



**UNAP**



**FACULTAD DE AGRONOMÍA  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL**

**TESIS**

**“NIVEL DE CUMPLIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001.2015,  
DE LA EMPRESA “TWO PLAY”. LORETO–PERÚ 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERA EN GESTIÓN AMBIENTAL**

**PRESENTADO POR:  
LESLY JASMIN ESPINOZA GOMEZ**

**ASESOR:  
Ing. JORGE ENRIQUE BARDALES MANRIQUE, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2019**



**UNAP**

**FACULTAD DE AGRONOMIA**  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA EN  
GESTION AMBIENTAL



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N° 006-CGYT-FA-UNAP-2019**

En Iquitos, en el auditorio de la Facultad DE AGRONOMIA a los 22 días del mes de NOVIEMBRE del 2019, a horas 5.00 PM, se dio inicio a la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado : "NIVEL DE CUMPLIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001. 2015, DE LA EMPRESA "TWO PLAY". LORETO-PERU 2019", aprobado con RD N°012-CGYT-FA-UNAP-2019, presentado por la Egresada: LESLY JASMIN ESPINOZA GOMEZ, para optar el Título Profesional de INGENIERO(A) EN GESTION AMBIENTAL que otorga la Universidad de acuerdo a la Ley y Estatuto.

El Jurado Calificador y dictaminador designado mediante R.D. N°003-CGYT-FA-UNAP-2019, está integrado por:

ING. OCTAVIO DELGADO VASQUEZ, M.Sc.	PRESIDENTE
ING. JULIO PINEDO JIMENEZ, M.Sc.	MIEMBRO
ING. JUAN LUIS ROMERO VILLACREZ, M.Sc.	MIEMBRO

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **A SATISFACCION.**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación pública y el trabajo de investigación han sido: **APROBADOS** Con la calificación **BUENA**

Estando la Egresada **APTA** para obtener el Título Profesional de **INGENIERO(A) EN GESTION AMBIENTAL**

Siendo las **6.50 PM DEL MISMO DIA** se dió por terminado el acto **DE SUSTENTACION.**

ING. OCTAVIO DELGADO VASQUEZ, M.Sc.  
Presidente

ING. JULIO PINEDO JIMENEZ, M.Sc.  
Miembro

ING. JUAN LUIS ROMERO VILLACREZ, M.Sc.  
Miembro

ING. JORGE ENRIQUE BARDALES MANRIQUE, Dr.  
Asesor

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA  
FACULTAD DE AGRONOMÍA**

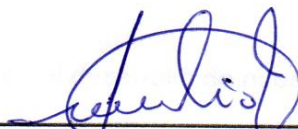
Tesis aprobada en sustentación pública el día 22 de noviembre del 2019, por el jurado Ad-Hoc nombrado por el Comité de Grados y Títulos, para optar el Título Profesional de:

**INGENIERA EN GESTIÓN AMBIENTAL**



---

**Ing. OCTAVIO DELGADO VASQUEZ, M.Sc**  
Presidente



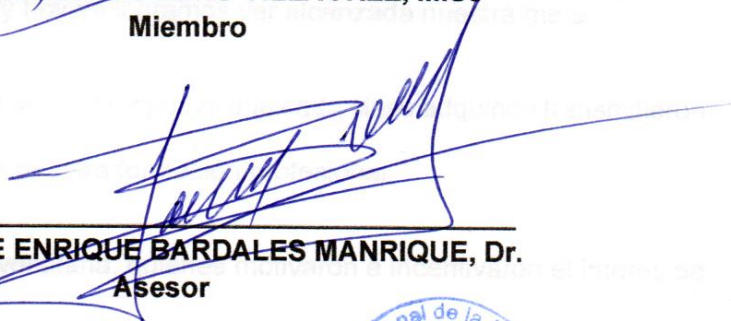
---

**Ing. JULIO PINEDO JIMENEZ, M.Sc**  
Miembro



---

**Ing. JUAN LUIS ROMERO VILLACREZ, M.Sc**  
Miembro



---

**Ing. JORGE ENRIQUE BARDALES MANRIQUE, Dr.**  
Asesor



---

**Ing. DARVIN NAVARRO TORRES, Dr.**  
Decano (e)

## DEDICATORIA

A **Dios**, por el constante apoyo en el desarrollo de nuestra vida continua.

A la Sra. **Magda Gómez**, quien cumple un rol fundamental como madre, durante el resto de esta vida, por lo que agradezco su apoyo incondicionalmente, su comprensión y cariño, es quien ha sabido formarme con buenos hábitos y valores, lo cual nos ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino, porque son quienes creen en nosotros, y hoy ya logramos ver alcanzada nuestra meta.

A nuestros docentes gracias por su tiempo, ya que cada clase adquirida transmitieron sabiduría en el desarrollo de nuestra formación profesional.

A mis amigos de la vida universitaria, quienes motivaron e incentivaron el interés de lograr el éxito profesional.

