que están expuestas.

8. Documentos Asociados

- LUE-RHH-RG-009 Informe del Comité o delegado(a) frente al hostigamiento sexual.
- LUE-RHH-RG-010 Cargo de recepción del procedimiento de Prevención y Sanción de Hostigamiento Sexual.
- LUE-RHH-RG-011 Decisión final frente al hostigamiento sexual.
- LUE-RHH-RG-012 Queja o Denuncia de Hostigamiento sexual.

9. Anexos

Anexo 1: Cuadro referencial de categorización de puestos de trabajo

Niveles	Categorías Ocupacionales	%Mujeres	%Hombres	Ejemplo de Puestos	Remuneración Base del Puesto
Nivel 4	Cargos Directivos			Gerencia General	
				Gerencia Comercial	
				Gerencia de Producción	
Nivel 3	Profesionales científicos e intelectuales			Ingeniero/a Industrial	
				Contador/a	
				Especialista en programación	
	Profesionales Técnicos			Técnico/a en electricidad	
				Supervisor/a de construcción	
				Técnico/a de radioterapia	
Nivel 2	Empleados administrativos			Representante Comercial	
				Jefe/a de personal	
				Auxiliar de contabilidad	
	Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados			cajero/a	
				Recepcionista	
				Guía de turismo	
	Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales			Vendedor/a	
				Degustador/a	
				Trabajador/a agrícolas	
				Pescador/a	
				Apicultor/a	
				Albañil	
	Trabajadores de la construcción, edificaciones, productos artesanales, electricidad y las telecomunicaciones			Carpintero/a	
				Soldador/a	
				Mecánico/a	
			Costurero/a		
			Sastre		
			Conductores de camiones pesados		
Operadores de maquinaria industrial, ensambladores y			Operador/a de máquinas de planta		
			Operador/a de máquinas de coser		
			Peón		
Nivel 1	Ocupacionales elementales			Personal de limpieza	
				Mensajero/a	

(*) Referencia Anexo 1 Modelo: Cuadro de categorías y funciones - Guía para la Igualdad MTPE-MMP

3.1.2 Gestión de Ventas

N.º	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N.º VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Responsable SGC	Gerente General

2. Objetivo

Describir el proceso de ventas que se desarrolla en la empresa LUESEM S.A.C para poder atender a sus clientes.

3. Alcance

Este procedimiento se aplica a todos las etapas del proceso de ventas de LUESEM S.A.C.

4. Documentos de Referencia

- ☒ Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad
- ☒ Requisitos legales aplicables

5. Definiciones básicas

- ☒ **Gestión de ventas:** Es el conjunto de actividades desarrolladas para facilitar la venta y/o conseguir que el servicio llegue finalmente al consumidor.
- ☒ **Cotización:** Documento informativo que una empresa utiliza para entablar una negociación, en el cual se establece un precio justo un servicio a ofrecer.

6. Responsabilidades

☒ Gerente de General

Responsable de asignar los recursos necesarios para la ejecución del presente procedimiento.

Encargado de aprobar el presupuesto para los diferentes clientes que requieran el servicio de LUESEM S.A.C

☒ Gerente de Ventas/Gerente de Operaciones

Responsable de elaborar y enviar las cotizaciones ya aprobados hacia los diferentes clientes.

Responsable de atender los requerimientos, dudas, consultas de los clientes relacionados al servicio que brinda la empresa durante el desarrollo del servicio.

7. Descripción del documento

7.1. Determinación del servicio a ofrecer

El proceso de ventas consiste en ofrecer el servicio que ejecuta LUESEM S.A.C a nivel nacional a sus futuros clientes de acuerdo a sus requerimientos.

El Gerente de Ventas, cuando elabore un presupuesto de servicio que desarrolla LUESEM S.A.C deberá llenar el formato “Control de Cotizaciones”.

Los canales mediante los cuales se puede contactar el cliente con LUESEM S.A.C son mediante:

- Correo electrónico.
- WhatsApp.
- Llamada Telefónica.
- Reuniones presenciales o virtuales.
- Redes sociales.

El proceso de ventas empieza con el contacto con los posibles clientes, para poder detectar sus necesidades referentes al servicio que ejecuta LUESEM S.A.C a nivel nacional, se le podrá enviar o proporcionar la siguiente información ya sea en forma física o digital si el cliente lo solicita:

- Catálogo de los servicios que realiza LUESEM S.A.C (brochure de presentación).

Además de ello, la comunicación con el cliente debe incluir:

- Tratamiento de consultas, contratos, pedidos y/o cambios.
- Retroalimentación de parte del cliente sobre el producto recibido.
- Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
- Manipular o controlar la propiedad del cliente.
- Establecer los requisitos específicos para las acciones contingencias, cuando sea pertinente.

7.2. Recepción de los requerimientos

El cliente decide si desea realizar un servicio de la empresa LUESEM S.A.C, en caso de solicitarlo, el Gerente de Ventas/ Gerente Operaciones atiende su solicitud y arma una cotización en base a los requerimientos del cliente. La cotización que se le enviará a los clientes debe contar con la siguiente información:

- Datos del contacto de la empresa.
- Consideraciones generales (Tiempo de Entrega, forma de pago, entre otros).

El cliente proporcionará sus requerimientos al Gerente de Ventas/Gerente de Operaciones de LUESEM S.A.C, entre la información que debe contener esos requerimientos es lo siguiente:

- Características del tipo de tela
- Insumos antiplama (para ropa ignífuga)
- Tallas
- Especificaciones técnicas del servicio que requieren
- Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable
- Certificaciones del tipo de tela, ensayos que se realice a los prototipos que se presentan.
- Entre otros requerimientos solicitados por el cliente.

Asimismo, una vez comunicado a los clientes sobre la cotización enviada por el servicio a realizar, es importante comunicarle sobre los cuidados y mantenimiento de las prendas; esta información es comunicada mediante un volante dentro del empaque de la prenda según se detalla:

- Recomendaciones de cuidado y uso: Para todas las prendas en general.
- Recomendaciones de ropa ignífuga: Solo para prendas que se elaboran con tejido ignífugo.
- Recomendaciones de la cinta reflectiva, transfer, entre otros: Solo para prendas donde se utilicen transfer o cinta reflectiva.

De igual manera, como parte del servicio de post venta, se ofrece la realización de una capacitación sobre el uso y recomendaciones de las prendas ignífugas (cuando se adquiere una prenda ignífuga).

7.3 Revisión de los requisitos para los productos:

La empresa LUESEM S.A.C. se asegura de contar con la capacidad de cumplir con los requerimientos de los productos que solicita el cliente de nuestra línea textil. Por ello, realiza una revisión al momento de recibir la cotización de los materiales, insumos, telas, antes de comprometerse a suministrar los productos; esta revisión incluye:

- Requerimientos de los clientes (cotización realizada).
- Requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso específico del producto (especificaciones técnicas).
- Requisitos especificados por la organización (insumos, característica de las telas, validación de la especificación técnica del cliente).
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables (en caso aplique).
- Diferencias de los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente (en caso no se confirme la cotización y requerimiento).
- Se cuente con la mano de obra y los insumos que se necesitan para elaborar el pedido.

Como resultado de la revisión que realiza LUESEM para atender los pedidos y requerimientos de sus clientes, queda la aceptación de la cotización, revisión de que se cuente con los recursos financieros propios de la organización, para así iniciar con el proceso de producción.

Asimismo, en caso ocurran cambios por parte de los clientes en el número de prendas, pedido realizado, tipo de tela, entre otros, que afecten al requerimiento y la cotización realizada, esta será abordada y tratada a fin de que el cliente acepte el nuevo requerimiento en una nueva cotización en la cual indiquen todos los cambios realizados.

7.4 Recepción de las quejas o reclamos:

En todos los casos, la persona que reciba por cualquier medio (verbalmente, por escrito, teléfono o correo electrónico) la queja, deberá comunicar lo antes posible, independientemente de la importancia aparente de aquella, al responsable SGC procurando aportar la información más completa posible acerca de las circunstancias de la queja.

Asimismo, la queja será comunicada al responsable SGC y al responsable del área involucrada, utilizando para ello cualquier canal de comunicación. El responsable SGC se encargará del registro en LUE-SGC-RG-020

Seguimiento de Quejas y Reclamos para realizar su seguimiento e identificación.

7.4.1 Estudio y resolución de la queja o reclamo

El responsable SGC y el responsable del área involucrada llevan a cabo el análisis de la queja presentada, realizan las consultas con el personal que crea conveniente, y deciden evaluar la queja o reclamo. Si procede, definen las acciones a tomar para corregirla y evitar su repetición, y las personas encargadas de llevar a cabo tales acciones y el tipo de seguimiento que se va a efectuar para comprobar la eficacia de las mismas para corroborar su cierre y en caso aplique la respuesta al cliente.

El responsable del área involucrada será el responsable de dar contestación escrita al cliente o terceras partes afectadas. Se dejará una evidencia y deberá ser enviada al responsable SGC para su conocimiento.

La contestación por escrito al cliente o terceras partes afectadas, sólo podrá obviarse si:

- ✓ No se trata de una queja formal, sino más bien de alguna impresión o comentario de poca trascendencia sobre el servicio recibido.
- ✓ Cuando la acción correctora adoptada haga innecesaria la contestación (en estos casos, resulta de todos modos aconsejable).

Se considerará cerrada una queja en el momento en el que se llevan a cabo las actuaciones decididas y éstas, a juicio del responsable del área afectada y del responsable SGC, han sido satisfactorias. En ese momento, solicitará al responsable SGC la firma al pie de la misma.

El responsable SGC es el responsable del archivo de toda la documentación referente al caso, tanto en el transcurso de la implantación de las acciones decididas, como a la finalización de éstas. Facilitará, asimismo, las copias necesarias a las personas que las soliciten.

Cambiarlo para quejas y reclamos por separado:

Asimismo, en caso se presenten más de 3 quejas sobre un proceso similar, este deberá ser analizado bajo un registro de no conformidades para determinar acciones correctivas y análisis de causas.

7.4.2 Implantación y seguimiento de las acciones correctivas derivadas de quejas del cliente o terceras partes afectadas.

El plazo máximo de resolución de una queja (entendiendo como tal el tiempo transcurrido entre la fecha de la queja y la fecha de la contestación escrita) no podrá exceder de dos semanas.

Con una frecuencia mínima mensual, el responsable SGC repasará todas las quejas que permanecen abiertas, dejando constancia de dicha revisión firmando en el margen del formato y anotando fecha.

7.3. Encuesta de satisfacción:

7.3.1. Envío de encuestas de satisfacción

El responsable SGC o el Gerente de Ventas se dirigirá por escrito al cliente informando sobre el sistema de evaluación de satisfacción de los clientes, adjuntando un ejemplar de la encuesta de satisfacción y pidiéndole su devolución, tras rellenarla.

Este proceso se llevará a cabo una vez que se termine el servicio con el cliente.

7.3.2. Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción

El responsable SGC analiza las encuestas, las cuales han sido enviadas por los clientes.

En base a los resultados de la evaluación en caso de resultar desfavorable el responsable SGC tomará las medidas oportunas a tomar para corregirlas y evitar su repetición, nombrará a un responsable para el seguimiento de dichas medidas, el cliente deberá justificar por qué calificó con un resultado desfavorable el servicio de la empresa para poder tomar las acciones respectivas.

La encuesta de satisfacción del cliente estará formada por las siguientes 7 preguntas con respecto al servicio brindado.

N°	Item
1	El tiempo de respuesta de la atención a sus llamadas y consultas referente al servicio contratado fue
2	El aporte en soluciones que le brindó LUESEM S.A.C fue
3	El tiempo de ejecución de servicio que le brindo LUESEM S.AC fue
4	Cómo calificaría a LUESEM S.A.C en relación con las otras empresas del sector
5	Considerando su experiencia con nuestro servicio que probabilidad hay que nos recomienden a otras empresas del sector.
6	Cuáles son las probabilidades que vuelvas a solicitar nuestros servicios a futuro de ser necesario.
7	En general, está satisfecho con el servicio que le brindo LUESEM S.A.C

Asimismo, se tomarán en cuenta las siguientes calificaciones de resultados de la encuesta de satisfacción por cada cliente para considerar los niveles mínimos de aprobación:

Puntuación	Estado	Acciones
$0 \leq X \leq 6$	Desaprobado	Encuesta desaprobada, se debe de realizar un registro de no conformidades y ponerse en contacto con el cliente para obtener mayor información sobre su evaluación para tomar acciones correctivas inmediatas.
$7 \leq X \leq 13$	Regular	Encuesta regular, se debe de realizar un registro de no conformidades sobre el resultado para tomar acciones y ponerse en contacto con el cliente para evaluar si se debe tomar acciones inmediatas o planificadas.
$14 \leq X \leq 20$	Buena	Encuesta buena, se debe de realizar un análisis interno sobre las posibles causas a fin de mejorar el desempeño.
$21 \leq X \leq 28$	Excelente	Encuesta excelente, se analizará la encuesta de satisfacción para mantener el nivel de atención.

8 Documentos asociados

- ☐ Cotización.
- ☐ LUE-VEN-RG-01 Control de la información del cliente.
- ☐ LUE-VEN-RG-02 Control de Cotizaciones.
- ☐ LUE-SGC-RG-020 Seguimiento de Quejas y Reclamos.

9 Anexos

- ☐ No Aplica

3.1.3. Logística

3.1.3.1 Proceso de Selección y Evaluación de Proveedores

N.º	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N.º VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Responsable SGC	Gerente General

2. Objetivo

Describir el proceso de selección y evaluación, reevaluación y seguimiento del desempeño de proveedores con el fin de garantizar la calidad del servicio y la competencia de los proveedores para suministrar un bien o servicio para las actividades que realiza LUESEM S.A.C.

3. Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los proveedores de LUESEM S.A.C.

4. Documentos de Referencia

- ☒ Norma ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad
- ☒ Requisitos legales aplicables

5. Definiciones básicas

- ☒ **Proveedor/Subcontratista:** fabricante, comercializador, distribuidor o importador, que suministra un producto y/o brinda un servicio a LUESEM S.A.C.
- ☒ **Homologación:** subproceso con el cual se habilita a proveedores para poder garantizar el abastecimiento de suministros o servicios a LUESEM S.A.C.
- ☒ **Selección:** Proceso por el cual se comparan las variables cuantitativas y cualitativas de los proveedores para la elección o adjudicación del bien o servicio.
- ☒ **Base de datos de proveedores:** cartera de proveedores que han pasado el proceso de selección de LUESEM S.A.C.
- ☒ **Producto adquirido:** Todas aquellas materias primas, insumo, equipos que ofrece un proveedor a LUESEM S.A.C.
- ☒ **Proveedor crítico:** Única persona natural o jurídica que provee a LUESEM S.A.C de un producto o servicio crítico.
- ☒ **Producto/ Servicio crítico:** Es todo aquel producto o servicio que puede afectar la cadena de fabricación del producto que desarrolla LUESEM S.A.C si es que no se toman las acciones en su control.

6. Responsabilidades

☒ Gerente de General

Responsable de asignar los recursos necesarios para la ejecución del presente procedimiento.

☒ Responsable de Logística

Responsable de la compra, gestión de bienes y del correcto registro, de toda la información necesaria del proceso de compra y gestión de los bienes, que

permita realizar una evaluación del desempeño de sus proveedores, manteniendo la comunicación y retroalimentación con éstos.

Responsable de realizar las evaluaciones parciales y/o finales de desempeño de un proveedor bajo un determinado contrato y de entregar la información de las evaluaciones generadas a las partes interesadas.

7. Descripción del documento

7.1. Políticas generales

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados por proveedores externos sean conformes a sus requisitos, determinando y aplicando criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos. Asimismo, la organización debe conservar información documentada de estas actividades.

Sin embargo, a los proveedores de productos como materiales de escritorio, muebles, equipos de cómputo, tóner, impresoras, celulares, equipos de emergencia y otros similares, asimismo para proveedores de servicio de línea telefónica, taxi no será necesario realizar el proceso de selección y evaluación de proveedores y para aquellos proveedores cuyo monto no supere los S/300.00 soles).

Por otro lado, la empresa LUESEM S.A.C. debe determinar cuáles serán los controles a aplicar para los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cuando:

- Los productos y servicios de proveedores externos se incorporarán dentro de los propios productos y servicios de la empresa.
- Los productos y servicios del proveedor son proporcionados directamente al cliente en nombre de la empresa.
- Un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo por decisión de la empresa.

7.2. Sistema de selección

Primero, se identifica a los proveedores que son capaces de satisfacer las necesidades de LUESEM S.A.C. Luego, se realiza el proceso de selección de proveedores, el cual empieza con la verificación de ciertos criterios que se han establecido en el registro “Selección del proveedor” por parte de Logística.

La selección de proveedores consta de los siguientes filtros:

- a) Descripción del producto y/o servicio ofertado (especificaciones técnicas, certificaciones y/o ensayos).
- b) Plazos de entrega de proveedores de bienes
- c) Plazos de entrega de proveedores de servicio.
- d) Validez de la oferta
- e) Facilidades de pago (costo).
- f) Certificaciones (para los insumos necesarios que aplique)
- g) Experiencia en el mercado.

7.3. Tipos de evaluación

El Sistema considera criterios de evaluación estándares diferenciados para proveedores de bienes y servicios, de acuerdo a las siguientes agrupaciones:

A. Bienes

- Evaluación para Compras sin Contrato, con OC.

B. Servicios

- **Servicios:** Los servicios en general, cuyo desarrollo requiere despliegue de personal, materiales y/o herramientas dentro de las operaciones de LUESEM S.A.C. en forma permanente.
- **Consultorías y otros servicios:** Implican presencia menor u ocasional del personal del proveedor en las instalaciones de la empresa, cuyo resultado se expresa en soporte tecnológico, soporte administrativo, asesorías, desarrollos y conocimientos.

7.4. Evaluación continua de Proveedores

El responsable de llevar a cabo una evaluación a los proveedores, filtra la base de datos de proveedores externos y compara dicho filtrado con la lista de proveedores que afecten la ruta crítica de las actividades, que sean difíciles de reemplazar, o que afecten la imagen de la organización. Posteriormente, se establece una lista final de proveedores a evaluar.

Para evaluar a un proveedor, este debe cumplir al menos dos (02) de los siguientes criterios:

- Proveedor con compras reiterativas.
- Proveedor que afecten la ruta crítica de las actividades.
- Proveedores de difícil reemplazo o reemplazo no inmediato.

La evaluación de los proveedores se realizará 3 meses después de haber adquirido el producto.

7.5. Criterios de evaluación de proveedores

Los siguientes, son los criterios generales con los cuales se procede a realizar la evaluación de proveedores:

Ítem	Criterios de Evaluación para Proveedores
1	Tiempo de entrega
2	Conformidad del producto, cumple con las especificaciones y reglamentos aplicables.
3	Calidad del producto y/o servicio
4	Calibración de sus equipos (si es necesario).
5	Garantía
6	Soporte Técnico

7.6. Escala de calificación

La escala de calificación final de la Evaluación y reevaluación es única para todos los proveedores, siendo independiente del tipo de suministro que éstos realicen.

Calificación de Desempeño	Descripción	Reevaluación
≥ 18 y ≤ 24	Muy bueno	Al año
≥ 12 y ≤ 17	Bueno	A los 9 meses
≥ 6 y ≤ 11	Regular	A los 4 meses
≤ 5	Malo	No califica como proveedor

Se tomarán acciones cada vez que el proveedor sea calificado como REGULAR. Si el resultado es MALO no califica como proveedor.

7.7. Evaluación de Desempeño de proveedores

La organización ha definido criterios para el control y seguimiento del desempeño del proveedor, como son: Resultado de evaluaciones, comunicación constante con los proveedores, respuesta de los proveedores, entre otras. Dicho seguimiento de desempeño se hará de manera constante mientras se mantenga la relación contractual con el proveedor. El seguimiento del proveedor se realizará al año de estar trabajando con él.

7.8. Comunicación de la evaluación a los proveedores

Los proveedores deberán contar con la información de sus evaluaciones de desempeño, las cuales serán informadas por los siguientes responsables de LUESEM S.A.C.

- **Proveedores de Servicios:** El responsable de Logística/Responsable SGC será el encargado de comunicar al proveedor su evaluación. El proveedor contará con 15 días hábiles para responder respecto a la evaluación realizada.
- **Proveedores de Bienes:** El responsable de Logística/Responsable SGC será el encargado de comunicar al proveedor el resultado de su evaluación. El proveedor contará con 15 días hábiles para responder respecto a la evaluación realizada.
- **Coordinación con los proveedores:** El responsable de Logística/Responsable SGC será responsable de mantener las evaluaciones de los proveedores, y de suministrar esta información a los proveedores que lo requieran. Para esto, buscará los mecanismos que le permitan a los proveedores tener acceso a esta información. Además, será el responsable de comunicar las sanciones que se puedan desprender de ésta.

En caso el proveedor no responda, se dará una aprobación implícita de esta evaluación.

7.9. Tipo y alcance de control

La empresa LUESEM S.A.C. debe asegurarse, mediante una evaluación y revisión a sus proveedores, de que todo lo suministrado externamente no afecte sus procesos, ni el control del SGC sobre estos.

En caso se tenga un proceso externo que afecte de manera adversa la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los requerimientos de los clientes, se definirá controles aplicables a los proveedores y a las salidas de los procesos.

Asimismo, se tomará en consideración el impacto potencial de los procesos, productos o servicios suministrados de manera externa en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables, los cuales se realizarán mediante:

- Pedido de una muestra física del material solicitado para definir el color de la prenda (carta de colores).
- Revisión y verificación de la recepción de los materiales o mercaderías de manera visual (Conteo de los lotes, verificación de

- las cantidades, fichas técnicas o especificaciones técnicas de la tela).
- Evaluación de los proveedores sobre los productos que brindan a la empresa.

7.10. Información para los proveedores externos:

LUESEM S.A.C debe asegurarse de la idoneidad de los requisitos antes de su comunicación con el proveedor externo. LUESEM S.A.C. debe comunicar sus requisitos a los proveedores para:

- Los procesos, productos y servicios a proporcionar: Mediante Ordenes de Servicios, órdenes de compra, requerimientos y cotizaciones en el cual se le especifica que es lo que necesita la organización obtener de ellos.
- Aprobación de productos y servicios: Mediante la conformidad de los requerimientos, órdenes de compra, órdenes de servicio y cotizaciones las cuales se tienen conformes.
- Liberación de productos y servicios: Conformidad mediante correo electrónico sobre la liberación aprobada y gestionada en la organización.
- Competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas: En caso nos proporcione personas para cubrir posiciones o realizar una labor específica, se brindará los perfiles de puestos o requerimientos a cubrir.
- Interacciones del proveedor externo con la organización: Mediante comunicaciones por correo, conformidad de los proveedores e información relativa que se necesite obtener por ellos.
- El control y seguimiento del desempeño del proveedor: Mediante comunicaciones por correo en el cual se comunica cual es el resultado de la evaluación de desempeño del proveedor hacia la empresa.
- Actividades de verificación o validación, mediante la reevaluación continua en las instalaciones del proveedor externo.

8. Documentos asociados

- ☐ LUE-LOG-RG-001 Selección y Evaluación de Proveedores.
- ☐ LUE-LOG-RG-002 Lista de Proveedores Calificados.

9. Anexos

- ☐ No Aplica

3.1.4.2 Procedimiento de Compras

N°	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N° VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Responsable SGC	Gerente General

2. Objetivo

Describir la metodología para la gestión, ejecución, seguimiento y cierre de compras, así como el flujo en el proceso de contrataciones, con el fin de asegurar la entrega de los bienes y/o servicios en base a los requerimientos solicitados dentro de los plazos establecidos.

3. Alcance

Este procedimiento aplica para la compra de bienes y servicios requeridos para el desarrollo de las actividades de la empresa LUESEM S.A.C

4. Documentos de Referencia

- ☐ Norma ISO 9001:2015 - Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad
- ☐ Requisitos legales aplicables

5. Definiciones básicas

- ☐ **Orden de Requerimiento:** Registro emitido por el solicitante, describiendo el servicio y/o compra requerida.
- ☐ **Solicitante:** Es la persona de cualquier parte interesada de la actividad, que

solicite la adquisición de un bien o servicio. Dicha solicitud no implica la aprobación de la compra.

- ☐ **TDR (Términos de referencia):** Documento que contiene las especificaciones técnicas, objetivos y estructura de cómo ejecutar un determinado estudio, trabajo, etc.
- ☐ **Orden de Compra (OC):** Documento generado por una compra o adquisición de un bien.
- ☐ **Orden de Servicio (OS):** Documento generado para la contratación de asesorías, estudios y/o servicios.
- ☐ **Propiedad del proveedor y/o clientes:** Comprende tanto los bienes tangibles como intangibles suministrados por el proveedor para ser utilizados e incorporados en la prestación del servicio. Son propiedades del proveedor, datos, planos, información en medio electrónico, equipos o cualquier otro, que por consideración del usuario pueda ser incorporado en la prestación del servicio.

6. Responsabilidades

☐ Gerente General

- Autorizado a aprobar las compras a realizar cuyos montos sean superiores a S/1 000 (mil) soles.

☐ Responsable de Logística

- Es el encargado de establecer la necesidad de compra y gestionar dicha compra de manera eficiente.
- Es responsable de asignar los recursos necesarios para la realización de las compras.
- Encargado de cumplir con lo estipulado en el presente procedimiento.

7. Descripción del documento

7.1. Incorporación de un proveedor

Ante la necesidad de incorporar un nuevo Proveedor se seleccionan los posibles candidatos, se verifican sus datos en la página de SUNAT y se evalúan las características técnicas, financieras, capacidad de servicio, etc. En caso de ser necesario, se solicita al Proveedor muestras de los productos a comprar.

El responsable Logística es el encargado de esta evaluación inicial.

7.2. Desarrollo de Gestión de Compras

Se han identificado las siguientes etapas para las compras: por montos a gestionar y por montos a aprobar.

7.2.1. Macro proceso logístico

☐ **Gestión de compras:**

La gestión de compra ya sea de productos o servicios se deberá generar una orden de compra y/o servicio. En caso sean compras menores a S/ 300.00 soles, no se requerirá hacer una orden de compra y/o servicio.

La compra se deberá realizar a los proveedores calificados, los cuales han sido seleccionados de acuerdo al procedimiento **Selección y Evaluación de Proveedores**. En caso se quiera trabajar con un nuevo proveedor, este deberá ser ingresado al listado de los proveedores y evaluado de acuerdo al procedimiento.

☐ **Aprobación de Compras:**

Para compras de productos o servicios, menores a S/ 300.00, no será necesario realizar una aprobación, pasará de manera directa del responsable de Logística.

7.2.2. Proceso de OC y OS

El solicitante mediante el llenado del formato de requerimiento.

Logística verifica que lo requerido no se encuentre como stock según el inventario, si se encuentra en Stock, se procede a atender el requerimiento y se cierra el proceso. De no ser así, pasa a la siguiente etapa, procediendo a realizar la compra.

Siguiendo con el proceso, se deben de solicitar cotizaciones a los diferentes postores (mínimo 2 para proveedores de servicio nuevo) y contrarrestar las ofertas que serán revisadas por las áreas solicitantes, el responsable de Logística y/o Gerencia General.

Una vez se seleccione al proveedor, se deberá generar la OC/OS, la cual, según el monto implicado pasará por las aprobaciones respectivas.

Una vez se cuente con la OC/OS aprobada, se procederá a la firma y envío al proveedor.

7.3. Información para los proveedores externos

LUESEM S.A.C, asegura la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo y les comunica en sus contratos u órdenes de compra 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.

7.4. Propiedad del Proveedor:

El responsable de recepcionar las propiedades del proveedor, las identifica para luego quedar bajo su control o ser utilizados bajo su dependencia.

Cuando el bien sea entregado por el proveedor, se verifica el estado del mismo.

Con el objetivo de proteger y salvaguardar la propiedad del proveedor y/o cliente, se determinan las condiciones requeridas que garanticen la conservación, protección y salvaguardar. En caso de pérdida, deterioro o cuando el bien se considere inadecuado para su uso se informará al proveedor y/o cliente.

Se desarrolla la prestación de servicios según las condiciones establecidas. En caso aplique, se hace la devolución del bien al proveedor al finalizar la prestación del servicio.

8. Documentos asociados

- Orden de Compra y/o Servicio

9. Anexos

No aplica

3.1.4 Operaciones

3.1.4.1 Proceso de fabricación, operación y distribución

N°	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción de documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N° VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento Original	Responsable SGC	Gerente General

2. Objetivo

El presente procedimiento propone un modelo descriptivo del proceso de diseño, fabricación, operación y distribución de las prendas de trabajo, de vestir para las líneas ignífugas, industrial, corporativa y de cuero.

3. Alcance

El presente procedimiento es de aplicación a los procesos operativos de diseño, fabricación, operación y distribución de las prendas de trabajo, de vestir para las líneas ignífugas, industrial, corporativa y de cuero de LUESEM S.A.C.

4. Documentos de Referencia

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.
- Requisitos legales aplicables.

5. Definiciones básicas

- **Diseño:** Representación gráfica del producto que se va ofrecer.
- **Patrón:** Plantilla que es realizada para ser copiada en el tejido para la fabricación de prendas de vestir.

- **Prototipo:** Muestra desarrollada de acuerdo al diseño para ver posibles deficiencias.
- **Habilitador:** Encargado de trasladar los materiales hacia el área de costura.

6. Responsabilidades

6.1. Gerente de Operaciones

- Controlar el proceso productivo establecido en la empresa para lograr la eficiencia y un producto de calidad

6.2. Jefe de Taller

- Controlar el proceso productivo establecido en la empresa para lograr la eficiencia y un producto de calidad.

6.3. Encargado del diseño

- Diseñar prendas de acuerdo a las especificaciones y requisitos del cliente, tomando en cuenta el manejo de materiales de la empresa.

6.4. Cortador

- Cortar la tela de acuerdo a los patrones establecidos aprovechando al máximo el espacio en el tendido de la tela.

6.5. Costurero

- Confeccionar las diferentes prendas que le sean solicitadas por la empresa a fin de lograr el abastecimiento oportuno de las unidades necesarias en el proceso productivo.

6.6. Planchador

- Realizar el planchado del producto terminado de acuerdo a las especificaciones de la tela, para su posterior empaque y la entrega del producto.

6.7. Empaquetador

- Clasificar las cantidades exactas de productos terminados a los respectivos clientes de la empresa, ubicando el pedido en empaques adecuados para su presentación al cliente.

7. Descripción de documento

7.1. Diseño del proceso:

El área de Comercial se encarga de brindar los requerimientos de los clientes en relación a los diseños a realizar por la parte de operaciones de LUESEM.

Asimismo, el proceso de diseño de la organización se aborda de acuerdo al procedimiento LUE-OPE-PR-002 Proceso de Diseño y Desarrollo.

7.2. Diseño del modelo

Para LUESEM S.A.C la etapa del diseño que es el inicio de su proceso productivo es la etapa más importante el cual se aborda de acuerdo al procedimiento LUE-OPE-PR-002 Proceso de Diseño y Desarrollo.

7.3. Patronaje (Moldes)

Una vez obtenido el diseño aprobado por el cliente se desarrollan los moldes de la prenda a confeccionar, el cual se aborda de acuerdo al procedimiento LUE-OPE-PR-002 Proceso de Diseño y Desarrollo.

7.4. Recepción, inspección y entrega de materiales

Antes de pasar a la etapa de corte, se reciben los materiales que se usarán en la fabricación de las prendas de vestir o de trabajo (línea ignífuga, industrial, corporativa o de cuero).

Se realizará la inspección de los materiales, se revisará que cumplan con las especificaciones técnicas para que no afecten a la calidad del producto a ofrecer por LUESEM S.A.C.

Una vez que se ha verificado que los materiales a utilizar en la fabricación del producto cumplen con lo pactado en los requerimientos de LUESEM S.A.C se procede a derivar a las diferentes áreas o procesos de trabajo de la línea productiva.

Las telas se obtienen por cada pedido a elaborar ya que no se almacenan telas. Estos pedidos de tela deben de trabajar con proveedores aprobados de acuerdo al listado de los proveedores. La verificación de la recepción del material se tiene en el formato LUE-OPE-RG-006 Entrega de materiales.

7.5. Corte y Patronaje

El proceso se inicia desde el momento mismo en que llega la materia prima, donde se hace una revisión e inspección del rollo de tela y se mide los anchos.

Se despliegan los rollos de tela uno a uno sobre la mesa de corte según las cantidades de prendas a cortar, y se desenrolla la tela haciendo el tendido uno sobre el otro hasta terminar el tendido, luego sobre el primer tendido se colocan los moldes y se realiza el tizado, posteriormente se realiza el corte pasando la máquina de corte por el tizado planificado.

Una vez culminado el corte, el habilitador organiza las piezas cortadas, clasificándolas por talla y modelo y lleva el material para pasarlo a los talleres de cosido.

Todo el proceso de corte esta registrado en el formato LUE-OPE-RG-003 Ficha de Corte.

El proceso de corte se realiza en una mesa de corte y se utiliza una maquina cortadora la cual pertenece a la organización.

7.6. Habilidadado

El habilitador es el que proporciona los materiales, las piezas ya cortadas para que el encargado de costura proceda al ensamble de la prenda.

7.7. Bordados de las prendas

Los bordados de las prendas (en caso sea necesario) es un proceso tercerizado dentro de la organización, para la cual se desarrolla una orden de servicio a la persona que lo va a realizar. El bordado se desarrolla de acuerdo a las especificaciones del cliente y se verifica en el LUE-OPE-RG-002 Check list de control de calidad y en el LUE-OPE-RG-011 Verificación de calidad de servicios tercerizados

7.8. Ensamble

En esta sección, se cosen las piezas con ayuda de diversos tipos de máquinas de coser, integrando así, la prenda. Las telas incluyen guías para que la costura sea precisa. Toda pieza cortada debe ser cosida a otra pieza mediante una costura de 1 cm.

El área de costura es la encargada de realizar este proceso bajo la supervisión del jefe de Taller, como control se tomará en cuenta la talla de la prenda, si es que falta es que se ha usado más de 1cm y si sobra es que se ha usado menos de 1 cm.

Si el cliente lo exige se realizará puntadas por pulgadas según sus bases, la cantidad de puntadas por pulgadas será en base a la ficha técnica.

Una vez terminado el ensamble de la prenda y colocado las etiquetas pasaremos al área de ojal y botón donde el operario se encarga de colocar y realizar dicho proceso. El ensamble del producto queda conforme en el formato LUE-OPE-RG-005 Orden de producción.

7.9. Acabado y Revisión – Control de Calidad

El encargado de los acabados verificará que la prenda no cuente con sobrante de hilos o algunas otras imperfecciones que pueda tener la prenda.

Una vez terminada la prenda, se realiza la inspección final, para verificar que no existen fallas.

Una vez terminado de realizar el control de calidad se transportará al área de Planchado.

Para la verificación de control de calidad se usará un listado de chequeo en el cual se revisan la totalidad de las prendas y queda registrado en el formato de ***LUE-OPE-RG-002 Check list de control de calidad.***

7.10. Planchado

Encargado de planchado es el responsable de realizar este proceso en todas las prendas, con una temperatura determinada, dependiendo del material de la tela.

El planchado se realiza asentando los paños y costuras de la prenda y dando forma al cuello y las mangas, para el planchado de las prendas se tendrá en cuenta la ***“ficha rango o temperatura por tela.”***

7.11. Empaque

Encargado del empaque es el responsable de doblar la prenda y se coloca los Hang Tag y se cubre con una envoltura plástica para evitar que se manche o se ensucie, se realiza manualmente. El embalaje de las prendas se colocará en bolsas o en cajas según las especificaciones técnicas:

Dentro del empaque, se debe de considerar:

- Talla de la prenda identificada, tipo de prenda realizada (femenino o masculino).
- Folleto de cuidado de materiales, forma de uso, forma de lavado (solo para prendas ignífugas).
- Empaque se encuentra en óptimas condiciones.
- La prenda cuenta con el HANG TAG.

La entrega de las prendas queda conforme en el formato de ***LUE-OPE-RG-010 Check list de entrega de productos***

7.12. Almacenamiento

Las prendas confeccionadas son organizadas según modelos, tallas y colores en el taller de producción con las siguientes consideraciones:

- Rotulo de entrega al cliente (tallas, cliente, pedidos).
- Guía correspondiente del pedido.

Las condiciones del almacenamiento son cuando se encuentra ya en cajas o bolsas grandes, se rotula con identificación de las prendas y las siguientes consideraciones para poder salvaguardar la propiedad del cliente:

- No sea almacenado en un lugar húmedo.
- No se encuentre a la intemperie.
- Debe estar bajo sombra (no expuesto al sol).
- Orden y limpieza dentro del espacio designado.

7.13. Distribución

La entrega de los productos en la organización se realiza con la guía de remisión de la organización, esta es revisada por el responsable de operaciones de la organización.

El responsable de Operaciones realiza el conteo de la mercadería con sus respectivas fechas de distribución. Finalmente, se traslada el pedido del producto a los transportes, los cuales se encargarán de distribuir los pedidos hacia los clientes. Asimismo, el transportista debe enviar una copia de la guía de remisión hacia los clientes para la verificación y conformidad.

Entrega dentro de nuestras instalaciones.

El usuario o cliente recoge sus prendas, previa coordinación con la Gerencia de Ventas, en las instalaciones de LUESEM S.A.C., y se le hace entrega de una GUÍA DE REMISIÓN, a la persona encargada, taxista, transportista y/o DELIVERY, siendo recepcionada con la firma.

Despacho fuera de las instalaciones

Nuestra Área de Ventas elabora la(s) GUÍAS DE REMISIÓN para la distribución de los productos, en los cuales se especifica:

- La Fecha de Inicio del Traslado, el punto de partida, punto de llegada, el Destinatario y/o Razón Social y R.U.C. del cliente.
- También se detalla la Unidad de Transporte y conductor, entre otros.
- Las cantidades de cada pedido, Descripción detallada de las prendas, etc.
- Número de Pedido y/o Contrato, Motivo del traslado y la recepción del mismo.
- Los despachos se programan previa coordinación con nuestros

clientes.

- Las entregas de los productos pueden ser en bolsas y/o cajas con un rótulo donde se indica el nombre de la empresa, el pedido, la cantidad, nombre del producto, entre otras especificaciones.

8. Documentos asociados

- LUE-OPE-RG-001 Lección aprendida
- LUE-OPE-RG-002 Check list de control de calidad.
- LUE-OPE-RG-003 Ficha de corte
- LUE-OPE-RG-004 Seguimiento del molde de diseño
- LUE-OPE-RG-005 Orden de producción
- LUE-OPE-RG-006 Entrega de materiales
- LUE-OPE-RG-008 Relación de talleres de producción
- LUE-OPE-RG-009 Diseños de prototipo de ropa de trabajo
- LUE-OPE-RG-010 Check list de entrega de productos
- LUE-OPE-RG-011 Verificación de calidad de servicios tercerizados

9. Anexos

- No aplica

3.1.4.2 Proceso de diseño y desarrollo en la organización

N°	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción de documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N° VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento Original	Responsable SGC	Gerente General

2. Objetivo

El presente procedimiento propone un modelo descriptivo del proceso de diseño y desarrollo que es abordado en la organización.

3. Alcance

El presente procedimiento es de aplicación a los procesos operativos de diseño, fabricación y operación de las prendas de trabajo, de vestir para las líneas ignífugas, industrial, corporativa y de cuero de LUESEM S.A.C.

4. Documentos de Referencia

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.
- Requisitos legales aplicables.

5. Definiciones básicas

- **Diseño:** Representación gráfica del producto que se va ofrecer.
- **Patrón:** Plantilla que es realizada para ser copiada en el tejido para la fabricación de prendas de vestir.
- **Prototipo:** Muestra desarrollada de acuerdo al diseño para ver posibles deficiencias.

6. Responsabilidades

6.1 Gerente de Operaciones

- Controlar el proceso productivo establecido en la empresa para lograr la eficiencia y un producto de calidad

6.2 Jefe de Taller

- Controlar el proceso productivo establecido en la empresa para lograr la eficiencia y un producto de calidad.

6.3 Encargado del diseño

- Diseñar prendas de acuerdo a las especificaciones y requisitos del cliente, tomando en cuenta el manejo de materiales de la empresa.

6.4 Cortador

- Cortar la tela de acuerdo a los patrones establecidos aprovechando al máximo el espacio en el tendido de la tela.

7. Descripción de documento

7.1 Planificación de diseño y desarrollo de la organización:

Dentro de la gestión comercial y de operaciones de LUESEM, se procede a realizar la planificación del diseño y desarrollo con las siguientes consideraciones:

- Naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo: Considerando el cumplimiento de cada actividad de diseño y desarrollo en la organización.
- Etapas del proceso requeridos, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables: Se consideran con las etapas que siguen del diseño, patrón y confirmación del diseño y patrón.
- Actividades de verificación y validación del diseño y desarrollo: Mediante aprobaciones de del diseño y desarrollo.
- Responsables y autoridades involucradas: Mediante aprobaciones de del diseño y desarrollo.
- Necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo: Mediante pedido y mapeo de que recursos se necesitan para diseñar en la organización los pedidos.
- Controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso: Mediante el uso de formatos dentro del proceso de diseño y desarrollo.

- Requisitos para la provisión de productos: Mediante aplicación de requisitos en la organización para los productos.
- Control de los procesos por los clientes.
- Información documentada del proceso de planificación.