## AGRADECIMIENTO

A **Dios**, que me brindo salud, perseverancia, fortaleza y una maravillosa Familia.

A mi **madre, familiares, y amigos**, que sin su apoyo y ayuda incondicional no pudiera haber logrado mis metas; a ellos por motivarme cada día a seguir creciendo en lo personal y espiritual, un agradecimiento total.

A la **Universidad Nacional de la Amazonía Peruana**, y a cada uno de sus docentes por brindarme los conocimientos que me ayudaron a desarrollar mi carrera profesional, fortaleciendo capacidades para la toma de decisiones.

Al **Ing. Jorge Enrique Bardales Manrique**, por su comprensión y paciencia; y por brindarme sus conocimientos para el adecuado desarrollo de esta investigación.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	ii
HOJA DE FIRMAS .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE ANEXOS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	2
1.1. ANTECEDENTES.....	2
1.2. BASES TEORICAS.....	8
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	14
1.3.1. Conceptos Fundamentales .....	14
CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	17
2.1. HIPÓTESIS .....	17
2.1.1. Hipótesis .....	17
2.1.2. Variables.....	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. TIPO Y DISEÑO.....	18
3.1.1. Tipo de investigación .....	18
3.1.2. Diseño de la investigación .....	18
3.1.3. Características y ubicación de la empresa .....	18
3.2. DISEÑO MUESTRAL.....	19
3.3. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	19
3.3.1. Acceso a información.....	19
3.3.2. Procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	21
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	22
4.1. DIAGNÓSTICO INICIAL .....	22
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	41

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES.....	43
CAPITULO VII. RECOMENDACIONES .....	44
CAPÍTULO VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	45
ANEXOS .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N°01. Contexto de la Organización.....	23
Tabla N°02. Liderazgo.....	24
Tabla N°03. Planificación.....	25
Tabla N°04. Apoyo en el desarrollo de los procesos.....	26
Tabla N°05. Planificación y control operacional.....	28
Tabla N°06. Requisitos para los productos y servicios.....	28
Tabla N°07. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	30
Tabla N°08. Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	31
Tabla N°09. Producción y provisión del servicio.....	33
Tabla N°10. Liberación de los productos y servicios. ....	34
Tabla N°11. Control de las salidas no conformes.....	35
Tabla N°12. Evaluación del Desempeño. ....	37
Tabla N°13. Mejora.....	39
Tabla N°14: Resultados Diagnóstico Inicial. ....	40

## ÍNDICE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo N°01. Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad según NTC ISO 9001-2015 de TWO PLAY - Encuesta Gerente.....	48
Anexo N°02. Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad según NTC ISO 9001-2015 de TWO PLAY - Encuesta Empleado 01.....	56
Anexo N°03. Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad según NTC ISO 9001-2015 de TWO PLAY - Encuesta Empleado 02.....	64



## RESUMEN

El presente trabajo de tesis tuvo por objetivo conocer si la empresa TWO PLAY posee conocimientos sobre la norma ISO 9001: 2015 y que requisitos de esta son aplicadas en las distintas actividades desarrolladas en las diferentes áreas de la empresa, mediante la aplicación de un checklist elaborado en base a los requisitos que indica la norma.

Se realizó un diagnóstico de la situación actual en la empresa en cuanto al grado de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, la cual se desarrolló a través de la aplicación de entrevistas con los actores involucrados, conformados por la gerencia general y personal de la empresa, a los cuales previamente se les informó del trabajo a realizar con el fin de poder obtener una información pertinente; del análisis de la información se obtuvo que la empresa en base al cumplimiento al 100% de los requisitos de las cláusulas 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de la norma ISO 9001:2015, la empresa solo ha cubierto el 17%, existiendo una brecha por implementar del 83%, en tal sentido, se debe proponer acciones para el diseño e implementación de todas las cláusulas en base al nivel porcentual alcanzado y el nivel de implementación que posee del Sistema de Gestión de Calidad, estos deben ser propuestos por el grupo de profesionales que tendrá a bien iniciar el proceso de gestión de calidad de la empresa.

**Palabras clave:** Nivel de cumplimiento, sistema, calidad, ISO 9001.2015.

## ABSTRACT

The present thesis has had as object to know if the company TWO PLAY has knowledge about the norm ISO 9001: 2015 and what requirements of this are applying in the development of its distinct activities in the different areas of the company, through the application of a Checklist elaborated in base to the requirements indicated by the norm.

It was performed a diagnostic to know the actual situation of the company in base to the degree of compliance with the requirements of the quality management system. This was development through the application of interviews with the actors involved, which are the general management and personal of the company, who knew about the work that be done in order to obtain relevant information. From the analysis of the information, it was obtained that the company according with the degree of compliance with the requirements of clauses 4, 5, 6, 7, 8, 9 and 10 of the norm ISO 9001: 2015 and that in base to 100% of this, the company has only covered the 17% of the requirements. Existing a gap of 83% to implement, in this sense, must be proposed actions for the design and implementation of all clauses, based on the percentage level reached and the level of implementation of the quality management system.