7.2 Diseño del proceso:

El área de Comercial se encarga de brindar los requerimientos de los clientes en relación a los diseños a realizar por la parte de operaciones de LUESEM donde se indica la siguiente información:

Orden de Compra, especificaciones técnicas o Contrato donde se indica:

- Tipo de prenda a realizar.
- Tamaño de la prenda.
- Medidas.
- Tipo de tela a usar.
- Cantidad de la prenda.
- Tiempo de entrega.
- Penalidades o sanciones.

Esta solicitud queda registrada en el requerimiento, orden de compra o cotización de la organización, donde se confirma la revisión, requisitos de provisión de productos, nivel de control de la prenda a realizar. Asimismo, el diseño queda confirmado por correo electrónico.

Asimismo, como entrada del diseño y desarrollo se considera los requisitos reglamentarios y legales a cumplir en las etapas del diseño y desarrollo por las telas de las prendas de los productos; normas de las telas, las cuales deben de estar certificadas en la organización y también las posibles fallas que se podría tener dentro del diseño y desarrollo.

7.3 Diseño del modelo

Para LUESEM S.A.C la etapa del diseño que es el inicio de su proceso productivo es la etapa más importante, ya que en ella se plasmarán los conocimientos para la elaboración de las diferentes prendas de vestir, los materiales a usar para asegurar una buena calidad, los detalles de cortes, entre otros.

a) Esta etapa inicia en base a lo que solicita el cliente, el cliente envía (de manera física o digital) a LUESEM S.A.C dichas bases o especificaciones técnicas que él requiere para el diseño de sus prendas de trabajo y/o vestimenta ya sea en línea ignífuga, industrial, corporativa o de cuero.

b) LUESEM S.A.C una vez recibida la información de parte del cliente la revisa y en caso encuentre en las bases requerimientos que podrían afectar la calidad de la prenda o la seguridad del usuario final se lo hace saber al cliente para que lo considere.

En esta etapa se procede al diseño de la prenda a fabricar, para la elaboración de los diseños se hará de manera virtual mediante programas informáticos o imágenes en 3D.

- a) Una vez que se tiene las especificaciones técnicas o bases proporcionadas por el cliente ya definidas dicha información pasa para el encargado del diseño externo, quién será la persona encargada de diseñar mediante programas virtuales las prendas de trabajo o de vestir ya sea en línea ignífuga, industrial, corporativa o de cuero, el programa virtual que se usará es el Photoshop.
- b) Después de que se ha elaborado el diseño de las prendas es revisado por el Gerente de Operaciones el cual lo revisa y verifica si es que se ha realizado de acuerdo a las especificaciones técnicas del cliente, en caso se presente algunas observaciones en el diseño serán enviadas nuevamente para su elaboración.
- c) El Gerente de Operaciones se cerciorará que el diseño cumple con las especificaciones técnicas a través de correo electrónico o WhatsApp, se envía al cliente para su aprobación final.
- d) En caso el cliente manifestara algunas observaciones en el diseño se procederá a subsanarlos considerando que estas no impacten a la calidad del producto a brindar.
- e) Finalmente, cuando el cliente aprueba los diseños virtuales se procede a pasar a nuestra área de moldes (patronaje).

El proceso de diseño no se desarrolla cuando ya es un pedido reiterativo de clientes, porque ya se cuenta con un modelo establecido y desarrollado. El diseño desarrollado queda evidenciado en el registro LUE-OPE-RG-009 Diseños de prototipo de ropa de trabajo

7.4 Patronaje (Moldes)

Una vez obtenido el diseño aprobado por el cliente se desarrollan los moldes de la prenda a confeccionar, el área de moldes (patronaje) mediante el uso de programas de diseño obtiene dichos patrones finales con sus respectivos escalonados en todas las tallas requeridas.

Con el patronaje computarizado el esquema se construye en pocos minutos sin necesidad de papel, regla, marcas, alfileres o cualquier otro utensilio. El encargado del patronaje (proveedor) que es una modelista, únicamente necesitará una tabla de medidas, ya que todos los márgenes de costura y componentes adicionales son creados con ayuda de las herramientas digitales.

El jefe de taller se encargará de realizar el prototipo según el patronaje enviado, se compara con las especificaciones técnicas del cliente y la tabla de medidas de Luesem.

El molde lo realiza la modelista y la muestra física lo realiza Luesem. En caso el molde no quede correspondiente a lo que pide el cliente en sus requerimientos, se debe de elaborar un nuevo molde y una nueva muestra física hasta que quede conforme. La tela que se usa para elaborar el molde es una tela igual al requerimiento al del cliente o similar.

Las tallas que desarrolla la modelista son de talla S, M, L, XL, XXL y en caso el cliente pida alguna talla adicional se realizará el escalonado para las tallas que solicite el cliente.

Las medidas de las tallas de la ropa son universales, las cuales se establecen en Luesem por cada modelo o tipo de prenda.

El seguimiento del diseño se realiza en el formato LUE-OPE-RG-004 Seguimiento del molde de diseño

7.5 Salidas del diseño y desarrollo:

Dentro de la organización, se debe de asegurar las salidas del diseño y desarrollo como parte de su proceso de las prendas que se elaboran:

- Se asegura que cumplan con los requisitos de las entradas como se detalla en el LUE-OPE-RG-009 Diseños de prototipo de ropa de trabajo.
- Son adecuados para que estos pasen a ser usados en los procesos posteriores de los productos de la organización en los siguientes procesos de fabricación.
- Se cuentan con aprobación de los clientes del diseño desarrollado en la organización.
- Se especifican las características de los productos de la organización especificados en los moldes que se desarrollan en la organización y de acuerdo al LUE-OPE-RG-009 Diseños de prototipo de ropa de trabajo

7.6 Cambios del diseño y desarrollo:

Dentro de la organización, se identifica, revisa y controla los cambios que se han realizado durante el diseño y desarrollo de las prendas. Esto a fin de evitar que se genere o desarrolle un molde o diseño sin considerar las especificaciones indicadas por el cliente.

Los cambios pueden ser solicitados por el cliente y aprobados por ellos, a fin de modificar los requerimientos iniciales solicitados. Todo cambio en la organización debe ser registrado en el seguimiento del diseño.

8. Documentos asociados

- ☐ LUE-OPE-RG-009 Diseños de prototipo de ropa de trabajo

9. Anexos

- ☐ No aplica

3.1.5 Mantenimiento

En este proceso de mantenimiento se tiene un conjunto de formatos que se deben utilizar para poder programar los mantenimientos preventivos, correctivos, informes, control de mantenimiento tanto preventivo como correctivo, además se identifica el software que se necesita, y el registro de atención del soporte informático.

3.1.5.1 Formato del Programa de Mantenimiento

N°		CLASIFICACION	UBICACION	CODIFICACION	FRECUENCIA	30												OBSERVACIONES
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO																		
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS																		
N°	TIPO	CODIFICACION		DETALLAR OCURRENCIA				RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES								
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		

LUESEN
 "Tecnología para tu seguridad"
 "comprometidos con el medio ambiente"

Código: LUE-MANT-RC-001
 Versión: 00
 Fecha: 14/04/2021
 Página: 1 de 1

Estado: Programado Ejecutado

Figura 9: Formato del Programa de mantenimiento
Fuente: empresa LUESEN SAC

Tipos de mantenimiento

- ✓ Unidad vehicular
- ✓ Laptop
- ✓ Impresoras
- ✓ Equipos de computo
- ✓ Maquinaria
- ✓ Equipo

3.1.5.4 Control de Mantenimiento preventivo

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO											Código	UE-MANT-RG-007
												Versión	00
	Fecha	27/08/2021											
	Página	1											
NOMBRE DE LA MAQUINA												RECTA INDUSTRIAL - TALLER 1	
MARCA	JUKI	MODELO	DDL-8700-1							SERIE			
OPERARIO RESPONSABLE	LORENZO NECIOSUP							AÑO	2020				
ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
LIMPIEZA													
LUBRICACIÓN													
MANTENIMIENTO GENERAL					X						X		
CAMBIO DE PIEZA													
OTROS													
OBSERVACIONES						COMENTARIOS							
						SE REALIZO MANTENIMIENTO DE MAYO							

Figura 12: Control de Mantenimiento preventivo

Fuente: empresa LUESEN SAC

3.1.5.5 Control de Mantenimiento correctivo

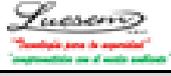
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO											Código	UE-OPR-RG-010
												Versión	00
												Fecha	7/07/2021
												Página	1
DATOS DE LA MAQUINA													
NOMBRE													
TIPO													
MARCA													
CODIGO / N° DE SERIE													
MODELO													
AÑO DE ADQUISICIÓN													
FALLO PRESENTADO													
CAUSAS DEL FALLO													
DATOS DE LA MAQUINA (CONT.)						REVISIONES							
OBSERVACIONES						COMENTARIOS							
RESPONSABLE						COORDINACIÓN DE LUESEN							
NOMBRE						NOMBRE							
FIRMA						FIRMA							

Figura 13: Formato de mantenimiento correctivo

Fuente: empresa LUESEN SAC

3.1.5.6 Programa de identificación de software

PROGRAMA DE IDENTIFICACIÓN DE SOFTWARE																	
																	
<table border="1" style="float: right;"> <tr><td>Código</td><td>LUE-MAN-RG-004</td></tr> <tr><td>Versión</td><td>00</td></tr> <tr><td>Fecha</td><td>27/08/2021</td></tr> <tr><td>Página</td><td>1 de 1</td></tr> </table>										Código	LUE-MAN-RG-004	Versión	00	Fecha	27/08/2021	Página	1 de 1
Código	LUE-MAN-RG-004																
Versión	00																
Fecha	27/08/2021																
Página	1 de 1																
N°	NOMBRE	UBICACIÓN	USUARIO	TIPO	¿SE CUENTA CON LICENCIA? MARCAR		PLAN DE ACCIÓN PARA ADQUISICIÓN DE LICENCIA (DE SER NECESARIO)		FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN								
					SI	NO	FECHA	DESCRIPCIÓN									
1	PHOTOSHOP				SI	NO											
2	ILLUSTRATOR				SI	NO											
3	COREDRAW				SI	NO											
4	MICROSOFT OFFICE				SI	NO											
5	ANIMALES				SI	NO											
4	MICROSOFT WINDOWS				SI	NO											

Figura 14: Programa de identificación de software

Fuente: empresa LUESEN SAC

3.1.5.6 Registro de atención de soporte informático

REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOPORTE INFORMÁTICO																	
																	
<table border="1" style="float: right;"> <tr><td>Código</td><td>LUE-OPR-RG-007</td></tr> <tr><td>Versión</td><td>00</td></tr> <tr><td>Fecha</td><td>27/08/2021</td></tr> <tr><td>Página</td><td>1</td></tr> </table>						Código	LUE-OPR-RG-007	Versión	00	Fecha	27/08/2021	Página	1				
Código	LUE-OPR-RG-007																
Versión	00																
Fecha	27/08/2021																
Página	1																
FECHA DE ATENCIÓN																	
RESPONSABLE																	
MAQUINA		MARCA		MODELO	SERIE												
TIPO DE MANTENIMIENTO	PREVENTIVO			FECHA DE ENTREGA													
	CORRECTIVO																
PROBLEMAS																	
CAUSAS																	
ACCIONES																	
REQUERIMIENTOS																	
OBSERVACIONES																	
<table border="1"> <tr><th colspan="2">RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO</th></tr> <tr><td>NOMBRE</td><td></td></tr> <tr><td>FIRMA</td><td></td></tr> </table>			RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO		NOMBRE		FIRMA		<table border="1"> <tr><th colspan="2">USUARIO</th></tr> <tr><td>NOMBRE</td><td></td></tr> <tr><td>FIRMA</td><td></td></tr> </table>			USUARIO		NOMBRE		FIRMA	
RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO																	
NOMBRE																	
FIRMA																	
USUARIO																	
NOMBRE																	
FIRMA																	

Figura 15: Registro de atención de Soporte informático

Fuente: empresa LUESEN SAC

3.2. Resultados de la encuesta de satisfacción a los clientes

1. ¿Qué tanta comodidad te ofrece nuestra empresa?

Tabla 3: P1. ¿Qué tanta comodidad te ofrece nuestra empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4 Bueno	5	38,5	38,5	38,5
	5 Muy Bueno	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC

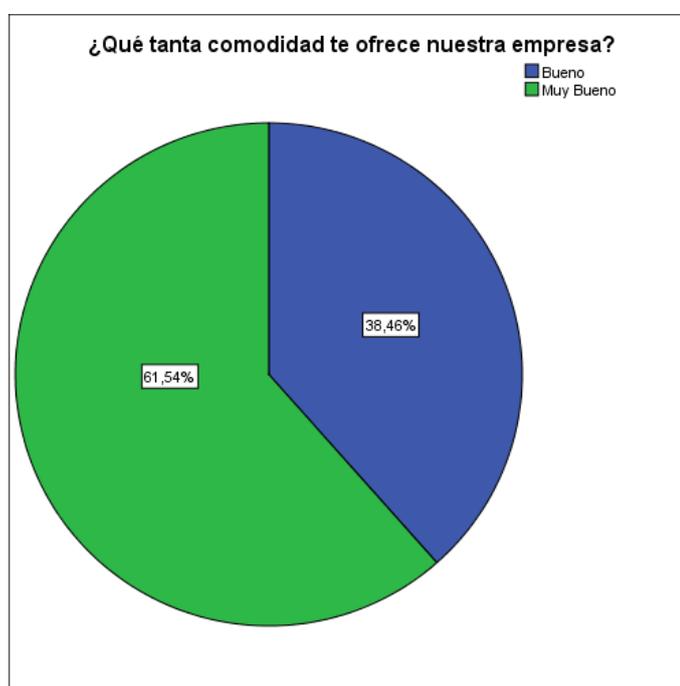


Figura 16: P1. ¿Qué tanta comodidad te ofrece nuestra empresa?

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC

Interpretación

Se puede observar que el 61.54% opina que la comodidad que le ofrece la empresa es Muy bueno.

2. En comparación con la competencia, ¿son nuestros productos de mejor, peor o igual calidad?

Tabla 4: P2. En comparación con la competencia, ¿son nuestros productos de mejor, peor o igual calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4 Bueno	5	38,5	38,5	38,5
	5 Muy Bueno	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC

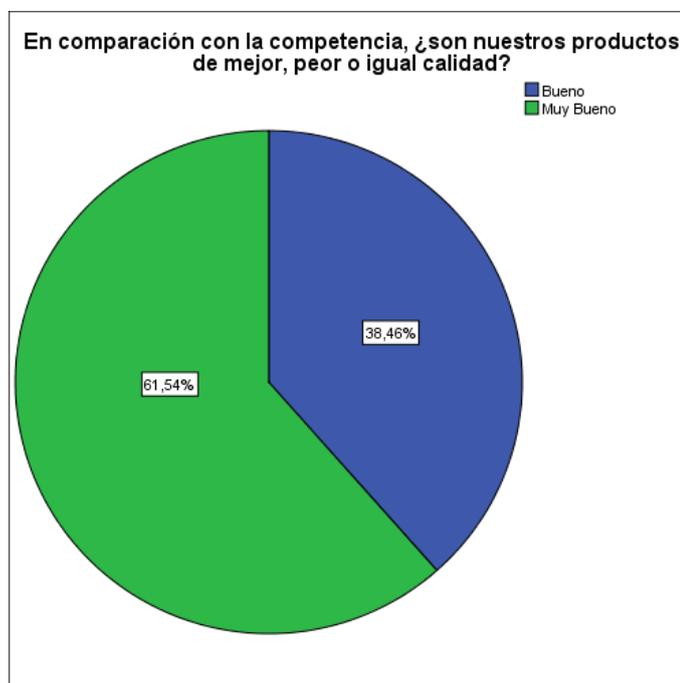


Figura 17: P2. En comparación con la competencia, ¿son nuestros productos de mejor, peor o igual calidad?

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC

Interpretación

Se puede observar que el 61.74% que nuestros productos son de mejor calidad que de la competencia

3. ¿Qué tan eficazmente responden tus preguntas nuestros representantes de servicio al cliente?

Tabla 5: P3. ¿Qué tan eficazmente responden tus preguntas nuestros representantes de servicio al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4 Bueno	8	61,5	61,5	61,5
	5 Muy Bueno	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC



Figura 18: P3. ¿Qué tan eficazmente responden tus preguntas nuestros representantes de servicio al cliente?

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC

Interpretación.

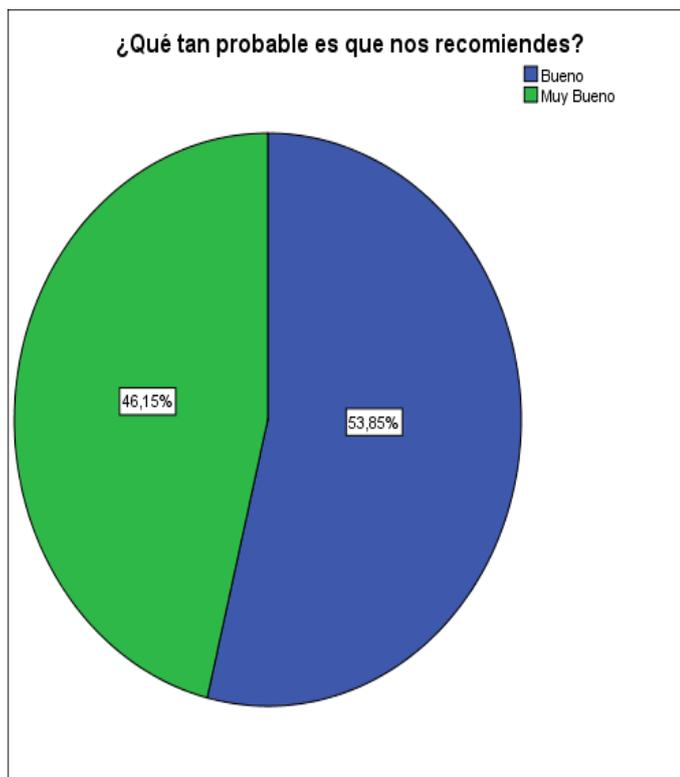
Se puede observar que el nivel de satisfacción con los representantes del servicio al cliente esta entre bueno y muy bueno, es decir que el 100% los califica como bueno.

4. ¿Qué tan probable es que nos recomiendes?

Tabla 6: P4. ¿Qué tan probable es que nos recomiendes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4 Bueno	7	53,8	53,8	53,8
	5 Muy Bueno	6	46,2	46,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC

**Figura 19: P4. ¿Qué tanta comodidad te ofrece nuestra empresa?**

Fuente: elaboración propia con data de la empresa LUESEM SAC

Interpretación

Se puede observar que el nivel de satisfacción con los productos de la empresa es tan alto que 100% lo recomendaría.

IV. DISCUSION

Al igual que (Ruggel Anacleto, 2018) en su tesis titulada “Gestión de calidad para incrementar la productividad en la empresa de confecciones Jhonwil Y Estefany E.I.R.L. Chiclayo-2018”, en donde tiene un incremento de la productividad en el orden de un 2.5% al 2.7%, también en la empresa Luesem SAC, se ha podido determinar que la productividad se ha visto incrementada, esto es como resultado de los controles implementados.

Por otro lado, como indica (Arias Gutiérrez, 2020) en su tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa del sector textil Arte & Textil S.A.C. con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos bajo un enfoque de mejora continua”, concluye que es indispensable implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, en este caso, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y direccionada hacia la industria textil, que es el rubro en el cual se desarrolla la organización. En forma similar hemos podido determinar la importancia de la implementación de un sistema de calidad.

Asimismo, como indica (Caiza Maigua, 2013) en su tesis titulada:” Análisis de la aplicación del control de calidad en el proceso productivo que se ha dado en las empresas industriales ubicadas en el Sector de Lasso, Cantón Latacunga en el periodo 2010 - 2011.”, indica que “las Empresas Industriales ubicadas en el sector de Lasso utiliza tecnología de punta acorde con las actividades que realizan, en el cual los operadores encargados de cada área son altamente capacitados y están preparados para enfrentar algún tipo de desperfecto que pueda ocurrir en ese momento”, en forma similar con la incorporación de nueva tecnología se ha podido mejorar la productividad en la empresa.

V. CONCLUSIONES

Respecto a las conclusiones, podemos indicar que se han cumplido con los objetivos propuestos, dado que

Con la implementación del control de calidad en el proceso productivo se ha mejorado la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC, la misma que se ha podido medir con la encuesta de afinidad con el cliente, en donde el resultado general es de Muy Bueno.

Respecto al objetivo de “Implementar el control de calidad en logística de entrada para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC”, se concluye que, si se ha cumplido dicho control con la implementación del Proceso de selección y evaluación de los proveedores, así como con la implementación del Procedimiento de compras (ver ítem 3.1.3)

Respecto al objetivo de “Implementar el control de calidad del proceso productivo interno para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.”, se concluye que si se ha cumplido con dicho control con la implementación del Proceso de fabricación, operación y distribución y con el Proceso de diseño y desarrollo en la organización

Respecto al objetivo de “Implementar el control de calidad en logística de salida para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.”, se concluye que si se ha cumplido con dicho control con la implementación del Proceso de fabricación, operación y distribución

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda, que para que todo este sistema de control de calidad funcione correctamente, es necesario la automatización de los mismos haciendo uso de sistemas informáticos

Se recomienda la implementación de un subsistema informático que apoye “el control de calidad en el proceso productivo”

Se recomienda la implementación de un subsistema informático que apoye “el control de calidad en logística de entrada”

Se recomienda la implementación de un subsistema informático que apoye “el control de calidad del proceso productivo interno”

Se recomienda la implementación de un subsistema informático que apoye “el control de calidad en logística de salida”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Gutiérrez, J. G. (2020). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa del sector textil Arte & Textil S.A.C. con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos bajo un enfoque de mejora continua. (*Para optar por el Título Profesional de INGENIERO INDUSTRIAL*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12462/IIargujg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caiza Maigua, G. E. (2013). Análisis de la aplicación del control de calidad en el proceso productivo que se ha dado en las empresas industriales ubicadas en el Sector de Lasso, Cantón Latacunga en el periodo 2010 - 2011. (*Tesis de grado*). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Obtenido de 1. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5055/1/T-002861.pdf>
- Cifuentes Rodas, M. L. (2003). Diseño de un sistema de control de calidad en la fabricación de telas. (*Trabajo de graduación para optar el título de Ingeniero Industrial*). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1077_IN.pdf
- CITEMADERA. (2009). *CONTROL DE CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE MUEBLES Y CARPINTERIA EN MADERA*. CiteMadera. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571606/10._Control_de_calidad.pdf
- CONCYTEC. (2016). *I Censo Nacional de Investigación y Desarrollo a Centros de Investigación*. (T. e. Consejo Nacional de Ciencia, Ed.) Recuperado el 20 de Febrero de 2020, de https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/censo_2016/libro_censo_nacional.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (12 de 09 de 2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (M. G. S.A., Ed.) Mexico, Mexico: McGraw Hill.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Ediciones de la U.

- Ruggel Anacleto, K. C. (2018). Gestión de calidad para incrementar la productividad en la empresa de confecciones Jhonwil Y Estefany E.I.R.L. Chiclayo-2018. (*Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7634/Ruggel%20Anacleto%20Kelly%20Carolina_.pdf?sequence=6
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica* (3a edición corregida y aumentada ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado el 2022
- Villa Suárez, S. A. (2016). Diagnóstico y propuesta de un Manual de Control de Calidad para la microempresa de ropa deportiva y de trabajo Ecuasport del Cantón Shushufindi, Provincia De Sucumbíos, Para El Año 2015. (*Trabajo de grado previo a la obtencion del titulo profesional de Ingeniero Comercial*). Universidad Nacional de Loja - Carrera de Administración de Empresas, Loja, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/16259/1/TESIS%20CONTROL%20DE%20CALIDAD%20INFORME%20CORREGIDO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 7:
Matriz de Consistencia

Problemas General	Objetivos General	Variables Independiente	Indicador V.I.	Variables Dependiente	Indicador V.D.
¿En qué medida el control de calidad en el proceso productivo mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC?	Implementar el control de calidad en el proceso productivo mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.	<i>control de calidad en el proceso productivo</i>	--	<i>satisfacción de los clientes</i>	--
Problemas Especifico	Objetivos Específicos				
a) ¿En qué medida el control de calidad en logística de entrada mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC?	a) Implementar el control de calidad en logística de entrada para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.	control de calidad en logística de entrada	Si/No	control de calidad en logística de entrada	Índice de satisfacción del cliente
b) ¿En qué medida el control de calidad del proceso productivo interno mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC?	b) Implementar el control de calidad del proceso productivo interno para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.	control de calidad del proceso productivo interno	Si/No	control de calidad del proceso productivo interno	Índice de repetición de compra
c) ¿En qué medida el control de calidad en logística de salida mejora la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC?	c) Implementar el control de calidad en logística de salida para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Luesem SAC.	control de calidad en logística de salida	Si/No	control de calidad en logística de salida	Índice de afinidad a la marca

Elaboración propia

2.4 Programa de calibración y verificación de equipos

N°	MÁQUINA, EQUIPO, HERRAMIENTA	CÓDIGO / N° DE SERIE	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE ÚLTIMA CALIBRACIÓN REALIZADA	CÓDIGO DEL CERTIFICADO	PRÓXIMA CALIBRACIÓN	PROGRAMACIÓN DE LA PRÓXIMA CALIBRACIÓN -2021												OBSERVACIONES
							Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO																			

2.5. Encuesta para medir el nivel de afinidad con los clientes

Estimado cliente con el fin de seguir mejorando nuestros servicios, le solicitamos se sirva responder las siguientes preguntas	LUESEM SAC				
Nombre:					
Afinidad con el cliente	Muy Malo	Malo	Indiferente	Bueno	Muy Bueno
	1	2	3	4	5
1. ¿Qué tanta comodidad te ofrece nuestra empresa?					
2. En comparación con la competencia, ¿son nuestros productos de mejor, peor o igual calidad?					
3. ¿Qué tan eficazmente responden tus preguntas nuestros representantes de servicio al cliente?					
4. ¿Qué tan probable es que nos recomiendes?					

¡¡Muchas gracias por su colaboración...!!

Anexo 3: Base de datos

3.1 Listado de equipos - Taller

CLASIFICACION	NOMBRE	UBICACION	MARCA	CÓDIGO / N° DE SERIE	MODELO	AÑO DE ADQUISICIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Maquinaria	Recta Industrial	Taller	JUKI	DDL-8700	M01	2020	Bueno	
Maquinaria	Recta Industrial	Taller	JUKI	DDL-8100e	M02	2020	Bueno	
Maquinaria	Recta Industrial	Taller	JUKI	DDL-8700	M03	2020	Bueno	
Maquinaria	Recta Industrial	Taller	JUKI	DDL-8900	M04	2020	Bueno	
Maquinaria	Recta Industrial	Taller	BACYU	GT-180H	M05	2020	Bueno	
Maquinaria	Recta Industrial	Taller	SIRUBA	DL720-M1	M06	2020	Bueno	
Maquinaria	Recta Industrial	Taller	BACYU	GT-180H	M07	2020	Bueno	
Maquinaria	Recubridora Industrial	Taller	GEMSY	GEM500-01	M08	2016	Bueno	
Maquinaria	Plana Industrial	Taller	SIRUBA	T828-42	M09	2016	Bueno	
Maquinaria	Remalladora Industrial	Taller	JACK	JK-804D	M10	2019	Bueno	
Maquinaria	Cortadora Industrial	Taller	GEMSY	GEM800	M11	2021	Bueno	
Maquinaria	Plancha Industrial	Taller	OSTER	TER007	M12	2019	Bueno	

3.2 Listado de equipos - Oficina

CLASIFICACION	NOMBRE	UBICACION	MARCA	CÓDIGO / N° DE SERIE	MODELO	AÑO DE ADQUISICIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Equipo de computo	Equipo de computo	Oficina	HP		ONLY ONE	2019	Bueno	
Laptop	Laptop	Oficina	HP		1000	2013	Bueno	
Impresora	Impresora	Oficina	EPSON		L3160	2019	Bueno	

3.3 Programa de identificación de software

N°	NOMBRE	UBICACIÓN	USUARIO	TIPO	¿SE CUENTA CON LICENCIA? MARCA R		PLAN DE ACCIÓN PARA ADQUISICIÓN DE LICENCIA (DE SER NECESARIO)	
					SI	NO	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	Photoshop	Equipo de cómputo hp		SOFTWARE	SI	NO	OCT 2021- OCT 2022	Se plantea adquirir la licencia del software en el periodo establecido.
2	Illustrator	Equipo de cómputo hp		SOFTWARE	SI	NO	OCT 2021- OCT 2022	Se plantea adquirir la licencia del software en el periodo establecido.
3	Corel Draw	Equipo de cómputo hp		SOFTWARE	SI	NO	OCT 2021- OCT 2022	Se plantea adquirir la licencia del software en el periodo establecido.
4	MS office	Equipo de cómputo hp laptop hp		SOFTWARE	SI	NO	OCT 2021- OCT 2022	El software vino incluido con el equipo. Las actualizaciones se realizan por defecto.
6	MS Windows	Equipo de cómputo hp laptop hp		SOFTWARE	SI	NO	OCT 2021- OCT 2022	El software vino incluido con el equipo. Las actualizaciones se realizan por defecto.

3.4 Programa de calibración y verificación de equipos

NORCASAC		PROGRAMA DE CALIBRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE EQUIPOS																
N°	MÁQUINA, EQUIPO, HERRAMIENTA	CÓDIGO / N° DE SERIE	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE ÚLTIMA CALIBRACIÓN REALIZADA	CÓDIGO DEL CERTIFICADO	PRÓXIMA CALIBRACIÓN	PROGRAMACIÓN DE LA PRÓXIMA CALIBRACIÓN											
							Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto				
MANTENIMIENTO PREVENTIVO																		
1	Centímetro	C-1	Mantenimiento	Nov-21	LA0118 2021	Nov-22												
2	Centímetro	C-2	Mantenimiento	Nov-21	Verificado internamente	Nov-22												
3	Centímetro	C-3	Mantenimiento	Nov-21	Verificado internamente	Nov-22												
4	Centímetro	C-4	Mantenimiento	Nov-21	Verificado internamente	Nov-22												
5	Regla de medida	B-1	Mantenimiento	Nov-21	LA0117 2021	Nov-22												
6	Regla de medida	B-2	Mantenimiento	Nov-21	Verificado internamente	Nov-22												
7	Regla de medida	B-3	Mantenimiento	Nov-21	Verificado internamente	Nov-22												
8	Regla de medida	B-4	Mantenimiento	Nov-21	Verificado internamente	Nov-22												
9	Plancha	PL001	Mantenimiento	Pendiente		Dic-21												
10	Plancha	PL002	Mantenimiento	Pendiente		Dic-21												
CUMPLIMIENTO																		
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">LEYENDA PROGRAMACIÓN DE CALIBRACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Programado</td> <td style="background-color: yellow;">P</td> </tr> <tr> <td>Ejecutado</td> <td style="background-color: green;">X</td> </tr> </tbody> </table>													LEYENDA PROGRAMACIÓN DE CALIBRACIÓN		Programado	P	Ejecutado	X
LEYENDA PROGRAMACIÓN DE CALIBRACIÓN																		
Programado	P																	
Ejecutado	X																	
ELABORADO POR:						REVISADO POR:												
RESPONSABLE SIG-1						GERENTE GENERAL												

3.6 Programa de mantenimiento

				PROGRAMA DE MANTENIMIENTO												<table border="1"> <tr><td>Código:</td><td>LUESEM-05-001</td></tr> <tr><td>Revisión:</td><td>00</td></tr> <tr><td>Fecha:</td><td>10/04/2020</td></tr> <tr><td>Página:</td><td>1 de 1</td></tr> </table>	Código:	LUESEM-05-001	Revisión:	00	Fecha:	10/04/2020	Página:	1 de 1
Código:	LUESEM-05-001																							
Revisión:	00																							
Fecha:	10/04/2020																							
Página:	1 de 1																							
N°	CLASIFICACION	UBICACION	COORDINACION	FRECUENCIA	2020												OBSERVACIONES							
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC								
MANTENIMIENTO PREVENTIVO																								
MOLINO																								
1																								
2																								
3																								
4																								
5																								
6																								
7																								
8																								
9																								
10																								
11																								
12																								
OFICINA																								
1																								
2																								
3																								
INSTALACIONES																								
N°	Area e Instalación	Ubicación de la red	Responsable de Mantenimiento	Presupuesto de Mantenimiento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Observaciones							
1	Industria de LUESEM	Edificio de Fabricación	Mano de obra de P. Aguilar	Industria													ORDENADO EN JULIO 2020 CÓDIGO 005-IPF-0003							
MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS																								
N°	MÁQUINA, EQUIPO, VEHICULO	DETALLE OCURRENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE RESOLUCIÓN	OBSERVACIONES																			
1																								
2																								
3																								
4																								
5																								

3.7 Inspección de prendas terminadas

INSPECCION DE PRENDAS TERMINADAS							
Producto: TAPANUCAS FR					Fecha Inicio: 11/04/2020		Total N° de prendas defectuosas:
N° de prendas inspeccionadas: 24 prendas					Fecha Término: 11/04/2020		0
Ref.: Orden de Requerimiento: N° 005-IPF-M003-20 - INMEL					Área: PRODUCCION		
ITEM	TIPO DE DEFECTOS	AREA VISIBILIDAD	CRITICO	MAYOR	MINOR	TOTAL	ANOTACIONES
1	Tejido manchado, roto, pilling, contaminado, otros afines.	Visible Menos visible No visible				0	
2	Aspecto general de la prenda (Ergonómica, holgura, caída, otros afines)	Visible Menos visible No visible				0	
3	Error de confección (costuras rotas, respuntes, atraques, piezas asimétricas, basta, etc.)	Visible Menos visible No visible				0	
4	Error colocación de etiquetas, bordados, otros afines)	Visible Menos visible No visible				0	
5	Planchado (brillo, mancha de quemadura, arrugas, dobleces, otros afines)	Visible Menos visible No visible				0	
6	Etiquetado y Empaque por tallas	Visible Menos visible No visible				0	
7	Otros (Peso, color + 5%)	Visible Menos visible No visible				0	
TOTAL						0	
Observaciones: Se utilizó 1/2 hora para la inspección.							
Tratamiento: NO							
Revisado por: <i>KATY</i>				Aprobado por: <i>SERGIO ISANER</i>		V°B° LUESEM S.A.C.	
Firma:				Firma:			

INSPECCION DE PRENDAS TERMINADAS							
Producto: CHALECOS INDUSTRIALES					Fecha inicio: 03/03/2020		Total N° de prendas defectuosas: 01
N° de prendas inspeccionadas: 48 prendas					Fecha Término: 03/03/2020		
Ref.: Orden de Requerimiento: N° 35001155929 - EGP.					Área: PRODUCCION		
ITEM	TIPO DE DEFECTOS	AREA VISIBILIDAD	CRITICO	MAYOR	MINOR	TOTAL	ANOTACIONES
1	Tejido manchado, roto, piling, contaminado, otros afines.	Visible					
		Menos visible					
		No visible					
2	Aspecto general de la prenda (Ergonómica, holgura, caída, otros afines)	Visible					
		Menos visible					
		No visible					
3	Error de confección (costuras rotas, respuntes, atraques, plezas asimétricas, basta, etc.)	Visible					
		Menos visible			1	1	
		No visible					
4	Error colocación de etiquetas, bordados, otros afines)	Visible					
		Menos visible					
		No visible					
5	Planchado (brillo, mancha de quemadura, arrugas, dobleces, otros afines)	Visible					
		Menos visible					
		No visible					
6	Etiquetado y Empaque por tallas	Visible					
		Menos visible					
		No visible					
7	Otros (Peso, color + 5%)	Visible					
		Menos visible					
		No visible					
TOTAL						01	
Observaciones: Se utilizó 1 hora para la inspección.							
Tratamiento: Se informó al Jefe del taller de la prenda defectuosa, corrigiendo el error inmediatamente.							
Revisado por: <i>KATY</i>				Aprobado por: <i>SERGIO ICAÑEL</i>			V"B" LUESEM S.A.C.
Firma:				Firma:			

INSPECCION DE PRENDAS TERMINADAS							
Producto: CASACAS					Fecha inicio: 03/03/2020		Total N° de prendas defectuosas: 01
N° de prendas inspeccionadas: 50 prendas					Fecha Término: 03/03/2020		
Ref.: Orden de Requerimiento: N° 35001155929 - EGP.					Área: PRODUCCION		
ITEM	TIPO DE DEFECTOS	AREA VISIBILIDAD	CRITICO	MAYOR	MINOR	TOTAL	ANOTACIONES
1	Tejido manchado, roto, piling, contaminado, otros afines.	Visible					
		Menos visible				0	
		No visible					
2	Aspecto general de la prenda (Ergonómica, holgura, caída, otros afines)	Visible					
		Menos visible				0	
		No visible					
3	Error de confección (costuras rotas, respuntes, atraques, plezas asimétricas, basta, etc.)	Visible			1		
		Menos visible				01	- CAMBIAR BACHE DE PUÑO IZQ.
		No visible					
4	Error colocación de etiquetas, bordados, otros afines)	Visible					
		Menos visible				0	
		No visible					
5	Planchado (brillo, mancha de quemadura, arrugas, dobleces, otros afines)	Visible					
		Menos visible				0	
		No visible					
6	Etiquetado y Empaque por tallas	Visible					
		Menos visible				0	
		No visible					
7	Otros (Peso, color + 5%)	Visible					
		Menos visible				0	
		No visible					
TOTAL						01	
Observaciones: Se utilizó 1/2 día para la inspección.							
Tratamiento: Se informó al Jefe del taller de la prenda defectuosa, corrigiendo el error inmediatamente.							
Revisado por: <i>KATY</i>				Aprobado por: <i>SERGIO ICAÑEL</i>			V"B" LUESEM S.A.C.
Firma:				Firma:			

INSPECCION DE PRENDAS TERMINADAS							
Producto: POLOS CAMISEROS					Fecha inicio: 01/03/2020	Total N° de prendas defectuosas: 03	
N° de prendas Inspeccionadas: 177 prendas					Fecha Término: 01/03/2020		
Ref.: Orden de Requerimiento: N° 35001155929 - EGP.					Área: PRODUCCION		
ITEM	TIPO DE DEFECTOS	AREA VISIBILIDAD	CRITICO	MAYOR	MINOR	TOTAL	ANOTACIONES
1	Tejido manchado, roto, piling, contaminado, otros afines.	Visible				0	
		Menos visible					
		No visible					
2	Aspecto general de la prenda (Ergonómica, holgura, caída, otros afines)	Visible				0	
		Menos visible					
		No visible					
3	Error de confección (costuras rotas, pespuntos, atraques, piezas asimétricas, basta, etc.)	Visible				02	- LIMPIEZA DE HILOS PARTE INTERNA
		Menos visible					
		No visible			2		
4	Error colocación de etiquetas, bordados, otros afines)	Visible				01	- FALTA CENTRAR
		Menos visible					
		No visible			1		
5	Planchado (brillo, mancha de quemadura, arrugas, dobleces, otros afines)	Visible					
		Menos visible					
		No visible					
6	Etiquetado y Empaque por tallas	Visible					
		Menos visible					
		No visible					
7	Otros (Peso, color + 5%)	Visible					
		Menos visible					
		No visible					
TOTAL						03	
Observaciones: Se utilizó 1 día para la inspección.							
Tratamiento: Se informó al Jefe del taller para las correcciones de las 03 prendas defectuosas. <i>130 HIZO LAS CORRECCIONES EN EL MOMENTO.</i>							
Revisado por: <i>KATY</i>				Aprobado por: <i>SERGIO IBAÑEZ</i>		V'B' LUESEM S.A.C.	
Firma:				Firma:			

3.8. Encuesta para medir el nivel de afinidad con los clientes

id	Cliente	P1	P2	P3	P4
1	ENEL Distribución Perú SAA	4	5	4	5
2	ENEL Generación Perú SAA	5	5	4	5
3	ENEL Generación Piura SAA	4	5	4	5
4	Chinango SAC	5	5	4	4
5	ENEL Green Power SA	4	4	5	4
6	Club Harley Davidson del Perú SA	5	4	4	4
7	Manpower Perú SA	5	4	4	4
8	INMEL Perú SAC	5	4	5	4
9	SATEL Perú SAC	5	5	4	5
10	Servicio de Contraste SA	5	5	5	5
11	Clean Energy del Perú SRL	4	5	5	4
12	Especialistas en Transportes del Perú SRL	4	4	4	5
13	Empresa en gas del Perú SAC	5	5	5	4

Anexo 4: Evidencia de similitud digital

El control de calidad en el proceso productivo y la satisfacción de los clientes de la empresa LUESEM SAC, 2021

por Lourdes Josselyn Joaquín Pérez

Fecha de entrega: 14-mar-2022 09:20a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1784067460

Nombre del archivo: Tesis_-_JOAQUIN_PEREZ_LOURDES_JOSSELYN_-_sin_anexos.docx (1.18M)

Total de palabras: 23682

Total de caracteres: 128629

El control de calidad en el proceso productivo y la satisfacción de los clientes de la empresa LUESEM SAC, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	docplayer.es Fuente de Internet	2%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
6	bibing.us.es Fuente de Internet	1%
7	es.surveymonkey.com Fuente de Internet	1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	

		1 %
10	repositorio.unimagdalena.edu.co Fuente de Internet	1 %
11	lpderecho.pe Fuente de Internet	1 %
12	www.mintra.gob.pe Fuente de Internet	1 %
13	www.duhire.com Fuente de Internet	1 %
14	metodologiaucvista.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
15	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
16	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
19	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
20	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

21	www.unacem.com.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	actualidadlaboral.com Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	documentos.probolsas.com Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
30	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
31	www.corpomojana.gov.co Fuente de Internet	<1 %
32	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

33	repositorio.ecci.edu.co Fuente de Internet	<1 %
34	media.timetoast.com Fuente de Internet	<1 %
35	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
36	slideplayer.es Fuente de Internet	<1 %
37	www.pmconsul.com Fuente de Internet	<1 %
38	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	calidadgestion.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	bdigital.dgse.uaa.mx:8080 Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.veracruz.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
43	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

45	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
46	www.icann.org Fuente de Internet	<1 %
47	www.repositorio.uc.cl Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1 %
50	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
51	www.compliancenoticias.com Fuente de Internet	<1 %
52	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Anexo 5: Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Joaquín Pérez, Lourdes Josselyn. DNI: 47545214. Correo electrónico: jossi_302@hotmail.com Domicilio: Jr. Mendoza Merino N°319, Distrito de la Victoria. Teléfono fijo: 3312790 Teléfono celular: 987945414.