These actions will be part of the improvement proposal by the group of professionals who will be willing to start the process of quality management of the company.

**Keywords:** Compliance level, system, quality, ISO 9001.2015.

## INTRODUCCIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), herramienta importante para la mejora de los procesos de una empresa logrando con ello, acrecentar la satisfacción del cliente y mejorar la rentabilidad de la empresa, basada en el cumplimiento de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, sistema de gestión de mayor difusión y uso a nivel mundial.

Es así, que las empresas que recurren a la implementación de esta norma tienden a la mejora su competitividad a nivel comercial tanto nacional como internacional, contribuyendo en el logro de los objetivos de la empresa. Esto, viene asociado a una ventaja comparativa que le da a la empresa y contribuye a mejorar su imagen frente a la decisión final de preferencia de un cliente. Por precedente, llevar a cabo la propuesta del estudio, es necesario analizar todos los requisitos que exige la Norma ISO en el contexto de una empresa. Siendo base para ello, realizar el diagnóstico del nivel de cumplimiento de requisitos frente a los requerimientos que la conforman, para ello es importante el compromiso de la gerencia, ya que de ellos dependerá los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para implementar este proceso.

Basados en el nivel de explicación, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico inicial del nivel de cumplimiento de la empresa TWO PLAY E.I.R.L, empresa que se dedica a prestar servicios de forma general ubicada en el distrito de Punchana, de la ciudad de Iquitos, en ella se realizara la valoración porcentual de cada uno de los requisitos, con la finalidad de analizar el nivel de implementación y conocer las brechas con respecto a los requisitos de la norma, y si estos serán alcanzables para la empresa, para lo cual se planteó la pregunta de investigación ¿El nivel de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015 por la empresa TWO PLAY es el adecuado de forma porcentual que le permita a futuro implementar dicha norma?, el cual se pretende contestar con el presente trabajo de investigación, y que nos permita conocer el nivel de requisitos que posee esta empresa.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. ANTECEDENTES.

**Rodríguez y Martínez (2014)** publicaron los resultados de su trabajo acerca de la Influencia de la corrupción en la implantación de la norma ISO 9001. En los últimos 20 años, las cantidades de empresas certificadas por ISO 9001 ha ido creciendo permanentemente haciendo un total para finales de 2011 a más de 1,1 millones de empresas en todo el mundo (ISO, 2012), sin embargo, la prorrata de empresas que han obtenido el certificado en los diferentes países no guarda relación con el peso que cada una de estas posee dentro de la economía global; muchas empresas logran obtener el certificado sólo para mejorar su currículum, en sí, el desarrollo de su implementación en el campo o dentro de estas no se ve reflejada en los cambios o mejora en el sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la norma ISO 9001. Esta lectura muestra, que la obtención de los certificados del sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001, las empresas lo estarían logrando falseando información a los auditores o sobornándolos. Es así, que el presente trabajo ha analizado la relación entre el grado de corrupción en un país y el grado de implementación de la norma ISO 9001 en cada uno de los países.

**Vanoni (2015)**, al evaluar el análisis de transición ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015, en una empresa que se dedica al rubro de la producción de envases de vidrio para uso en la industria alimentaria. Indica que en las organizaciones de fabricación o servicios desde 1987 hasta la fecha han implementado sus Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001. Comenzando su revisión desde mayo del 2012, poniéndose en conocimiento el borrador final internacional ISO (FDIS) para el público en

general en julio del 2015. Para luego ser publicado en forma definitiva el 24 de septiembre del año 2015, desde cuando se inicia el periodo de transición para toda las empresas que tiene el certificadas con ISO 9001:2008 hacia la norma ISO 9001:2015, donde el fin de la investigación se basó en la revisión, diseños y su implementación a la última versión, como también las empresas que cuenten el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 deben preparar a sus empresas para el proceso de re-certificación a la nueva versión, que tiene un plazo de 3 años. En su explicación se ha usado la matriz de correlación de los requisitos.

**Burckhardt (2015)**, en su guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pyme Comunidad Valenciana, Exterioriza que la norma ISO 9001 es el Sistemas de Gestión de la Calidad, con mayor difusión e implementación dentro de la comunidad empresarial, porque garantiza la estandarización del proceso de fabricación producto y brindar los mejores servicios con mayor beneficio y valor agregado para los usuarios, como también demuestra de proporcionar productos o servicios que cumplen ciertos requisitos con estándar mundial y satisfacen con la seguridad de los clientes. Lo que se pretende con esta guía de implementación es dar todas las facilidades de entendimiento a la comunidad empresarial sobre los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y de la misma forma su correcta implementación por las empresas grandes, medianas y sobre todo con un trato muy en especial por las pymes. En el desarrollo de esta investigación se muestra una metodología estructurada, de etapas definidas y con recomendaciones permanentes y así direccionar (con modelos, gráficos, plantillas, propuestas concretas, etc.) correctamente del cómo implementar todos los requisitos a la actual versión de la Norma.