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias e Ingeniería / Ingeniería Industrial

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

El control de calidad en el proceso productivo y la satisfacción de los clientes de la empresa LUESEM SAC, 2021

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

5. AUTORIZACION.

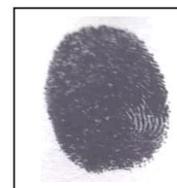
Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 14 días del mes de marzo de 2022.


Firma



.....

Para llenar por el responsable del Repositorio Institucional de la UPCI

Fecha de sustentación:

Fecha de ingreso:

Fecha de publicación en repositorio:

Anexo 6: Matriz de Gestión de Riesgos

PROCESO		Título y descripción de la organización										RESPONSABLE			
		IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES					EVALUACIÓN DEL RIESGO								
N°	PROCESO	ÁREA/DEPARTAMENTO	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	OPORTUNIDAD / AMENAZA	CAUSAS / EFECTOS	RIESGO POSITIVO / RIESGO NEGATIVO	RESPONSABLE	PREV.	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	SEVERIDAD DEL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO	EMERGENCIA DEL RIESGO	CONSEJOS RECOMENDADOS	PLAN DE MANEJO
1	Gerencia General	Gerencia General	Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Oportunidad: Mejora de la imagen de la empresa ante los clientes.	Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo Positivo: Mejora de la imagen de la empresa.	Responsable de SOC	4	4	16	SEVERO	Riesgo Estratégico	Mejora	1. Implementación del ISO 9001:2015. 2. Capacitación de los empleados. 3. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 4. Actualización de la política de privacidad. 5. Realización de auditorías internas. 6. Realización de la Ley de Transparencia de la Información.	
2	Gerencia General	Clientes	Cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Oportunidad: Mejora de la imagen de la empresa ante los clientes.	Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo Positivo: Mejora de la imagen de la empresa.	Gerencia General	3	4	12	MODERADO	Riesgo Estratégico	Mejora	1. Implementación y documentación del procedimiento "UE, MÉRITO Ventas". 2. Implementación y difusión de la política de privacidad de la empresa. 3. Elaboración de un manual de procedimientos de la empresa. 4. Control y seguimiento de la correcta aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	
3	Gerencia General	Gerencia General	Que el personal contable cuente con formación académica y/o experiencia para la ejecución de las actividades de la empresa.	Oportunidad: Mejora de la imagen de la empresa ante los clientes.	Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo Positivo: Mejora de la imagen de la empresa.	Gerencia de Operaciones	2	4	8	BAJO	Riesgo Operativo	Mejora	1. Seguimiento y control de las actividades del personal mediante la aplicación de checklists de control de calidad. 2. Elaboración de un programa de capacitación al personal. 3. Elaboración y documentación de procedimientos para la empresa. 4. Elaboración de un programa de bienestar para las empresas.	
4	Gerencia General	Gerencia General	Incremento de los ingresos.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de planificación estratégica y control de la gestión.	Riesgo negativo: Falta de planificación estratégica y control de la gestión.	Gerencia General	3	5	15	SEVERO	Riesgo Financiero	Fuera	1. Se cuenta con la estrategia de la organización. 2. Se cuenta con identificación de la cartera de clientes. 3. Se realiza el cobro de los pagos de los clientes con los cobros. 4. Se realiza el cobro de los pagos de los clientes con los cobros.	
5	Venta	Gerencia General	Incremento de los ingresos.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de planificación estratégica y control de la gestión.	Riesgo negativo: Falta de planificación estratégica y control de la gestión.	Responsable Comercial	4	5	20	CRÍTICO	Riesgo Financiero	Riesgo	1. Se cuenta con el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 2. Se cuenta con identificación de la cartera de clientes. 3. Se realiza el cobro de los pagos de los clientes con los cobros. 4. Se realiza el cobro de los pagos de los clientes con los cobros.	
6	Venta	Clientes	Requisito de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable Comercial	2	4	8	BAJO	Riesgo de Cumplimiento	Riesgo	1. Se cuenta con la formación de los empleados para la implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 2. Se cuenta con la formación de los empleados para la implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	
7	Venta	Gerencia General	Incremento de los ingresos.	Oportunidad: Mejora de la imagen de la empresa ante los clientes.	Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo Positivo: Mejora de la imagen de la empresa.	Responsable Comercial	2	5	10	MODERADO	Riesgo Estratégico	Mejora	1. Búsqueda de oportunidades de expansión en el mercado. 2. Realización de un programa de capacitación al personal. 3. Realización de un programa de capacitación al personal.	
8	Logística	Clientes	Entrega de los pedidos a tiempo.	Amenaza: Retraso en la entrega de los pedidos.	Deficiencia: Falta de control de la entrega de los pedidos.	Riesgo negativo: Retraso en la entrega de los pedidos.	Responsable de Logística	3	5	15	SEVERO	Riesgo Operativo	Riesgo	1. Revisión de la OC (Pedido) generada por los clientes. 2. Realización de la OC sobre el tiempo de entrega. 3. Control de la OC por parte de los clientes.	
9	Logística	Proveedores	Evaluación del desempeño de los proveedores.	Amenaza: Retraso en la entrega de los pedidos.	Deficiencia: Falta de control de la entrega de los pedidos.	Riesgo negativo: Retraso en la entrega de los pedidos.	Responsable Logística	4	3	12	MODERADO	Riesgo Operativo	Riesgo	1. Seguimiento a la provisión de los proveedores de la organización. 2. Comunicación con los proveedores de la organización. 3. Se cuenta con la formación de los empleados para la implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 4. Implementación de un programa de capacitación al personal.	
10	Logística	Clientes	Entrega de los pedidos a tiempo.	Amenaza: Retraso en la entrega de los pedidos.	Deficiencia: Falta de control de la entrega de los pedidos.	Riesgo negativo: Retraso en la entrega de los pedidos.	Responsable de Logística	3	3	9	MODERADO	Riesgo Operativo	Riesgo	1. Revisión de la OC (Pedido) generada por los clientes. 2. Realización de la OC sobre el tiempo de entrega. 3. Control de la OC por parte de los clientes. 4. Comunicación con los proveedores de la organización. 5. Seguimiento a la provisión de los proveedores de la organización.	
11	Logística	Clientes	Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable Logística	3	3	9	MODERADO	Riesgo Operativo	Riesgo	1. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 2. Capacitación de los empleados. 3. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 4. Actualización de la política de privacidad.	
12	Mantenimiento	SOC	Cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable Mantenimiento	3	4	12	MODERADO	Riesgo de Cumplimiento	Riesgo	1. Seguimiento a la provisión de los proveedores de la organización. 2. Comunicación con los proveedores de la organización. 3. Seguimiento a la provisión de los proveedores de la organización.	
13	Mantenimiento	Colaboradores	Cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable Mantenimiento	3	4	12	MODERADO	Riesgo Operativo	Fuera	1. Elaboración del Registro de Mantenimiento preventivo de la empresa. 2. Elaboración del Registro de Selección y Evaluación de Proveedores de Mantenimiento. 3. Seguimiento al cumplimiento del mantenimiento de la organización.	
14	Mantenimiento	Clientes	Cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable Mantenimiento	3	4	12	MODERADO	Riesgo Operativo	Riesgo	1. Elaboración del Registro de Mantenimiento preventivo de la empresa. 2. Elaboración del Registro de Selección y Evaluación de Proveedores de Mantenimiento. 3. Seguimiento al cumplimiento del mantenimiento de la organización.	
15	Recursos Humanos	Colaboradores	Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable Recursos Humanos	3	4	12	MODERADO	Riesgo de Cumplimiento	Fuera	1. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 2. Capacitación de los empleados. 3. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 4. Actualización de la política de privacidad.	
16	Recursos Humanos	Colaboradores	Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable de Recursos Humanos	2	4	8	BAJO	Riesgo Estratégico	Atención	1. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 2. Capacitación de los empleados. 3. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información. 4. Actualización de la política de privacidad.	
17	SOC	Clientes	Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Oportunidad: Mejora de la imagen de la empresa ante los clientes.	Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo Positivo: Mejora de la imagen de la empresa.	Responsable SOC	4	5	20	CRÍTICO	Riesgo de Cumplimiento	Mejora	1. Comunicación con los clientes sobre la conformidad. 2. Revisión de la OC (Pedido) generada por los clientes. 3. Realización de la OC sobre el tiempo de entrega. 4. Control de la OC por parte de los clientes. 5. Comunicación con los proveedores de la organización. 6. Seguimiento a la provisión de los proveedores de la organización.	
18	SOC	Clientes	Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable SOC	3	4	12	MODERADO	Riesgo de Cumplimiento	Fuera	1. Comunicación con los clientes sobre la conformidad. 2. Revisión de la OC (Pedido) generada por los clientes. 3. Realización de la OC sobre el tiempo de entrega. 4. Control de la OC por parte de los clientes.	
19	SOC	SOC	Establecimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable SOC	4	3	12	MODERADO	Riesgo Estratégico	Riesgo	1. Elaboración del procedimiento de selección de proveedores. 2. Elaboración del Registro de Selección y Evaluación de Proveedores. 3. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	
20	SOC	SOC	Establecimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable SOC	4	3	12	MODERADO	Riesgo Estratégico	Riesgo	1. Elaboración del procedimiento de selección de proveedores. 2. Elaboración del Registro de Selección y Evaluación de Proveedores. 3. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	
21	SOC	SOC	Establecimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable SOC	4	3	12	MODERADO	Riesgo Estratégico	Riesgo	1. Elaboración del procedimiento de selección de proveedores. 2. Elaboración del Registro de Selección y Evaluación de Proveedores. 3. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	
22	SOC	SOC	Cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Responsable SOC	4	4	16	SEVERO	Riesgo de Cumplimiento	Riesgo	1. Elaboración del procedimiento de selección de proveedores. 2. Elaboración del Registro de Selección y Evaluación de Proveedores. 3. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	
23	Operaciones	Clientes	Cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Jefe de Bala	3	4	12	MODERADO	Riesgo Operativo	Riesgo	1. Seguimiento al mantenimiento preventivo de la organización. 2. Realización de mantenimiento preventivo de la organización. 3. Seguimiento al cumplimiento del mantenimiento de la organización.	
24	Operaciones	Clientes	Cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Jefe de Bala	3	5	15	SEVERO	Riesgo Estratégico	Riesgo	1. Control de los clientes de compra y pedidos realizados por los clientes. 2. Control de la OC (Pedido) generada por los clientes. 3. Realización de la OC sobre el tiempo de entrega. 4. Control de la OC por parte de los clientes.	
25	Operaciones	Clientes	Cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Jefe de Bala	2	4	8	BAJO	Riesgo Operativo	Riesgo	1. Seguimiento al cumplimiento de los requisitos de los clientes. 2. Comunicación con los clientes sobre la conformidad.	
26	Operaciones	Clientes	Cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Jefe de Bala	4	4	16	SEVERO	Riesgo Operativo	Fuera	1. Identificación de los requisitos para la medida. 2. Realización de la medida para la medida.	
27	Operaciones	Clientes	Cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y Ley de Transparencia de la Información.	Amenaza: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Deficiencia: Falta de capacitación de los empleados.	Riesgo negativo: Baja rentabilidad por parte de los clientes.	Jefe de Bala	3	4	12	MODERADO	Riesgo Operativo	Fuera	1. Realización de la medida para la medida. 2. Realización de la medida para la medida. 3. Realización de la medida para la medida. 4. Realización de la medida para la medida.	

(Continuación ...)

Responsable: SGC												REDA		31/12/2021	
EVALUACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL					CONTROLES A IMPLEMENTAR			PLAN DE MANEJO					EVALUACIÓN DE LA EFICACIA		
PROB.	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO	ESQUEMA DE RIESGO	CONTROLES A IMPLEMENTAR	AVANCE	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	RECURSOS	ESTADO	INDICADORES DE EFICACIA	EFICACIA	OBSERVACIONES	
5	4	20	CRITICO	Mejorar	1. Realizar la auditoría de certificación del ISO 9001:2015. 2. Obtener la certificación ISO 9001:2015	66%	10/05/2021	30/12/2021	Responsable del SGC	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	Obtención del certificado ISO 9001:2015	En proceso de medición	-	
4	4	16	IMP CRITICO	Mejorar	1. Creación de una página web personalizada en donde se haga mención los diferentes servicios que presta la empresa y la diferentes zonas.	30%	30/03/2021	30/12/2021	Gerente General	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	Implementación de la página web con nuestros servicios	En proceso de medición	-	
3	4	12	MODERADO	Mejorar	1. Ejecutar verificadas de nuestras capacitaciones. 2. Quiérsi con nuestro programa de mantenimiento. 3. Programación de la capacitación de control de Calidad en proceso productivo producido terminado en diciembre de 2021.	100%	15/03/2021	31/09/2021	Gerente General	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	Cumplimiento de los programas de la eficacia	En proceso de medición de la eficacia	-	
2	5	10	MODERADO	Estabil	1. Elaboración de un Plan Estratégico de la organización.	50%	15/03/2021	30/12/2021	Gerente General	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	Cumplimiento de los programas de clientes	En proceso de medición	-	
3	5	15	IMP CRITICO	Reducir	1. Ver la viabilidad de apertura de nuevas líneas de negocio para no caer en pérdidas en la empresa. 2. Realizar búsquedas de los clientes	20%	14/03/2021	30/12/2021	Gerente de Ventas	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	Renovables establecidos por el cumplimiento de LIESM	En proceso de medición	-	
1	4	4	CRITICADO	Reducir	1. Atención de las consultas, quejas o reclamos de los clientes en caso se presenten. 2. Acciones correctivas sobre las quejas, consultas o reclamos de los clientes en caso se presenten.	100%	5/01/2021	30/06/2021	Responsable Comercial	Humanos Financieros Operativos	Finalizado	Numero de quejas o reclamos recibidos	Eficaz, mejoramiento de nuestros servicios	-	
3	5	15	IMP CRITICO	Mejorar	1. Obtener la certificación ISO 9001. 2. Realizar un plan estratégico de expansión en la empresa	30%	5/01/2021	30/12/2021	Gerente General	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	Aumento de servicios desarrollados	En proceso de medición	-	
2	5	10	MODERADO	Reducir	1. Seguimiento a la cadena de compra de los pedidos. 2. Implementación de la forma de seguimiento de los despachos al cliente.	70%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable Logística	Humanos Financieros Operativos	Finalizado	Cumplimiento de los pedidos en la organización	En proceso de medición de la eficacia	-	
3	3	9	MODERADO	Reducir	1. Implementación de listado de proveedores para la organización. 2. Evaluación de la proveedores de la organización. 3. Comunicación de los resultados de la evaluación a los proveedores.	100%	5/01/2021	20/02/2021	Responsable Logística	Humanos Financieros Operativos	Finalizado	Evaluación de desempeño de los proveedores	En proceso de medición de la eficacia	-	
2	3	6	CRITICADO	Reducir	1. Implementación de lineamientos sobre quejas y reclamos hacia los proveedores. 2. Realizar registro bajo el procedimiento de No Conformidad en caso se presenten. 3. Tomar acciones sobre la no conformidad establecida en caso se presenten.	20%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable Logística	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
2	4	8	MODERADO	Reducir	1. Realizar y ejecutar el mantenimiento de la organización. 2. Realizar de todos los mantenimientos correctivos y preventivos. 3. Implementación del programa de mantenimiento para la empresa. 4. Gestión del programa de mantenimiento.	60%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable de Mantenimiento	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
2	4	8	MODERADO	Estabil	1. Evaluación del cumplimiento del Programa de mantenimiento de la empresa correspondiente a sus instrumentos y herramientas. 2. Revisación de la selección de los proveedores.	70%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable de Mantenimiento	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
2	4	8	MODERADO	Reducir	1. Evaluación del cumplimiento del Programa de mantenimiento de la empresa correspondiente a sus instrumentos y herramientas. 2. Revisación de la selección de los proveedores.	70%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable de Mantenimiento	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
2	4	8	MODERADO	Estabil	1. Verificación del cumplimiento de la figura en el proceso de contratación de personal. 2. Publicación en portales digitales sobre algún puesto de trabajo. 3. Implementación del R.E de personal en la organización.	30%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable de Recursos Humanos	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
3	4	12	MODERADO	Tener o Comparar	1. Verificación del cumplimiento de la figura en el proceso de contratación de personal. 2. Gestión para publicación de puestos disponibles en la empresa con entidades del estado.	40%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable de Recursos Humanos	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
5	5	25	CRITICO	Mejorar	1. Generación recepción de las quejas y consultas de los clientes. 2. Base de datos de clientes establecidos. 3. Realizar registros la encuesta de satisfacción del cliente.	50%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable SGC	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
2	4	8	MODERADO	Tener o Comparar	1. Análisis de las encuestas de satisfacción. 2. Tomar acciones sobre los resultados de la encuesta de satisfacción. 3. Presentar los resultados de la satisfacción a los clientes en la reunión por la dirección.	100%	5/01/2021	23/09/2021	Responsable SGC	Humanos Financieros Operativos	Finalizado	Cumplimiento de objetivo de satisfacción	En proceso de medición de la eficacia	-	
3	3	9	MODERADO	Tener o Comparar	1. Ejecución de auditorías internas al SGC. 2. Auditorías externas del SGC. 3. Corrección de hallazgos de la auditoría externa. 4. Obtener la certificación del SGC.	30%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable SGC	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
3	3	9	MODERADO	Reducir	1. Seguimiento y evaluación del SGC. 2. Seguimiento y evaluación del estado de objetivos e indicadores. 3. Realizar lista de chequeo del 2021. 4. Establecer No Conformidades en caso se presenten incumplimientos a los objetivos.	50%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable SGC	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
3	3	9	MODERADO	Reducir	1. Respuesta a las solicitudes que puedan venir a la organización. 2. Obtención de la licencia de NIEC para LIESM.	50%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable SGC	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
2	4	8	MODERADO	Reducir	1. Implementación del programa de mantenimiento de la organización. 2. Gestión de los mantenimientos preventivos y correctivos en la organización. 3. Realizar listado de equipos y herramientas de la organización. 4. Gestión del programa de mantenimiento en la organización.	100%	14/01/2021	15/10/2021	Responsable de Operadores	Humanos Financieros Operativos	Finalizado	Cumplimiento del objetivo de mantenimiento	En proceso de medición de la eficacia	-	
2	5	10	MODERADO	Reducir	1. Procedimientos de operación de LIESM. 2. Implementación de formatos de trazabilidad en la operación bajo identificación de Orden de compra y Orden de trabajo. 3. Instrucciones de trabajo de acuerdo al control de calidad de la producción. 4. Medición de la producción mediante el seguimiento diario de la documentada. 5. Formatos de los procesos operativos para el control de calidad.	50%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable de Operadores	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
1	4	4	MODERADO	Reducir	1. Implementación de lineamientos sobre los cambios en la pérdida o reemplazamiento. 2. Control de los cambios y validados sobre las autorizaciones. 3. Verificación y revisión de la conformidad inicial con los finales de los pedidos de los clientes.	30%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable de Operadores	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
3	4	12	MODERADO	Tener o Comparar	1. Implementación de un programa de mantenimiento donde se controle las calibraciones de los instrumentos. 2. Requerimiento de calibraciones y verificaciones de los equipos y herramientas.	80%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable de Operadores	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	
2	4	8	MODERADO	Tener o Comparar	1. Seguimiento al control de calidad de la organización. 2. Elaborar un instructivo de verificación del control de calidad. 3. Capacitar al todo el personal sobre el control de calidad.	50%	5/01/2021	30/12/2021	Responsable de Operadores	Humanos Financieros Operativos	En proceso de ejecución	En proceso de medición	En proceso de medición	-	

Anexo 7: Mapa de Calor

Nivel de Riesgo = Probabilidad x Impacto

		AMENAZAS					OPORTUNIDADES				
		IMPACTO	5-Muy Alto	Moderado	Moderado	Importante	Crítico	Crítico	Crítico	Crítico	Importante
4-Alto	Tolerado		Tolerado	MODERADO	IMPORTANTE	Crítico	Crítico	Importante	Moderado	Tolerado	Tolerado
3-Medio	No significativo		Tolerado	Moderado	Moderado	Importante	Importante	Moderado	Moderado	Tolerado	No significativo
2-Bajo	No significativo		Tolerado	Tolerado	Tolerado	Moderado	Moderado	Tolerado	Tolerado	Tolerado	No significativo
1-Muy Bajo	No significativo		No significativo	No significativo	Tolerado	Tolerado	Tolerado	Tolerado	No significativo	No significativo	No significativo
	1-Rara vez		2-Ocasion al	3-Frecuente	4-Muy Frecuente	5-Casi cierto	5-Casi cierto	4-Muy Frecuente	3-Frecuente	2-Ocasion al	1-Rara vez
PROBABILIDAD					PROBABILIDAD						

Anexo 8: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

8.1 Contexto de la organización

N°	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N° VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR	APROBADO POR
00	Documento original	Gerente General	Gerente General

2. Objetivo

Establecer mecanismos para determinar los riesgos y oportunidades que necesitan abordarse para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad pueda lograr sus resultados previstos, prevenir los efectos no deseados y lograr la mejora continua.

3. Alcance

El presente procedimiento aplica para la planificación del Sistema de Gestión de Calidad de LUESEM S.A.C.

4. Documentos de Referencia

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.

5. Definiciones básicas

- **Cuestiones Internas y Externas:** Son aquellos factores o circunstancias del entorno interno y externo que pueden afectar de forma positiva o negativa la capacidad para lograr el propósito de la organización.

- **Contexto de la Organización:** Comprender el contexto de una organización es un proceso que determina los factores que influyen en el propósito, objetivo y sostenibilidad de la organización.
- **Parte interesada:** Es toda aquella persona interna y/o externa u organización que es afectada o puede percibirse afectada producto de la actividad de la empresa. Ej.: clientes, proveedores, trabajadores, propietarios de una organización, inversores, competidores, legisladores, organismos públicos, la sociedad en general.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre la consecuencia de los objetivos. Se expresa en términos de combinación de las consecuencias de un suceso y su probabilidad.
- **Gestión de Riesgo (GR):** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en el relativo al riesgo.
- **Oportunidad:** Circunstancia, momento o medio oportunos para realizar o conseguir algo.
- **Nivel de riesgo:** Magnitud de un riesgo o combinación de riesgos, expresados en términos de combinación de las consecuencias y de su probabilidad.

6. Responsabilidades

➤ **Gerente General:**

Es responsable por asignar los recursos necesarios para aplicar el presente procedimiento.

➤ **Responsable SGC**

Es responsable de realizar la coordinación y planificaciones de la gestión de riesgos, gestionar las comunicaciones y la concienciación del riesgo con las partes interesadas y asegurar el seguimiento de las recomendaciones. Realiza la retroalimentación a la gerencia.

➤ **Gerentes/ jefes /Responsable de áreas.**

Son los encargados de evaluar los riesgos de sus actividades en conjunto con la Gerencia General y el responsable de SGC.

7. Descripción del documento

7.1. Partes Interesadas

Las partes interesadas que son pertinentes al SGC son analizadas en el registro “**LUE-SGC-RG-015 Partes Interesadas**”.

En dicho registro se mencionan las necesidades o expectativas de las partes interesadas internas o externas, y se establece como se verifica el cumplimiento.

Las partes interesadas se actualizan como mínimo 1 vez al año, en caso se realicen revisiones se modificará la fecha de actualización en las partes interesadas.

7.2. Establecer contexto

Se debe determinar el contexto de la organización, es decir establecer las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica, que puedan afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos del SGC. Estas cuestiones internas o externas.

- Pueden afectar negativa y positivamente los objetivos de la empresa a nivel organización y de procesos.
- Combinadas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Tipo de Contexto:

A. Contexto Externo:

- Entorno cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero tecnológico, económico, natural, y competitivo
- Factores y las tendencias que tengan impacto sobre los objetivos de la organización
- Las relaciones con las partes interesadas externas, su percepción y sus valores
- Licitaciones con el estado, cambios en regulaciones de licitaciones
- Pandemia COVID-19
- Protestas o manifestaciones
- Cambio climático y fenómenos naturales
- Proveedores informales que no cuenten con los lineamientos mínimos de calidad
- Procesos burocráticos para realizar las distintas solicitudes
- Alianzas estratégicas
- Aumento en la inversión pública
- Automatización de procesos
- Exceso de demanda en el mercado
- Comercio exterior

B. Contexto interno

- La estructura de la organización, las funciones y las obligaciones de rendir cuentas

- Las políticas, los objetivos y las estrategias para conseguirlas
- Las capacidades, en recursos y conocimientos
- Los sistemas de información, los flujos de información y los procesos de toma de decisión
- Cultura de la organización
- Personal concientizado con las actividades referentes al COVID-19
- Buena comunicación con sus colaboradores
- Conocimiento del mercado y del sector donde se aplica
- Catálogo de los productos y conocimientos de ellos para que realicen la labor
- Niveles de aprobación en la organización para las órdenes de compra y órdenes de servicio
- Inventarios continuos y uso de un software de inventarios
- Maquinarias y equipos propios de la empresa

El análisis de contexto y partes interesadas se revisarán como mínimo una vez al año, participando los dueños de procesos, la evidencia de cumplimiento de que se ha desarrollado dicho análisis la encontraremos en **“LUE-SGC-RG-014 Contexto de la organización – FODA”**.

7.3. Acciones para abordar riesgos

La organización determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- Asegurar que el SGC pueda lograr resultados previstos
- Aumentar efectos deseables
- Prevenir o reducir efectos no deseados
- Lograr mejoras

Análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (FODA): Esta técnica permite, a través del análisis interno (fortaleza y debilidades) y del análisis externo (amenazas y oportunidades).

Análisis de las partes interesadas: Permite identificar los requisitos de las partes interesadas a través de su análisis de aplicación.

Ambas interacciones, permiten identificar algunos riesgos vinculados al entorno de la empresa y a los aspectos de la organización que puedan afectar las políticas y estrategias.

7.4. Identificación de riesgos

Una vez establecido el contexto se analizará las cuestiones internas y externas, las partes interesadas que relacionadas puede generar un efecto positivo o negativo en la organización es decir riesgos y oportunidades respectivamente.



Posterior a la determinación de los riesgos se deben clasificar.

Ver *Tabla N°1 Tipología de riesgos* en el anexo, en donde se mencionan los riesgos que podrán ser considerados.

7.5. Análisis de riesgo

El análisis de riesgos debe evaluar los acontecimientos desde dos perspectivas de probabilidad y consecuencia. El análisis se efectúa en base a la identificación y clasificación de riesgos con el fin de obtener información para determinar el nivel de riesgo.

Nivel de Probabilidad: Es la frecuencia estimada y conocida con la que podría ocurrir el evento. En la escala cualitativa de PROBABILIDAD se establece la clasificación a utilizar y la definición de cada una de ellas, con el fin de que se aplique la escala y seleccione los valores establecidos.

Nivel de Impacto o Consecuencia: Es el resultado o daño que el evento podría ocasionar. En la escala cualitativa de IMPACTO se establece la clasificación a utilizar y la definición de cada una de ellas, con el fin de que cada aplique la escala y seleccione los valores establecidos.

Ver en el anexo la *Tabla N° 2 Nivel de Probabilidad* y *Tabla N°3 Nivel de Impacto*.

7.6. Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgo se realiza basándose en la probabilidad y el impacto.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \text{Probabilidad} \times \text{Impacto}$$

La evaluación de la importancia de cada riesgo se realiza usando la Matriz de Probabilidad e Impacto, dicha matriz realiza una combinación de probabilidad e impacto que llevan a la calificación de los riesgos como; bajo, ligero, medio, alto y extremo. Se presenta *Tabla N°4 Nivel de Riesgo* donde se encuentra definida una escala de puntuación del 1 al 25.

7.7. Tratamiento

El tratamiento del Riesgo consiste en seleccionar una o más opciones para modificar o reducir el nivel de los riesgos. Los riesgos que sean evaluados como moderado, importante y crítico se deberán tomar acciones (*Ver Tabla N°4 Nivel de Riesgo y Tabla N°5 Estrategias para el tratamiento*).

Una vez evaluado, la Gerencia, responsable SGC y gerentes/ jefe / responsables de áreas deben determinar cómo responder al riesgo estableciendo las actividades a realizar en el registro **“LUE-SGC-RG-004 Gestión de Riesgo”**

Al considerar la respuesta, se debe evaluar su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y seleccionar aquella que sitúe al riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecido. Ver Tabla de tratamiento al riesgo.

Anualmente el área de SGC convoca a los responsables de áreas y a la gerencia a realizar la identificación y evaluación de los riesgos.

El proceso de Gestión de Riesgos en la Empresa será de forma permanente, periódicamente se actualizará mediante el registro **“LUE-SGC-RG-004 Gestión de Riesgo”** y la presentación del avance se efectuará durante la Revisión por la Dirección; asimismo, se medirá la eficacia de las acciones planteadas para minimizar los riesgos, pasados los 3 meses de implementada la acción.

En caso de presentarse no conformidades críticas que puedan modificar el contexto de la organización se podrá realizar una revisión del registro **“LUE-SGC-RG-004 Gestión de Riesgo”**.

Asimismo, la gestión de riesgo se actualizará y revisará como mínimo 1 vez al año en la organización a fin de mantenerlo actualizado.

8. Documentos asociados

- LUE-SGC-RG-004 Gestión de Riesgo
- LUE-SGC-RG-014 Contexto de la Organización - FODA
- LUE-SGC-RG-015 Partes interesadas
- LUE-SGC-RG-004 Caracterizaciones de procesos
- Alcance y mapa de procesos

9. Anexos

- Tabla N°1: Tipología de Riesgos
- Tabla N°2: Nivel de Probabilidad

- Tabla N°3: Nivel de Impacto
- Tabla N°4: Nivel de Riesgo
- Tabla N°5: Estrategias para el tratamiento

Tabla N°1: Tipología de Riesgos

TIPOLOGIA DE RIESGOS	
TIPO	DESCRIPCION
Riesgo Estratégico	Se asocia con la forma en que se administra la empresa. Se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos corporativos, la clara definición de políticas y conceptualización de la organización por parte de la alta gerencia.
Riesgos de Imagen	Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de los clientes y partes interesadas en la organización
Riesgos Operativos	Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de la organización, de los mecanismos de trabajo para generar el producto o servicio.
Riesgos Financieros	Se relacionan con el manejo de los recursos económicos. Ej: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes
Riesgos de Cumplimiento	Se asocian con la capacidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales y en general con su compromiso ante la comunidad
Riesgos de Tecnología	Están relacionados con la capacidad tecnológica para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

Tabla N°2: Nivel de Probabilidad

NIVEL DE PROBABILIDAD			
5	Casi cierto	No se tiene procedimientos o controles que ayuden a reducir el riesgo, el personal no reconoce el riesgo y no está capacitado	Se tiene procedimientos que ayuden a aumentar el riesgo son satisfactorio y suficientes, el personal reconoce el riesgo y lo maximiza, el personal está capacitado
4	Muy Frecuente	No se tiene procedimientos o controles documentados que ayuden a reducir el riesgo, el personal reconoce el riesgo, ha pensado como tratar de prevenirlo.	Se tiene procedimientos o controles documentados que ayuden a aumentar el riesgo, pero no suficientes, el personal reconoce el riesgo, ha pensado colaborar para que aumente esta personal esta parcialmente capacitado
3	Frecuente	Se tiene procedimientos o controles documentados que ayuden a reducir el riesgo, pero no son suficientes, el personal reconoce el riesgo, ha pensado como prevenirlo, el personal esta parcialmente capacitado	Se tiene procedimientos o controles documentados que ayuden a aumentar el riesgo, pero no son suficientes, el personal reconoce el riesgo, ha pensado como aumentarlo, el personal no está capacitado
2	Ocasional	Se tiene procedimientos o controles documentados que ayuden a reducir el riesgo son suficientes, el personal reconoce el riesgo, ha pensado como prevenirlo esta personal esta parcialmente capacitado	No se tiene procedimientos o controles documentados que ayuden a aumentar el riesgo, el personal reconoce el riesgo, ha pensado como tratar de aumentarlo, pero no está capacitado
1	Rara vez	Se tiene procedimientos que ayuden a reducir el riesgo son satisfactorio y suficientes, el personal reconoce el riesgo y lo previene, el personal está capacitado	No se tiene procedimientos o controles que ayuden a aumentar el riesgo, el personal no reconoce el riesgo y no está capacitado
		Negativo	Positivo

Tabla N°3: Nivel de Impacto

NIVEL DE IMPACTO			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	NEGATIVO	POSITIVO
5	Muy Alto	Si el evento llegara a presentarse, tendría un trágico impacto, comprometiendo los objetivos de la empresa o la continuidad de las operaciones por paralización de los principales procesos.	Si el evento llegara a presentarse, tendría un impacto positivo en el desempeño de los procesos principales de la organización, permitiendo el logro de los objetivos de la empresa.
4	Alto	Si el evento llegara a presentarse, tendría un alto impacto, comprometiendo los objetivos de la Empresa o la continuidad de las operaciones por paralización de los procesos de soporte.	Si el evento llegara a presentarse, tendría un impacto positivo en el desempeño de los procesos de soporte de la organización, permitiendo el logro de los objetivos de la empresa.
3	Medio	Si el evento llegara a presentarse, tendría un moderado impacto o efecto sobre los objetivos de la Empresa, comprometiendo varias actividades.	Si el evento llegara a presentarse, tendría un impacto positivo de menor prioridad ya que el efecto de la oportunidad es sobre actividades críticas de la empresa
2	Bajo	Si el evento llegara a presentarse, tendría un bajo impacto o efecto sobre algunas actividades de la Empresa.	Si el evento llegara a presentarse, tendría un impacto positivo de menor prioridad ya que el efecto de la oportunidad es sobre algunas actividades de la empresa
1	Muy Bajo	Si el evento llegara a presentarse, no representa un impacto importante para la Empresa.	Si el evento llegara a presentarse, no representa un impacto positivo para la empresa

Tabla N°4: Nivel de Riesgo

NIVEL DE RIESGO			
Nivel	Criterio	Descripción (NEGATIVO)	Descripción (POSITIVO)
17 a 25	CRÍTICO	Genera un alto impacto a la organización y es muy probable que ocurran. Afectación directa a la estrategia de la org., no se debe continuar con las actividades hasta que se realicen acciones que aporten a la mitigación del mismo.	Es aquel riesgo que al presentarse puede generar grandes beneficios para la organización para el cumplimiento de los objetivos corporativo.
13 a 16	IMPORTANTE	Genera un impacto a la org., y es más probable que ocurran. Afectación a los procesos de negocio, se debe realizar acciones correctivas a corto o mediano plazo a fin de mitigar el nivel de riesgo e iniciar acciones con el fin que el riesgo no se manifieste.	Es aquel riesgo que al presentarse potenciaría los procesos de negocio, se debe analizar el costo del aprovechamiento y el beneficio que daría a la org. Aprovecharlo.
9 a 12	MODERADO	Genera un impacto a la org., y es probable que ocurran ocasionalmente. Aquel riesgo que al presentarse puede originar una afectación a los procesos de soporte, se debe tomar acciones a mediano o largo plazo a fin de que el riesgo no se manifieste.	Es aquel riesgo que al presentarse potenciaría los procesos de soporte, se debe analizar el costo del aprovechamiento y el beneficio que daría a la org. Aprovecharlo.
4 a 8	TOLERADO	Genera bajo impacto a la org. y es poco probable que ocurran. Aquel riesgo que al presentarse no genera afectación en prestación de servicio de la organización. Se recomienda actividades de retención del riesgo.	Es aquel riesgo que al presentarse genera oportunidades en la prestación del servicio de la organización, las cuales no impacta sustancialmente en los requisitos de las partes interesadas.
1 a 3	NO SIGNIFICATIVO	No generan impacto a la organización y es improbable que ocurran. Aquel riesgo que al presentarse no afecta el funcionar de la organización. Se pueden continuar con las actividades sin llevar a cabo controles adicionales.	Es aquel riesgo que, al presentarse, su aprovechamiento no afecta sustancialmente los objetivos institucionales.

Tabla N°5: Estrategias para el tratamiento

ESTRATEGIAS PARA EL TRATAMIENTO		
RIESGO	Estrategia	Descripción
NEGATIVOS	Reducir	El nivel del riesgo se debería reducir mediante la selección de controles, de manera tal que el riesgo residual se pueda reevaluar como aceptable.
	Aceptar	La decisión sobre aceptar el riesgo sin acción posterior se debería tomar dependiendo de la expectativa de riesgo de la organización.
	Evitar	Se debería evitar la actividad o la acción que da origen al riesgo particular.
	Transferir o Compartir	El riesgo se debería transferir o compartir a otra de las partes que pueda manejar de manera más eficaz el riesgo particular dependiendo de la evaluación del riesgo.
POSITIVOS	Explotar	Eliminar la incertidumbre que no suceda y potenciarlo para que suceda
	Compartir	Compartir un riesgo positivo con terceros aumenta la capacidad que salga adelante
	Mejorar	Aumenta la posibilidad de la oportunidad, potenciándola u optimizando las acciones.
	Aceptar	Aceptar que viene una oportunidad, cuando se presente veremos cómo abordarla

8.2 Auditoría Interna

Nº	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

Nº VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Gerente General	Gerente General

2. Objetivo

Planificar e implementar auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad de LUESEM S.A.C, para verificar si las actividades de gestión de calidad y sus resultados relacionados, cumplen las disposiciones descritas en los estándares internacionales correspondientes para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Alcance

Para todos los procesos incluidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de LUESEM S.A.C

4. Documentos de Referencia

- ☐ ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- ☐ Norma ISO 19011:2018 - Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad

5. Definiciones básicas

- ☐ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

- ☐ **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- ☐ **Auditado:** Área, unidad o proceso de la organización a la que se realiza la auditoría interna.
- ☐ **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener y evaluar evidencias objetivas, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ☐ **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos, utilizados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- ☐ **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- ☐ **Equipo Auditor:** Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- ☐ **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información verificable que es pertinente para evaluar los criterios de auditoría.
- ☐ **Evidencia Objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- ☐ **Fortaleza:** Aspectos que representan una ventaja de la organización para el cumplimiento de los requisitos.
- ☐ **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- ☐ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- ☐ **Plan de Auditoria:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.
- ☐ **Programa de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

6. Responsabilidades

☐ Gerencia General

- Recibe el informe de Auditoría Interna y dispone las acciones a tomar.

☐ Responsable SGC

- Propone la designación del Auditor Líder y del Equipo Auditor, que debe ser independiente de la actividad auditada.
- Revisa y aprueba el Plan de auditoría para las coordinaciones respectivas.
- Supervisa que las Auditorías Internas se apliquen conforme a lo establecido en este proceso
- Aprueba los informes de Auditoría.

- Elabora el Programa Anual de Auditoría.
- Elabora el Plan de Auditoría Interna en coordinación con el auditor líder.
- Distribuye copias del Informe de Auditoría a la Dirección y al responsable del área auditada.
- Realizar las coordinaciones operativas y logísticas para asegurar el cumplimiento del Plan Anual de auditoría.

☐ **Auditor Líder**

- Convoca a la Reunión de Apertura.
- Registra los hallazgos, elabora las Conclusiones de la Auditoría y solicita al Responsable SGC convocar a la reunión de cierre.
- Elabora el informe de Auditoría
- Entrega el Informe de Auditoría al Responsable SGC.

☐ **Audidores**

- Recibe y cuida las copias controladas de todos los documentos del SGC.
- Realiza las actividades de auditoría, de acuerdo al plan establecido, incluyendo preparación del Informe de Auditoría.
- Registra los hallazgos.

7. Descripción del documento

El objetivo de la auditoría es determinar si política, los objetivos, los procedimientos, la interacción del mapa de procesos y la Información documentada que integran el Sistema de Gestión de Calidad implementado por la empresa, es conforme a los requisitos de la ISO 9001:2015, determinando cualquier tipo de no conformidad, garantizando la mejora continua.

Para lo anterior, se cuenta con un “Programa Anual de Auditoría” elaborado por el responsable SGC considerando: la eficacia de los procesos y documentos a auditar, los resultados de las auditorías previas, las fechas idóneas para realizarlas, las actualizaciones frente a cambios en los procesos y/o proyectos.

- ☐ Las auditorías internas se aplican a todos los procesos del alcance del SGC como mínimo una vez al año.
- ☐ Los criterios de auditoría incluyen a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 la normativa legal vigente, los requisitos del cliente y la información documentada establecida por la organización.