**Tello Ronald (2018)**, explica en su proyecto la elaboración de una propuesta de acuerdo al sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015) del servicio

educativo en la Escuela de Formación Profesional de Ingeniería en Gestión Ambiental. El cual tomó como población a representantes de cada proceso, haciendo un total de 6. Para la entrevista de la lista de verificación se procedió a elegir según procesos pertinentes: (Decano, Dirección de Escuela, Departamento Académico de Ingeniería y Ambiente, Oficina de Registro y Asuntos Académicos, Instituto de Investigación, Oficina de Proyección Social). Mediante un simple desarrollo de actividades y funciones de acuerdo al MOF, conlleva que al no determinar, establecer, identificar y brindar un enfoque basado en procesos a estos servicios, es premonitorio que no está siendo bien gestionado y al no ser así se convierte en un “problema” para el servicio de calidad que se les otorga a los estudiantes, como también para las partes interesadas, incumpliendo los requisitos; no logrando satisfacer las necesidades y expectativas de estos usuarios, que por cierto son la clave de la organización.

**Bonilla (2017)**, explica en el desarrollo de un programa de sensibilización y capacitación basadas en el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, para un laboratorio de medicamentos en Bogotá. Se orientó en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, obligatorios a cumplir el proceso para su acreditación en el sistema de gestión de calidad del laboratorio por algún ente certificador de cada país. Es así, que la investigación detalla el proceso de la implementación de todo un programa de sensibilización de la norma ISO 9001:2015 para una empresa de laboratorio de medicamentos. Estando la importancia de este programa de sensibilización el de mantener el Sistema de Gestión de la calidad en la empresa y esto esté enfocado a satisfacer el aumento de las necesidades de los clientes y también tener una mejora continua de los procesos internos, además estar preparados con toda la disposición de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para lograr en un corto

o mediano plazo el certificado en calidad ISO 9001:2015. Siendo al concluir la investigación con la denominación del programa de sensibilización como: “Tengo un compromiso con la calidad” con la finalidad de ejecutar desarrollos formativos a todos los trabajadores del laboratorio, y sometiendo a prueba esta herramienta de gestión, para dirigir y posteriormente evaluar el desempeño de los procesos de la empresa y así lograr satisfacer las necesidades y las exigencias de los clientes.

**Auquillazas (2016)**, Realizo una investigación basada en el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A con la norma ISO 9001:2015. La empresa dedicada a la fabricación de empaques plásticos flexibles y cuentan con la certificación del sistema de gestión de la calidad certificado con la norma ISO 9001:2008. Desde el año 2002, la cual le permitido fortalecer con logros bastante positivos para la empresa. El trabajo de investigación desarrollo el diagnóstico de la situación actual de la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 y la norma ISO 9001:2015 y también del Plan estratégico 2012-2016. En este proceso se logró determinar las fortalezas y debilidades que tiene el actual sistema, y la necesidad de hacer cambios y ajustes para lograr alcanzar los objetivos de la empresa. Por lo que, se elaboró un plan a largo plazo para superar las falencias del sistema con la adaptación del sistema basado en la norma ISO 9001:2015, donde se tendrá claro el enfoque de la gestión de riesgos y procesos con la revisión de la estrategia.

**Bonilla (2014)** investigó sobre gestión de costos de desechos y desperdicios en las Mypes de la confección. Las Micro y Pequeñas empresas del Perú que representan el 99.3% del total de empresas con actividades económicas y también contribuyen con la creación del 75% de trabajo. Esto dista mucho de otros países desarrollados del mundo, es decir el grado de competencia y sostenibilidad se encuentra por debajo de lo normal y así también su estado

financiero es débil, siendo su market share del total de exportaciones por debajo del 1%. Producto de mal sistema de gestión de la calidad de sus procesos, donde genera mayor desechos y desperdicios, estableciendo que aumenten los costos, bajando su nivel de productividad y rentabilidad.

**Benzaquen (2013)**, investigó la calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. La perspectiva económica del Perú entre los años 2006-2010 ha sido muy positivo porque así se constaban en sus principales indicadores, el crecimiento del PBI de nuestro país favorable y donde se mostraba por encima del promedio de los países de la región de América Latina (3.66%) y así ubicándose dentro del grupo de los países con mayor crecimiento en el mundo (MEF & PCM, 2011). Nuestro PBI creció en 6.9% en el año 2011, a pesar de una incertidumbre en la recaída de la economía mundial por la crisis que se vive en Europa, como también por el proceso eleccionario de nuestro país (BCRP, 2012). En este escenario, el presente trabajo de investigación nos alcanza una visión de cuál es el estado de la implantación del sistema de gestión de la calidad en las organizaciones del Perú mediante un estudio longitudinal donde se hace las comparaciones de nueve principales factores de éxito de la calidad tomando como muestra a las empresas peruanas entre los años 2006 y 2011 con la finalidad de hacer una evolución del alcance del sistema la gestión de la calidad.