- ☐ Las auditorías externas son realizadas por personas calificadas conforme a los requisitos que se han establecido para los auditores internos, quienes laboran en LUESEM S.A.C, o han sido contratados para estos fines.
- ☐ En el caso de los colaboradores será un requisito indispensable el haber aprobado el curso de auditor interno brindado por alguna entidad certificada para tal fin.
- ☐ Los criterios de selección del auditor se resumen en el siguiente cuadro:

CRITERIOS	MINIMO
Educación	Titulado en educación superior técnica y/o universitaria
Formación como auditor	Formación de auditor interno ISO 9001:2015
Conocimientos	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

7.1. Designación del equipo auditor.

- El Responsable SGC designa al Auditor Líder y al Equipo Auditor de la auditoría.
- El Equipo Auditor comunica los objetivos, alcances y criterios de auditoría; determina la viabilidad y establece la comunicación entre el (los) auditor (es) y la(s) persona(s) a auditar.
- El Responsable SGC y el personal participante, proporcionan al Equipo Auditor, una carpeta que incluye una copia controlada de todos los documentos del SGC, la Lista de Verificación de Auditoría Interna, así como una copia controlada de los informes de auditorías previas, de ser el caso.

7.2. Revisión de la documentación

El Equipo Auditor revisa la idoneidad e integridad de la documentación proporcionada y determina si es posible continuar con el siguiente paso, de lo contrario, lo hace saber al Responsable de SGC, para que le suministre la documentación que haga falta, de ser el caso.

7.3. Preparación de la auditoría

El “Plan de Auditoría interna”, revisado y aprobado por el Responsable SGC, se distribuye a los servicios objetos de auditoría antes de la ejecución de la misma. El plan incluye, pero no se limita a fechas, lugares, horarios y duración de las actividades de auditoría y, de ser el caso, los recursos que sean necesarios para llevarla a cabo.

7.4. Reunión de apertura

El Auditor Líder, convoca a una Reunión de Apertura, a la cual asisten, por lo menos: los responsables de los procesos a auditarse, el Responsable SGC, el Equipo Auditor. En dicha reunión se comunica el “Plan de auditoría interna” y las actividades que realizará el Equipo Auditor, se establece la comunicación y se aclaran las dudas entre los asistentes.

7.5. Realización

Una vez terminada la reunión de apertura, el Equipo Auditor procede a realizar las actividades de auditoría, conforme al plan establecido. La auditoría incluye: visitas a los diversos procesos, entrevistas al personal, recopilación y verificación de información, observación de actividades y condiciones de los procesos involucrados, revisión de documentos y registros e indicios no previstos en la lista de verificación que puedan dar lugar a una No Conformidad.

7.6. Hallazgos

Los miembros del Equipo Auditor registrarán los hallazgos y durante la auditoría informarán al auditado, acerca de los hallazgos encontrados. Seguidamente, el Auditor Líder se reúne con el Equipo Auditor para consolidar y calificar los hallazgos, los mismos que pueden ser calificados como:

- ❑ Cumplimiento: Situaciones y atributos del SGC que satisface los requerimientos del cliente, propios de la empresa y normativos.
- ❑ Oportunidades de mejora. Son aquellos incumplimientos puntuales, aquellos que no necesariamente impactan al Sistema de gestión.
- ❑ No conformidades. Son incumplimientos sistemáticos respecto de requisitos normativos, o incumplimientos puntuales relevantes con relación al referencial auditado. Las mismas deben ser analizadas por el área auditada, la que deberá presentar las acciones correctivas, junto con las evidencias de su implementación, en el plazo establecido.
- ❑ Fortalezas: Aspecto del SGC donde la empresa o el área se destaca.
- ❑ Observación: Es un hallazgo en el cual si existe un cumplimiento pero que en el futuro puede convertirse en un incumplimiento de acuerdo a como se está desarrollando una actividad, tarea o proceso concreto.

7.7. Tratamiento de los hallazgos:

Los hallazgos que se establecen en la auditoría interna para la organización deberán ser tratados de la siguiente manera:

- ❑ Cumplimiento: Aceptación del cumplimiento, no es necesario realizar un tratamiento ya que no existe incumplimiento.

- ☐ Oportunidades de mejora. Se realizará el levantamiento directo mediante la corrección de la oportunidad. No es necesario realizar el registro de tratamiento y análisis de causa
- ☐ No conformidades. Se realizará el tratamiento de la No Conformidad y el análisis de causas en la organización, se tratará de acuerdo al procedimiento LUE-SGC-PR-004 No Conformidades, Acciones Correctivas
- ☐ Fortalezas: Aceptación de la fortaleza, no es necesario realizar un tratamiento ya que no existe incumplimiento.
- ☐ Observación: Se realizará el levantamiento directo mediante la corrección de la observación. No es necesario realizar el registro de tratamiento y análisis de causa

7.8. Conclusiones

Finalmente, el Equipo Auditor elabora las Conclusiones de Auditoría y los registra en el “Informe de Auditoría”, establecido para el caso.

7.9. Reunión de cierre

Al término de la auditoría, a solicitud del Equipo Auditor, el Responsable SGC convoca a una reunión de cierre, en la que deben estar presentes las mismas personas que estuvieron en la reunión de apertura, en esta reunión, el Equipo Auditor presentará sus conclusiones junto con los hallazgos de auditoría.

7.10. Informe de auditoría

El Auditor líder elabora y entrega el Informe de Auditoría posterior a la finalización de la auditoría al Responsable SGC. Finalmente, dicho informe se presenta a la Alta Dirección.

7.11. Seguimiento

Esta etapa no forma parte del proceso de auditoría interna, pero debe considerar que se deben tomar acciones sobre las desviaciones encontradas sin demoras injustificadas según lo establecido en el procedimiento “No Conformidades, Acciones correctivas”.

8. Documentos asociados

- ☐ LUE-SGC-PR-004 No Conformidades, Acciones Correctivas.
- ☐ LUE-SGC-RG-001 Control de información documentada.
- ☐ LUE-SGC-RG-005 Plan de Auditoría Interna.
- ☐ LUE-SGC-RG-006 Programa de Auditoría.
- ☐ LUE-SGC-RG-007 Informe de Auditoría Interna.
- ☐ LUE-SGC-RG-008 Registro de No Conformidad.

9. Anexos

No aplica

8.3 No conformidades, acciones correctivas

Nº	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

Nº VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Gerente General	Gerente General

2. Objetivo

Establecer los lineamientos para identificar, tomar acciones y eliminar las causas de las no conformidades que puedan presentarse en los diferentes procesos, que ayudarán a elevar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de LUESEM S.A.C.

3. Alcance

Se aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad de LUESEM S.A.C, desde que se detecta la no conformidad, la implementación de acciones hasta la verificación de eficacia.

4. Documentos de Referencia

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

5. Definiciones básicas

- ☐ **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto o cualquier otra situación indeseable ya existente, para evitar su repetición.

- ☐ **Corrección/ Acción Inmediata:** Acción tomada para eliminar el defecto en un No Conforme detectado.
- ☐ **No Conformidad (N/C):** Incumplimiento de la Norma, Política y/o información documentada del Sistema Integral de Gestión.
- ☐ **Servicio/ Producto No Conforme:** Es el resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

6. Responsabilidades

☐ **Gerente General:**

Es responsable por asignar los recursos necesarios para aplicar el presente procedimiento.

☐ **Responsable SGC:**

Gestionar la correcta implementación del presente procedimiento en las diversas áreas.

Apoyar en desarrollar los planes de acción de LUESEM S.A.C. en conjunto con los responsables de cada área o proceso.

Evalúa las No Conformidades y efectuar su seguimiento de las acciones.

☐ **Jefe / Responsable del proceso o área:**

Participa y/o supervisa las actividades acordadas y registra los resultados.

Conserva temporalmente los Registros de Acciones Correctivas para efectos de seguimiento, para luego ser remitido al dueño del proceso de acciones correctivas.

Registra los resultados de las Acciones Correctivas. Verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

☐ **Todo personal involucrado en el proceso o área:**

Reporta las No Conformidades existentes o potenciales.

Participa en el análisis de los problemas analizando las causas de los mismos.

Cumplir con las acciones establecidas por los responsables de las áreas.

7. Descripción del documento

7.1 Identificación del problema

En LUESEM S.A.C., se ha establecido este procedimiento para tomar acciones y eliminar las causas de las no conformidades detectadas, a través de las Acciones Correctivas. La identificación y el control de las no conformidades, durante el

desarrollo de los servicios es una responsabilidad compartida entre las responsables de áreas y el personal.

Por otro lado, el personal de LUESEM S.A.C., puede identificar, en cualquier momento, alguna no conformidad, comunicándola a su jefe o coordinador inmediato, quién a su vez tendrá la obligación de transmitirla a través de correo electrónico al responsable SGC para su documentación y registro respectivo en el registro “Seguimiento de No Conformidades”.

Para analizar las causas de las no conformidades detectadas, se hará uso de herramientas de mejora. En caso de ser necesario el personal involucrado se reunirá para tratar la desviación.

Los involucrados en la investigación de las causas de las no conformidades, proponen las acciones correctivas para evitar que se vuelva a presentar el problema y los plazos para su implementación. El responsable SGC, revisa la implementación de las acciones correctivas y posteriormente la eficacia de las mismas.

Las Acciones Correctivas, se pueden documentar en los siguientes casos:

1. Si se registran casos de Salidas No conformes recurrentes en la organización.
2. Como resultado de la ejecución de las Auditorías Internas o Externas
3. Como resultado de la Revisión por la Dirección
4. Cuando no se hayan alcanzado los objetivos planificados
5. Resultados del análisis y evaluación de SGC
6. Resultado de la evaluación de desempeño de proveedores externos
7. Cuando se registran los casos de quejas y reclamos de los clientes
8. Luego del resultado del análisis de la información de la satisfacción del cliente
9. Gestión de riesgos y oportunidades en la organización
10. Cualquier otro requisito de la norma ISO 9001: 2015 que se identifique durante el proceso de revisión por la revisión, auditoría interna y auditoría externa.

Las No conformidades identificadas se documentan en el “Registro de No Conformidades”, el que a su vez es enviado al responsable SGC quién lo ingresa a la “Seguimiento de No Conformidades”, la misma que se actualiza al momento de recibir la No Conformidad.

7.2 Análisis de causas

El análisis de causa raíz se utiliza para investigar cuáles son las causas que han originado un determinado problema o incidencia. Para la determinación de la causa raíz- o de las causas raíces- que originaron la No conformidad, se podría utilizar el método de “Las 5 M” y el diagrama de Ishikawa, de “Los 5 Por qué”, el diagrama de Ishikawa, o cualquier otra metodología que el grupo involucrado en tratamiento de la No conformidad establezca. A continuación, se explica en que consiste la metodología de “Las 5 M” en combinación con el diagrama de Ishikawa, y la metodología de “Los 5 Por qué”:

Método de “Las 5 M” y el diagrama de Ishikawa

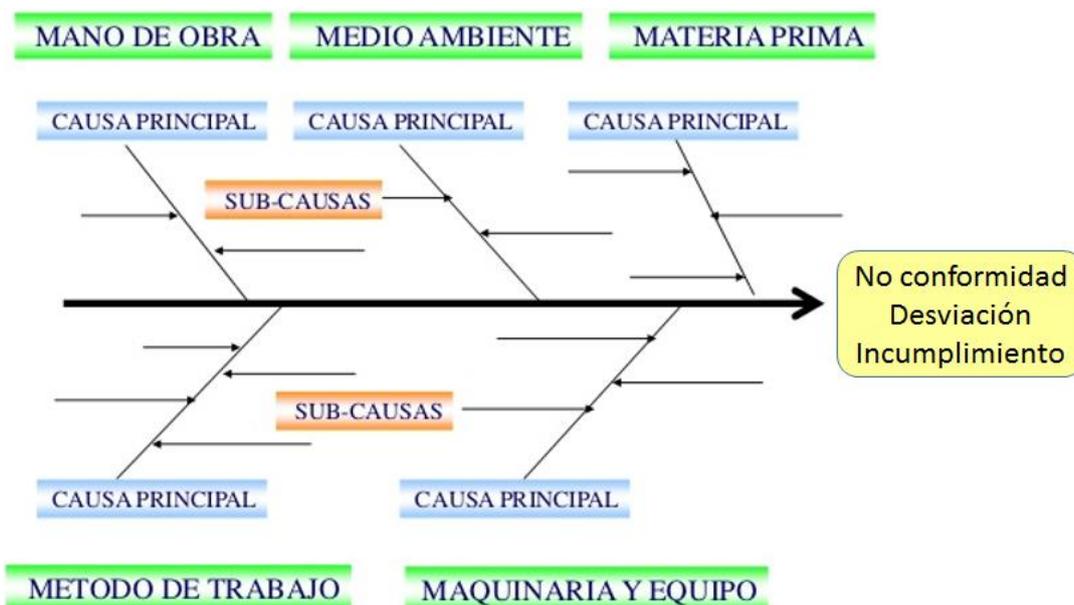
Para la aplicación de este método se sigue un orden para considerar las causas de los problemas partiendo de la premisa de que estas, están agrupadas de acuerdo a los siguientes 5 criterios:

- ☒ Maquinaria y equipo: Se analiza las entradas y salidas de cada máquina o equipos que interviene en el proceso, así como de su funcionamiento de principio a fin y los parámetros de configuración, permitirán saber si la causa raíz de un problema está en ellas.
- ☒ Método de trabajo: Se debe cuestionar la forma de hacer las cosas. Cuando se diseña un proceso, existen una serie de circunstancias y condicionantes (conocimiento, tecnología, materiales, ...) que pueden variar a lo largo del tiempo y no ser válidos a partir de un momento dado.
- ☒ Mano de obra: El personal puede ser el origen de un fallo. Falta de conocimiento del proceso, no poseer las habilidades para la realización de las tareas, etc.
- ☒ Medio ambiente: Las condiciones ambientales pueden afectar al resultado obtenido y provocar problemas. Valorar las condiciones en las que se ha producido un fallo.
- ☒ Materia prima: Los materiales empleados como entrada son otro de los posibles focos en los que puede surgir la causa raíz de un problema.

Las cinco (5) “M” suelen ser generalmente un punto de referencia que abarca casi todas las principales causas de un problema, por lo que constituyen los brazos principales del diagrama causa-efecto.

Entonces, se procede a realizar una “Lluvia o Tormenta de Ideas”, que consiste en generar tantas ideas como sea posible dejando que el pensamiento creativo de cada persona del grupo las exponga libremente. Las subdivisiones, en base a las cinco (5) “M”, además de organizar las ideas, estimulan la creatividad. En esta fase quienes intervienen, deben liberarse de preconceptos. En caso contrario, se puede condicionar la búsqueda a las soluciones que ya se han propuesto o probado y que no han aportado la solución.

Podría utilizarse el diagrama de Ishikawa como una herramienta para ordenar las causas y graficar sus interacciones, situando las causas sugeridas en el brazo correspondiente, tal y como se muestra a continuación:



De esta manera, vamos a obtener un diagrama visualmente atractivo y sobre todo ordenado de causas y efectos.

Método de “Los 5 Por qué”

También llamada “Escalera de porqués”, es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan un problema en particular con el objetivo final de determinar la causa raíz de un defecto o problema.

Esta técnica se utilizó por primera vez en Toyota durante la evolución de sus metodologías de fabricación, que luego culminarían en el Toyota Production System (TPS). Esta técnica se usa actualmente en muchos ámbitos, y también se utiliza dentro de Six Sigma.

Se basa en un proceso de trazabilidad. Se analizan las posibles causas al problema caminando hacia atrás, hasta llegar a la última causa que originó el problema. Se debe tener en cuenta que no tienen por qué ser exactamente 5 preguntas, pues esto va a depender de la longitud del proceso causal del problema.

El objetivo de esta técnica es descubrir información vital de modo sistemático, analizar las causas ocultas y desarrollar soluciones a las preguntas planteadas. Para aplicar correctamente esta técnica, se deben realizar las siguientes actividades, y en el siguiente orden:

- ☐ Definir el problema a solucionar: No conformidad, desviación o incumplimiento.
- ☐ Empezar la serie sucesiva de preguntas “¿por qué?”, algunas de las preguntas típicas son: ¿Por qué ha surgido este problema?, ¿Por qué no funciona este mecanismo?, ¿Por qué no se mejora este proceso?...
- ☐ Cuando no se puede contestar una de las preguntas significa que se ha llegado a la causa raíz del problema.

Se puede utilizar la siguiente tabla, a manera poder visualizar gráficamente el análisis:

ITEM	PREGUNTAS	RAZONES
1	¿Por qué ocurrió la situación o el problema (No conformidad o Incumplimiento)?	Debido a A
2	¿Por qué ocurrió A?	Debido a B
3	¿Por qué ocurrió B?	Debido a C
4	¿Por qué ocurrió C?	Debido a D
5	¿Por qué ocurrió D?	Debido a E

Luego de generarse las No conformidades serán registradas por el responsable SGC, para el seguimiento del cumplimiento/ eficacia de las acciones correctivas y de su cierre, en el registro *Seguimiento de No Conformidades*. En este registro se detallan:

- ☐ El hallazgo y corrección de las no conformidades.
- ☐ Las acciones correctivas necesarias.
- ☐ El responsable de la implementación.
- ☐ El plazo máximo para dicha implementación.
- ☐ Seguimiento de cumplimiento de acciones.
- ☐ Eficacia de la acción
- ☐ Evidencia de las acciones cumplidas
- ☐ Status de la no conformidad

El responsable SGC solicitará al responsable la evidencia de las acciones implementadas. Si la acción no ha sido cumplida, se asienta en el registro *Seguimiento de No Conformidades* las causas por el cual no se cumplió el plazo y se asigna un nuevo plazo para su implementación. El responsable SGC revisará y determinará si las evidencias del cumplimiento de las acciones son apropiadas.

Dentro de las acciones documentadas, se encuentra la modificación de documentos, se procede de acuerdo al procedimiento *Control de Información Documentada*. El responsable de mantener actualizado este registro, *Seguimiento de No Conformidades*.

7.3 Establecimiento e implementación de acciones correctivas

Una vez identificadas las causas de las No conformidades, se evalúan las acciones correctivas más adecuadas, para llevar a cabo la acción más pertinente a seguir, a fin de evitar que el problema se vuelva a repetir.

Las acciones correctivas descritas en el Registro de No Conformidad deben incluir por lo menos: la actividad a realizar, el responsable de la misma, la fecha de implementación de las acciones y la fecha de seguimiento de las mismas. El responsable SGC, verifica y da seguimiento a la implementación de las acciones correctivas.

7.4 Verificación de eficacia y cierre

Dependiendo de la naturaleza de la No Conformidad y complejidad de la acción correctiva la verificación de la eficacia se podrá realizar hasta los 30 días calendario de haberse implementado las acciones correctivas. El Responsable SGC y los responsables de área, son encargados de verificar la eficacia de las Acciones tomadas, y posteriormente el Responsable SGC detalla el estado de las mismas en el registro “Seguimiento de No Conformidades”.

Se considera efectiva una acción correctiva, si al momento de verificar la efectividad hay una evidencia de que la no conformidad no se ha vuelto a repetir. Si las acciones planteadas no resultan efectivas, se establece una no conformidad por falta de eficacia de las acciones tomadas y se reinicia el ciclo de la gestión de las acciones correctivas.

7.5 Información de resultados

El Responsable SGC, consolida los resultados de la gestión de las acciones correctivas, documentado en la “Seguimiento de No Conformidades”, en la cual se puede apreciar el estado de las acciones correctivas, indicando: el número de no conformidades pendientes de ejecución, las que están en ejecución y finalmente las acciones cerradas y las eficaces.

7.6. Control de las salidas no conformes

La organización determinará 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.

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

Asimismo, la organización debe conservar la información documentada que:

- a) describa la no conformidad;
- b) describa las acciones tomadas;
- c) describa todas las concesiones obtenidas;
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Asimismo, las salidas no conformes se registrarán en la organización de acuerdo al registro LUE-SGC-RG-019 Seguimiento de las Salidas No Conformes

8. Documentos asociados

- ☐ LUE-SGC-RG-008 Registro de No Conformidad
- ☐ LUE-SGC-RG-009 Seguimiento de No Conformidades
- ☐ LUE-SGC-RG-019 Seguimiento de las Salidas No Conformes

9. Anexos

No aplica

8.4 Planificación y Medición

N°	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N° VERSI ÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Gerente General	Gerente General

2. Objetivo

El propósito de este procedimiento es definir criterios y metodologías para realizar la planificación, medición y seguimiento de las variables del Sistema de Gestión de Calidad, relacionados con los Objetivos y Metas establecidas y las Política de la empresa.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

4. Documentos de Referencia

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

5. Definiciones básicas

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Las quejas de los clientes son un indicador

habitual de una baja satisfacción del Cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del Cliente.

- **Indicador:** Representación medible de la condición o estado de las operaciones, la gestión o las condiciones.
- **Objetivo:** Son las acciones específicas y medibles necesarias que se deben de llevar a cabo para lograr la meta general, los objetivos del SGC de LUSEM S.A.C son derivados de su Política de SGC.
- **Meta:** Requisito detallado de actuación, cuantificado cuando sea posible, aplicable a las actividades de la organización que proviene de los objetivos, es el resultado que queremos alcanzar.
- **Estrategias:** Son los medios o acciones a tomar para lograr un objetivo.
- **Indicadores de gestión:** Expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o un proceso. El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación referido a su meta asociada.
- **Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la organización. Ej: cliente, comunidad, proveedores, entes reguladores, empleados, etc.