**Flores (2014)**, investigó el diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar los procesos de los servicios administrativos que ofrece la empresa, El trabajo de investigación que se ha desarrollado es con la finalidad simular el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008 para lograr mejorar y optimizar los procesos de los servicios administrativos que actualmente ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. Como fuente primaria se ha



realizado un análisis de todo el proceso de la empresa de los diferentes servicios administrativos que ofrecen la empresa y también elaborar un programa de capacitación para con sus colaboradores. Como fuentes secundarias se han utilizado los documentos principales como la Memoria anual de la empresa, reportes de gestión de la empresa, libros afines a la investigación y resultados de otras investigaciones con relación al sistema de gestión de la calidad. Con el análisis de los resultados se aplicó la técnica de la entrevista, para lo cual se han empleado la guía modular de diagnóstico con las exigencias que se encuentran en la Norma; también se ha confeccionado el mapa de procesos con toda las interacciones del proceso y de las exigencias de la norma para el cumplimiento de las exigencias de los clientes y mostrar todo los servicios que ofrece la empresa y llegando a conocer un costo total estimado de S/. 31,500.00 nuevos soles.

**Mauricio (2012)**, investigó la implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa. La organización que tiene como actividad principal la producción y comercialización de identificadores de activos, tiene como reto desafiante de seguir con la reorganización de todas sus actividades y también paralelo llevar adelante el proceso implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008. Un minucioso análisis en la etapa inicial y la inclusión de las herramientas y las exigencias obligatorias de la norma ISO 9001 nos ha llevado a conocer un caso muy en particular como resultado una mejora del reducir el tiempo de respuesta y la mejora del nivel de servicio para sus usuarios. Como también se ha logrado una mejora en el aumento de la producción tanto de su planta principal como de sus diversas plantas que pertenecen al grupo.

**Lizarzaburu (2015)**, investigó la gestión de la calidad en Perú: una investigación de la norma ISO 9001, con la finalidad de conocer los beneficios

y las principales modificaciones de la norma en la versión 2015. Porque es muy importante la gestión de la calidad en la economía mundial que vivimos actualmente, este trabajo de investigación revisa y analiza diferentes literaturas y sobre aquellas investigaciones que más han contribuido a la norma ISO 9001. En la presente investigación se desarrolla desde el inicio y cómo ha ido evolucionando el sistema de gestión de la calidad con el recorrer del tiempo. Haciendo una revisión y descripción muy detallada de la familia de normas. También esta investigación muestra algunos resultados adicionales de los beneficios cualitativos y cuantitativos que la norma ISO 9001 alcanza a las organizaciones y como conclusión, se establecen los principales cambios que incorporara esta norma ISO 9001:2015.

## **1.2. BASES TEORICAS**

### **Definición del Sistema de Gestión de Calidad.**

**Según Oyarzún (2005).** El sistema de gestión de calidad es el “conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinado para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes” (p.8). Frente a una realidad compleja, de diversos sujetos y un crecimiento muy vertiginoso del entorno, producto de la globalización y de la disponibilidad de la información, las empresas, se ven la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad para poder cumplir con las exigencias de las partes interesadas y formar parte de una prioridad estratégica de la empresa.

Con la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma 9001, las empresas podrán mejorar sus procesos internos y alcanzar el incremento de la satisfacción de las partes interesadas, todo con la finalidad de poner en

la sostenibilidad a la empresa, dándole todo lo necesario para lograr la productividad e innovación y así poder responder las exigencias de las partes interesadas en estos tiempos modernos, como también adelantarse a las nuevas tendencias que marcan la diferencia.

### **Procesos de la administración de calidad.**

**Yáñez (2008)**, Así mismo, define ISO 9001 como una norma de estándar internacional que se aplica a los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y por lo que se aboca direccionando en todos los procesos de la administración de calidad con los que debe contar una empresa para ser más efectivo en la administración de sus escasos recursos y también buscar la mejora permanente en la calidad de sus productos o servicios. Además, los clientes buscan de preferencia a los proveedores que tengan la certificación de la norma ISO 9001 con la finalidad de garantizar que la empresa seleccionada tenga un buen SGC. Para los clientes en general es mucho más recomendable comprar a un proveedor que cuente con la certificación del ISO 9001, porque nos garantizan los productos o servicios que proveen que están siendo desarrollados todos sus procesos de acuerdo a las normas internacionales bajo la norma ISO 9001:2015.

### **Definición de la norma ISO 9001:2015**

**Cárdenas (2017)**, define a esta norma, ISO 9001:2015, como la base del SGC por ser normas que permiten orientar o redireccionar a los directivos de la empresa para lograr una mejor administración del sistema de gestión de la calidad con el fin de aumentar la efectividad del sistema. Como también, estas normas permiten administrar en su mejor dimensión la mejora de los productos y servicios de las empresas. En base a estas normas, se han logrado implementar los requisitos más importantes del sistema de gestión de calidad. Es muy fundamental para la organización contar con personal competentes en

sus obligaciones, que estén capacitadas y muy comprometidas con generación de valor para la organización y esto a la vez para con sus partes interesadas. Los diferentes procesos en la organización denotan de mucho cuidado en realizar las actividades y para ello el sistema de gestión de calidad sirve como una herramienta de mejora continua en las funciones que desempeñan y justamente teniendo como finalidad las organizaciones implementan el sistema y también buscan su incorporación de tecnología para mejorar la calidad del producto o servicios.

### **Descripción de la norma ISO 9001**

**Al respecto Tuvrheinland (2016)**, describe que la norma ISO 9001 nos pone a disposición las herramientas de gestión de calidad que facilita definir las políticas y los objetivos de la calidad en la organización, para posteriormente monitorear y medir el desempeño de todo los procesos y las bondades de los productos y servicios, como también implementar una cultura de mejora continua dentro de la empresa. Sin embargo, no sabemos aprovechar estas normas estándares internacionales que ha sido implementado en los países desarrollados con resultado muy favorables en el proceso de la producción y en la prestación de los servicios que termina satisfaciendo a las partes interesadas que es el fin supremo de todas las empresas para logra su sostenibilidad dentro de este mercado tan cambiante y muy volátil.

### **Implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

**Así mismo la Norma ISO 9001:2015 (2015)**, comenta que toda empresa debe establecer, implementar, mantener, y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluido los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, como también la organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización, por lo que debe

determinar la entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar y aplicar los criterios y métodos necesario para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos, determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad y asignar las responsabilidades y autoridades para este proceso. Con esta nueva versión 2015 es fundamental el enfoque de procesos y el control de riesgo de la empresa, como también su enfoque no sólo es el cliente sino es más amplio como son toda la parte interesada.

### **Descripción del Sistema de Gestiona de Calidad**

**Según San Miguel (2010)**, “Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de sistemas formado por la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todo los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas”.

### **Definición de la Norma ISO 9001**

**Además, Lizarzaburu (2016)**, define que la norma ISO 9001 es una organización que convoca a institutos, profesionales expertos en la materia, organizaciones y otros nacionales e internacionales para que apoyen a la normalización y también evangelizar en todo el mundo el aporte con la finalidad de ir perfeccionado la norma ISO 9001 y así también con la mejora continua de los productos y servicios de diferentes tipos de empresas.

### **Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad**

**Para Lizarzaburu (2016)**, en el panorama actual, los mercados suceden cambios muy rápidos y agigantados. Hasta hace unas décadas recientes las organizaciones comercializaban sus productos y servicios en el mercado local.

Por lo que podrían ser competitivos y desarrollarse eficientemente, pero en el escenario actual la situación es diferente porque existen muchos cambios significativos. Entre ellos tenemos que identificar que la implementación del sistema de gestión de la calidad mejora los indicadores productivos y financieros de las organizaciones que trabajan en consideración consigo mismos. Como también se puede considerar que estos sistemas de gestión de la calidad, sobre el particular las normas ISO 9000, forman muchos beneficios para las empresas.

### **Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.**

**También, el Comité Técnico ISO/TC 176 (2008)**, sostiene que la norma ISO 9001:2008 resalta los dos requisitos del sistema de gestión de la calidad, el primero es la capacidad para demostrar que los productos y servicios de la empresa satisfaga las exigencias de los clientes y el segundo aspira a aumentar la satisfacción de los usuarios con la implementación del sistema de gestión de la calidad.

### **Actualización del Sistema de Gestión de Calidad**

**Del mismo modo Isofocus (2015)**, describe que la norma ISO 9001:2015, se ha actualizado en respuesta a grandes cambios que sucede en el mundo como son la tecnología, los diferentes tipos de negocios y los cambios en el comercio mundial, ésta actualización del sistema de gestión de la calidad promete ser más efectivo, amigable y relevante en el proceso de su implementación y su sostenibilidad en el tiempo. Pero para el desarrollo de este trabajo de investigación es obligatorio revisar los principios, requisitos y otras literaturas relacionadas a la norma.

### **Planificación de la Calidad.**

**Según la Norma ISO 9001 (2015)**, definió la gestión de la calidad como “el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa respecto a la calidad” (p. 39). Lo importante destacar en esta definición es la planificación de la calidad que forma parte de la gestión de la calidad con la finalidad de establecer los objetivos de la calidad y precisar los procesos operativos importantes y también orientar todo los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad, Como también es importante que incluye el aseguramiento de la calidad por ser parte de la gestión de la calidad y esto proporciona confianza para el cumplimiento de los requisitos de la calidad y lo más importante del proceso es el control de la calidad por ser parte de la gestión de la calidad con la finalidad de ver el cumplimiento de los requisitos de la calidad y hacer una retroalimentación con la mejora continua que permitirá aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos de calidad.