6. Responsabilidades

- **Gerente / jefe / Responsable de Área:** Revisa datos, identifica tendencias, asegura que el desempeño del Sistema de Gestión sea monitoreado, medido y documentado periódicamente para evidenciar la mejora continua. Asegura que la medición de cada proceso sea consistente con la Metas y Objetivos.
- **Responsable SGC:** Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora, y asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas. Mantener actualizados los indicadores de gestión de las áreas y realizar seguimiento de las acciones propuestas para la mejora
- **Trabajadores:** Cumplir con los objetivos establecidos por la organización.

7. Descripción del documento

7.1. Lineamientos

La Alta Dirección debe asegurarse de que la política:

- Sea apropiada al propósito y contexto de la empresa y apoye su dirección estratégica.
- Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.
- Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.
- Estar disponible y mantenerse documentada.
- Sea comunicada, entendida y se aplique dentro de la empresa.
- Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

A su vez, los responsables de cada área en conjunto con la Alta Dirección y el responsable SGC deben comunicar a su personal la Política cada vez que ésta cambie, dejando evidencia de esta comunicación.

7.2. Objetivos

En función de los lineamientos se han establecido objetivos coherentes y medibles en el tiempo. Los Objetivos del SGC son revisados en las reuniones de Revisión por la Dirección.

Todos los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, se definen en el registro de **“LUE-SGC-RG-10 Matriz de Planificación de Objetivos y Metas”**. En el mismo, se establecen las áreas/procesos involucrados, los plazos requeridos para su logro, los recursos necesarios, las actividades, metas y los responsables del seguimiento de los mismos.

Al finalizar los plazos requeridos para el logro de los objetivos, se deberá realizar una revisión de los mismos.

Si se detectara incumplimientos derivados de los objetivos y metas se realiza el llenado del formato **“LUE-SGC-RG-08 Registro de No Conformidad”** correspondiente según lo establece el procedimiento **“LUE-SGC-PR-004 No conformidades, Acciones correctivas”**.

Asimismo, los objetivos se revisarán como mínimo 1 vez al año para su evaluación, actualización.

7.3. Metodología

Los objetivos del sistema de gestión de calidad deben:

- Ser coherentes con la política del sistema de gestión de calidad.

- Ser medibles.
- Tener en cuenta los requisitos aplicables.
- Ser pertinentes para la conformidad de los productos y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- Ser objeto de seguimiento.
- Comunicarse y actualizarse, según sea apropiado

Para el establecimiento de objetivos del sistema de gestión de calidad se puede tomar en cuenta la siguiente información, más no limitarse a:

- Informe de revisión del sistema de gestión del periodo anterior
- Opinión de las partes interesadas
- Eficacia de los procesos
- Requisitos legales y compromisos voluntarios identificados
- Opciones tecnológicas y operacionales

Toda esta documentación referencial de los puntos anteriores se analiza a fin de:

- Fijar los objetivos para el siguiente ejercicio
- Identificar cuáles son los recursos existentes y cuáles son los necesarios, para acometer dichos objetivos
- Ajustar las necesidades y los recursos (existentes o nuevos).

7.4. Definición de los objetivos

En el establecimiento de los objetivos, intervendrá directamente la Alta Dirección.

Los objetivos serán convenientemente registrados en el registro “**LUE-SGC-RG-010 Matriz de Planificación de Objetivos y Metas**”. Es responsabilidad de la Alta Dirección de la empresa, revisar y aprobar los objetivos del Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

7.5. Plan de Mejora

En las reuniones de Revisión por la Dirección, se realizará la planificación de las acciones a tomar para lograr los objetivos propuestos, determinando:

- Que se va hacer
- Que recursos se requiere (Económicos, tecnológicos, personal, etc.)
- Quien será el responsable
- Periodo o fecha cuando se finalizará
- Como se evaluará los resultados.

Se analizan las propuestas que surjan de los distintos integrantes de la empresa con el fin de mejorar las distintas áreas y lograr el objetivo

propuesto. En el registro “**LUE-SGC-RG-010 Matriz de Planificación de Objetivos y Metas**”, se detallan las acciones propuestas, los plazos de ejecución, los responsables de la ejecución de las tareas de mejora y el resultado obtenido.

El responsable de cada área será el encargado del seguimiento de las mejoras, informando el grado de avance y cumplimiento de la acción al responsable SGC. Si la evaluación determina alguna desviación de lo planificado o su inaplicabilidad, se volverá a analizar para determinar una nueva planificación.

7.6. Seguimiento y Medición de los Objetivos

El cumplimiento de los objetivos analizados a través de los diferentes indicadores de gestión, las cuales son actualizados periódicamente por cada área.

El responsable SGC solicitará a los Gerentes / Jefes / Responsables de cada área la actualización de los indicadores de gestión para poder realizar su seguimiento y reportar a la Alta Dirección en las Revisiones por la Dirección.

7.7. Encuesta de satisfacción:

7.7.1. Envío de encuestas de satisfacción

El responsable SGC o el Gerente de Ventas se dirigirá por escrito al cliente informándole sobre el sistema de evaluación de satisfacción de los clientes, adjuntándole un ejemplar de la encuesta de satisfacción y pidiéndole su devolución, tras rellenarla.

Este proceso se llevará a cabo una vez que se termina el pedido con el cliente.

7.7.2. Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción

El responsable SGC analizará las encuestas, las cuales han sido enviadas por los clientes.

En base a los resultados de la evaluación en caso de resultar desfavorable el responsable SGC tomará las medidas oportunas a tomar para corregirlas y evitar su repetición, nombrará a un responsable para el seguimiento de dichas medidas, el cliente deberá justificar por qué

califico con un resultado desfavorable de los pedidos atendidos de la empresa para poder tomar las acciones respectivas.

La encuesta de satisfacción del cliente estará formada por las siguientes 7 preguntas con respecto a los productos brindados

N. o	Item
1	El tiempo de respuesta de la atención a sus llamadas y consultas referente al servicio contratado fue
2	El aporte en soluciones que le brindó LUESEM S.A.C fue
3	El tiempo de ejecución de servicio que le brindo LUESEM S.AC fue
4	Cómo calificaría a LUESEM S.A.C en relación con las otras empresas del sector
5	Considerando su experiencia con nuestro servicio que probabilidad hay que nos recomienden a otras empresas del sector.
6	Cuáles son las probabilidades que vuelvas a solicitar nuestros servicios a futuro de ser necesario.
7	En general, está satisfecho con el servicio que le brindo LUESEM S.A.C

Asimismo, se tomarán en cuenta las siguientes calificaciones de resultados de la encuesta de satisfacción por cada cliente para considerar los niveles mínimos de aprobación:

Puntuación	Estado	Acciones
$0 \leq X \leq 6$	Desaprobado	Encuesta desaprobada, se debe de realizar un registro de no conformidades y ponerse en contacto con el cliente para obtener mayor información sobre su evaluación para tomar acciones correctivas inmediatas.
$7 \leq X \leq 13$	Regular	Encuesta regular, se debe de realizar un registro de no conformidades sobre el resultado para tomar acciones y ponerse en contacto con el cliente para evaluar si se debe tomar acciones inmediatas o planificadas.

$14 \leq X \leq 20$	Buena	Encuesta buena, se debe de realizar un análisis interno sobre las posibles causas a fin de mejorar el desempeño.
$21 \leq X \leq 28$	Excelente	Encuesta excelente, se analizará la encuesta de satisfacción para mantener el nivel de atención.

7.7.3. Recepción de las quejas o reclamos:

En todos los casos, la persona que reciba por cualquier medio (verbalmente, por escrito, teléfono o correo electrónico) la queja, deberá comunicarla lo antes posible, independientemente de la importancia aparente de aquella, al responsable SGC procurando aportar la información más completa posible acerca de las circunstancias de la queja.

Asimismo, la queja será comunicada al responsable SGC y al responsable del área involucrada, utilizando para ello cualquier canal de comunicación. El responsable SGC se encargará del registro en LUE-SGC-RG-020 Seguimiento de Quejas y Reclamos para realizar su seguimiento e identificación.

7.7.4. Estudio y resolución de la queja o reclamo

El responsable SGC y el responsable del área involucrada llevan a cabo el análisis de la queja presentada, realizan las consultas con el personal que crea conveniente, y deciden evaluar la queja o reclamo. Si procede, definen las acciones a tomar para corregirla y evitar su repetición, y las personas encargadas de llevar a cabo tales acciones y el tipo de seguimiento que se va a efectuar para comprobar la eficacia de las mismas para corroborar su cierre y en caso aplique la respuesta al cliente.

El responsable del área involucrada será el responsable de dar contestación escrita al cliente o terceras partes afectadas. Se dejará una evidencia y deberá ser enviada al responsable SGC para su conocimiento.

La contestación por escrito al cliente o terceras partes afectadas, sólo podrá obviarse si:

- ✓ No se trata de una queja formal, sino más bien de alguna impresión o comentario de poca trascendencia sobre el producto recibido.
- ✓ Cuando la acción correctora adoptada haga innecesaria la contestación (en estos casos, resulta de todos modos aconsejable).

Se considerará cerrada una queja en el momento en el que se llevan a cabo las actuaciones decididas y éstas, a juicio del responsable del área afectada y del responsable SGC, han sido satisfactorias. En ese momento, solicitará al responsable SGC la firma al pie de la misma.

El Responsable SGC es el responsable del archivo de toda la documentación referente al caso, tanto en el transcurso de la implantación de las acciones decididas, como a la finalización de éstas. Facilitará, asimismo, las copias necesarias a las personas que las soliciten.

Asimismo, en caso se presenten más de 3 quejas sobre un proceso similar, este deberá ser analizado bajo un registro de no conformidades para determinar acciones correctivas y análisis de causas.

7.7.5. Implantación y seguimiento de las acciones o correctivas derivadas de quejas del cliente o terceras partes afectadas.

El plazo máximo de resolución de una queja (entendiendo como tal el tiempo transcurrido entre la fecha de la queja y la fecha de la contestación escrita) no podrá exceder de dos semanas.

Con una frecuencia mínima mensual, el responsable SGC repasará todas las quejas que permanecen abiertas, dejando constancia de dicha revisión firmando en el margen del formato y anotando fecha.

8. Documentos asociados

- LUE-SGC-RG-010 Matriz de Planificación de Objetivos y Metas
- LUE-SGC-RG-013 Encuesta Satisfacción del Cliente
- LUE-SGC-RG-008 Registro de No Conformidades

9. Anexos

No aplica

8.5 Revisión por la Dirección

Nº	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

Nº VERSI ÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR:	APROBADO POR:
00	Documento original	Gerente General	Gerente General

2. Objetivo

Evaluar la continua adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado por LUESEM S.A.C y definir los lineamientos para el proceso de mejora y cambios en el sistema.

3. Alcance

Se aplica a todo el SGC implementado por LUESEM S.A.C

4. Documentos de Referencia

☐ ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad.

5. Definiciones básicas

☐ **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

- ☐ **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- ☐ **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

6. Responsabilidades

- ☐ **Responsable SGC:** Es responsable de evaluar cualitativamente y cuantitativamente el SGC, coordinar la reunión de revisión por la dirección.
- ☐ **Gerencia General:** Es responsable de dirigir el proceso de revisión del SGC.
- ☐ **Jefes / Responsables de Áreas:** Comunicar a la Alta Dirección los avances o desviaciones de sus procesos. Mantener actualizado la documentación del SGC.

7. Descripción del documento

7.1. Gerencia General o Alta dirección

La alta dirección asegura su liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- 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 éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la empresa.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la empresa.
- d) Promoviendo el uso de enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- f) Comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad.
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.

- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- i) Promoviendo la mejora continua.
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

La Alta Dirección asigna las responsabilidades y autoridades a través del registro **“LUE-RHH-RG-01 Perfil de Puesto”** para:

- Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de las normas.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Para el nombramiento del responsable del SGC se deberá comunicar a la persona designada a través del registro **“LUE-SGC-RG-012 Nombramiento del responsable del Sistema de Gestión de Calidad”**, el cual es archivado por el Área de SGC.

7.2. Frecuencia y convocatoria de la revisión por la dirección:

El Sistema de Gestión de Calidad implementado se revisa por lo menos una vez al año. El responsable SGC convoca a la Alta Dirección para este proceso; asimismo, puede invitar además a jefes o empleados que estime conveniente.

Adicionalmente, con la finalidad de tomar conocimiento y/o monitorear los avances de los acuerdos, se podrá realizar revisiones parciales para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGC.

7.3. Consideraciones a incluir (Entradas) en la revisión por la dirección:

La información que se utilizará como entrada para la revisión, son presentaciones elaboradas por el responsable SGC relacionados al SGC, las mismas que deben contener:

- ☐ El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- ☐ Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- ☐ La Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
4. Las no conformidades y acciones correctivas
5. Los resultados de seguimiento y medición
6. Los resultados de las auditorías
7. El desempeño de los proveedores externos

- La adecuación de los recursos
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Las oportunidades de mejora

7.4. Salidas

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
- Las necesidades de recursos

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

7.5. Revisión y seguimiento

La revisión por la dirección del SGC debe ser capaz de determinar si durante el período evaluado:

- Se ha cumplido con las políticas y los objetivos establecidos.
- Si el SGC ha sido eficiente y útil para la empresa.

El responsable SGC, elaborará el registro “**LUE-SGC-RG-011 Acta de Revisión por la Dirección**”, como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.

El responsable SGC en coordinación con la Alta Dirección, distribuirá el registro “**LUE-SGC-RG-011 Acta de Revisión por la Dirección**” para que los responsables de área, puedan consultar los acuerdos establecidos y procedan a realizar las implementaciones correspondientes.

En caso de observarse anomalías, desviaciones o se observe una tendencia a la desmejora se deberán tomar las acciones necesarias de acuerdo al procedimiento **“LUE-SGC-PR-004 No Conformidades, Acciones Correctivas”**.

8. Documentos asociados

- ☐ LUE-SGC-PR-004 No Conformidades, Acción Correctiva
- ☐ LUE-SGC-RG-011 Acta de Revisión por la Dirección
- ☐ LUE-SGC-RG-012 Nombramiento del responsable del Sistema de Gestión de Calidad.
- ☐ LUE-RHH-RG-01 Perfil de Puesto

9. Anexos

No aplica

8.6 Gestión del cambio

N°	ÍNDICE
1.	Control de cambios
2.	Objetivo
3.	Alcance
4.	Documentos de referencia
5.	Definiciones básicas
6.	Responsabilidades
7.	Descripción del documento
8.	Documentos asociados
9.	Anexos

1. Control de Cambios

N° VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR	APROBADO POR
00	Documento original	Gerente General	Gerente General

2. Objetivo

Asegurar que todos los cambios o modificaciones en los servicios, equipos, instalaciones o en los procesos sean implementados; administrados y registrados adecuadamente de tal forma que los Riesgos y aspectos Legales originados por los cambios sean identificados, evaluados, mitigados o eliminados.

3. Alcance

Aplicable a los cambios con potencial de afectar a las personas, ambiente o impactar la continuidad de los procesos, instalaciones y equipos de LUESEM S.A.C.

4. Documentos de Referencia

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

5. Definiciones básicas

- **Cambio:** Adición, supresión, modificación o reemplazo de una tarea o condición física de equipos, áreas e instalaciones o cualquier aspecto que no

sea un “reemplazo por un símil”. Por ejemplo: incorporación de nuevos equipos, otras metodologías para realizar una tarea, la incorporación de nuevas sustancias peligrosas, etc.

- **Riesgo:** Evento que de acuerdo a la naturaleza de su ocurrencia y a sus respectivas consecuencias puede estar presentes en el día a día y estar relacionado a aspectos del sistema de gestión.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Pueden tener un formato definido o carecer del mismo.

6. Responsabilidades

Será responsabilidad de todos los colaboradores, con apoyo y seguimiento del responsable del SGC, la aplicación y cumplimiento del presente procedimiento.

7. Descripción del documento

7.1. Presentación y contenido de los documentos

Todo nuevo trabajo o servicio tiene como primeras herramientas de Gestión del cambio, En caso de detectarse cualquier posible cambio a especificaciones, diseños, materiales o procedimientos, métodos o permisos de trabajo ya aprobados, debe ser documentado, evaluado y aprobado antes de adoptar dicho cambio, para lo cual deberá seguir los pasos descritos a continuación:

7.1.1. Pasos para desarrollar la gestión del cambio:

- El área generadora del cambio, deberá llenar el formato de Gestión del cambio y contar con la aprobación del Gerente, para iniciar el proceso de evaluación de riesgos asociados al cambio propuesto.
- El área generadora del cambio, deberá asegurarse de contar con la Evaluación Técnica Legal del cambio propuesto.
- Para la aprobación final se deberá adjuntar, en el caso que sea requerido, el formulario de solicitud de Información
- Después de aprobado el cambio, deberá haber un seguimiento y monitoreo continuo del mismo.
- La Gerencia aprobará el cambio, si este es prudente y seguro, luego de hacer los estudios y análisis respectivos, los que deben considerar como mínimo:
 - ✓ Integridad del Sistema.
 - ✓ Nivel de exposición al riesgo (Aumento – Disminución).

- ✓ Alcance del Trabajo.
 - ✓ Impacto en los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
 - ✓ Programación de los trabajos.
 - ✓ Costos.
 - ✓ Posibilidad que el cambio genere un riesgo u oportunidad en la organización.
- La solicitud inicial para cambiar métodos constructivos o procedimientos de trabajo se hará de la misma forma, pero será aprobada y documentada previamente por el Gerente General.
 - En los estudios y aprobaciones respectivas, deberá participar la Gerencia.
 - Los cambios aprobados deberán ser comunicados formalmente a todos los interesados por la Gerencia respectiva, antes de proceder a efectuar los mismos.
 - Si producto de una Gestión del Cambio, se requiere de la contratación de nuevos trabajos o servicios; estos deberán seguir con el procedimiento de Compras.

7.2. De los Registros:

- La aprobación del Cambio debe quedar documentada.
- Todo Formato de Gestión de Cambio aprobado deberá ser almacenado.

7.3. Restricciones

- Está absolutamente prohibido realizar cambios en especificaciones, diseños, materiales, métodos o procedimientos de trabajo, sin que hayan sido aprobados por el Gerente.

8. Documentos Asociados

- LUE-SGC-RG-016 Gestión del Cambio

9. Anexos

No aplica

Anexo 9: Política del Sistema de Gestión de Calidad

	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	<table border="1"> <tr> <td>Código:</td> <td>LUE-SGC-PO-001</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>L</td> </tr> <tr> <td>Página:</td> <td>1 de 1</td> </tr> </table>	Código:	LUE-SGC-PO-001	Versión:	00	Fecha:	L	Página:	1 de 1
Código:	LUE-SGC-PO-001									
Versión:	00									
Fecha:	L									
Página:	1 de 1									

LUESEM SAC. organización dedicada al diseño, fabricación, comercialización, distribución y soporte técnico de prendas de trabajo y de vestir, el cual busca ser líder en el mercado; define esta política de su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, asumiendo los siguientes compromisos:

1. Planificar y realizar nuestros trabajos y operaciones con el objetivo **de brindar la satisfacción al cliente** el cual es enfocado en nuestras prendas de trabajo y de vestir
2. **Mejorar continuamente** el desempeño de nuestros procesos de trabajo y del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. **Promover, garantizar la formación y la toma de conciencia** de nuestros colaboradores con el fin de potenciar sus competencias.
4. **Cumplir con los requisitos de nuestros clientes, requisitos legales y otros requisitos** pertinentes aplicables a la Calidad.
5. **Satisfacer las necesidades y expectativas** de nuestras partes interesadas.

Gerente General

Anexo 10: Nombramiento del responsable del Sistema de Gestión de Calidad

	NOMBRAMIENTO DEL RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<table border="1"> <tr> <td>Código:</td> <td>LUE-SGC-RG-012</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Página:</td> <td>1 de 1</td> </tr> </table>	Código:	LUE-SGC-RG-012	Versión:	00	Fecha:		Página:	1 de 1
Código:	LUE-SGC-RG-012									
Versión:	00									
Fecha:										
Página:	1 de 1									

La gerencia de LUESEM S.A.C. designa como responsable del Sistema de Gestión de Calidad a partir del mes de abril del 2021, al Sr. identificado con DNI

Independiente de otras responsabilidades, tendrá la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad de LUESEM S.A.C.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad para su revisión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

De igual forma será responsable por cualquier relación con partes internas o externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

Designa:

Acepta:

Gerente General

Responsable del Sistema de
Gestión de Calidad

Lima,

Documento propiedad de LUESEM S.A.C prohibido su reproducción total o parcial sin autorización.
El ejemplar impreso es copia NO controlada de la información documentada del SGC de LUESEM S.A.C