### **Definición del Sistema de Gestión de la Calidad.**

**Según la Norma ISO 9001 (2015)**, definió el sistema de gestión de la calidad como “el conjunto de elementos de una empresa interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (p. 41). Analizando el concepto del sistema de gestión de la calidad nos muestra un horizonte bien claro que todo está interrelacionado desde la formulación hasta su cumplimiento desde una visión, misión, estrategias, planificación, metas y procesos, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos y también lograr la sostenibilidad de la empresa a largo plazo que al final redundará en beneficio de nuestra sociedad, porque su propia implementación del Sistema de Gestión de la Calidad garantiza el ordenamiento interno de una organización y por ende su fortalecimiento.

### 1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Fundamentos y Vocabulario bajo la norma ISO 9000: 2015 El comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y Aseguramiento de la Calidad actualiza la versión en el año 2015, por lo tanto, la ISO 9000: 2008 se considera anulada y se sustituye por la ISO 9000: 2015. La norma ISO 9000:2015 proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los 65 sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Esta norma brinda al usuario la capacidad para implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas (ISO 9000: 2015,).

#### 1.3.1. Conceptos Fundamentales.

La Norma ISO 9000: 2015 describe conceptos fundamentales, entre las cuales se podrá detallar algunos de ellos que se consideró pertinente para la presente tesis y así pueda comprenderse.

**a. Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**b. Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**c. Apoyo:** el apoyo de la alta dirección al SGC y al compromiso de las personas permite la provisión de los recursos necesarios; permite dar seguimiento a los procesos y sus resultados, así como también permite evaluar riesgos y oportunidades generando procesos de mejora continua. **Personas:** Son recursos esenciales en la organización. El éxito en la organización depende de cómo se comportan las personas dentro del sistema en el que trabajan. En una organización, las personas se comprometen y alinean a través del entendimiento común de la política de la calidad y los resultados deseados por la organización.



**d. Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**e. Competencia:** Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias.

**f. Comunicación:** La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión de:

En el contexto de la organización.

- Las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes
- El SGC.

**g. Contexto de una organización:** comprender el contexto de la organización es un proceso, el cual determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos (misión, valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización) y factores externos (entorno legal, tecnológico, de mercados, sociales, de competitividad, económicos).

**h. Estructura de Alto Nivel:** A partir de la última actualización realizada a la ISO 9001, a diferencia de la ya anulada y sustituida ISO 9001: 2008; la ISO 9001: 2015 tiene entre sus filas a la nueva estructura de alta nivel, la cual se le denomina como Estructura de Alto Nivel,

además, se toma y se tomará como referencia genérica aplicable para todas las demás normas de la familia ISO, como por ejemplo, sistemas de gestión de medio ambiente, seguridad laboral, seguridad de la información, anti soborno, etc.) con el único fin de que se integren entre ellos; es decir que ahora se podrá trabajar e implementar a la par ya que en las versiones anteriores implicaba trabajarlos independientemente, debido a la diferencias de estructura de las normas.

- i. Parte interesada:** El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. Por lo tanto, son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. Las organizaciones atraen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.
- j. Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- k. Toma de conciencia:** Se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

## CAPÍTULO II

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 2.1. HIPÓTESIS

##### 2.1.1. Hipótesis

El nivel de cumplimiento de la empresa “TWO PLAY” para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015, permite cumplir los estándares requeridos.

##### 2.1.2. Variables

- **Variable de Caracterización:**

Diagnóstico del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, de la empresa “TWO PLAY”. Loreto – Perú.

- **Variable de interés:**

Y1. Requisitos generales.

Y2. Responsabilidad de la dirección

Y3. Gestión de los recursos

Y4. Realización del producto

Y5. Medición, análisis y mejora

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El método utilizado fue del tipo descriptivo – prospectivo, transversal, ya que permitió una evaluación simple, basado en la recolección sistemática de datos, que hará posible realizar el análisis mediante procedimientos estadísticos simples para sacar informaciones válidas.

##### **3.1.2. Diseño de la investigación**

El diseño fue descriptivo - observacional. Ya que se estudió una situación dada sin introducir ningún elemento que varíe el comportamiento de las variables en estudio.

##### **3.1.3. Características y ubicación de la empresa**

El área de estudio se encuentra ubicado en el distrito de Punchana, provincia, de Maynas, región Loreto, en la calle Misti N°444.

Se constituyo la empresa con numero de RUC: 20528379363, denominada Multiservicios TWO PLAY E.R.L, quien tiene como titular al peruano Aland Harry Vela Ruiz, identificado con DNI 05235758, el capital que mantiene es de S/. 1,650.00. (un mil seiscientos cincuenta y 00/100 nuevos soles). Por lo que la empresa tiene como objeto dedicarse a las actividades de: construcción de obras civiles y privadas, elaboración y ejecución de proyectos para obras civiles, servicios de estiba y desestiba, servicios de carpintería y ebanistería, suministros de personal para terceros, servicios de gasfitería, pintura, fumigación, refrigeración, servicios de fotocopias, tpeos e impresiones, construcción de pozos artesianos, compra y venta de materiales de construcción y artículos de

ferretería, así como de equipos y maquinarias, elaboración, transformación, compra y venta de madera aserrada y rolliza, comercialización de artículos de primera necesidad y abarrotes en general, servicios de transporte terrestre y fluvial de carga y pasajeros, comercialización de licores nacionales e importados en sus distintas marcas, servicio de reforestación, comercialización de artículos de oficina.

### **3.2. DISEÑO MUESTRAL**

Se aplicó una lista de cotejo, elaborada en base a las condiciones descritas en el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos para la norma ISO 9001:2015, la cual está implementada de los requisitos que la empresa debe tener entre otros, que deben ser capaces de identificar. En base a esta se genera una situación inicial en base al nivel de cumplimiento por la empresa y el nivel de conocimiento de las personas que laboran en la empresa, el cual nos permitirá implementar el trabajo y determinar los documentos que necesitan implementar la empresa y logre alcanzar el sistema de gestión de calidad.

### **3.3. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

#### **3.3.1. Acceso a información**

##### **a. Acceso a información primaria**

La información primaria se tomó de los actores involucrados en el presente trabajo de investigación, dentro de la gerencia general y del personal de la empresa, a los cuales previamente se informó del trabajo a realizar con el fin de poder obtener una información pertinente.

#### **b. Información secundaria**

Se tomaron datos existentes de los registros de la empresa, en base a los documentos de gestión que poseen y poder evaluar en que aspectos del diagnóstico se articulan y que nivel de cumplimiento poseen, acción necesaria para poder cotejar la ficha de evaluación del diagnóstico y poder darle el valor de cumplimiento correspondiente.

#### **3.3.2. Procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se consideró diferentes acciones, las cuales se refieren a continuación:

##### **a. Entrevista con la gerencia y con el personal de la empresa:**

Se entrevistó al gerente de la empresa, a quien se aplicó el mismo cuestionario que a los demás miembros de la empresa, en la entrevista con la gerencia se trató de observar toda la documentación posible que esta posee o a implementado, con el fin de tener una aproximación de su nivel de avance.

En el caso del personal, se utilizó el mismo cuestionario, pero orientado a evaluar el nivel de conocimiento de la documentación que posee su empresa entre otros aspectos que involucran la calidad en la empresa.

##### **Diseño de la entrevista:**

Se aplicó una lista de cotejo, elaborada en base a las condiciones descritas en el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos para la norma ISO 9001:2015, la cual esta implementada de los requisitos que la empresa debe tener entre otros, que deben ser capaces de identificar. En base a esta se genera una situación inicial en base al nivel de cumplimiento por la empresa y el nivel de conocimiento de las personas que laboran en la empresa, el cual nos

permitirá implementar el trabajo y determinar los documentos que necesitan implementar la empresa y logre alcanzar el sistema de gestión de calidad.

#### **3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el procedimiento estadístico se empleó la hoja de cálculo y el uso de la estadística descriptiva no paramétrica, así como cálculos porcentuales y tablas de distribución de frecuencia.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

Para una mejor presentación de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se ha realizado la siguiente estructuración en la cual se basó el trabajo de investigación:

#### **4.1. DIAGNÓSTICO INICIAL**

La primera etapa para el diseño de una propuesta para la implementación de un sistema integrado de gestión, basado en las Normas ISO 9001-2015, se realizó un diagnóstico de la situación actual en cuanto al grado de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. El desarrollo del presente diagnóstico inicial, se desarrolló en forma inicial con una entrevista con la gerencia de la empresa "TWO PLAY", se realizó con el fin de conocer que es lo que ellos entienden sobre gestión de calidad y que requisitos de las Normas ISO 9001-2015 son aplicadas en las actividades desarrolladas en las diferentes áreas de la Empresa, esto mediante la aplicación de un check list elaborado en base a los requisitos que indica la norma, así mismo, a través de la gerencia se entrevistó a los miembros de la empresa, con el fin de preguntar sobre el conocimiento de requisitos implementados o no implementados, es decir que no fueron "No Cumplidos" por la Alta Dirección, y que por lo tanto no son de conocimiento del personal de la Empresa, basando el análisis e interpretación, sobre aquellos requisitos que se encuentran medianamente cumplidos o en proceso de implementación.

Como resultado de este diagnóstico se obtuvo lo siguiente:

A partir de los requisitos evaluables, basados en el numeral 4 de la norma que involucra los aspectos del análisis del contexto de la organización dentro del cual se analizó los ítems relacionados al contexto; observándose lo siguiente tal y como se muestra en la tabla N°01.



**Tabla N°01. Contexto de la Organización.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		5		
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100)</b>		<b>17%</b>			

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

Tal como se muestra la tabla N°01, en este numeral se observa que el nivel de cumplimiento o lo que la empresa tiene organizado equivale al 17% del total de requisitos ya que en mayoría desconocen la norma y algunos requisitos lo tienen implementado como parte de su actividad administrativa diaria, observándose que para este numeral en base a la mejora continua la empresa está planificando y haciendo sus procesos con valores muy bajos en relación al aspecto de cumplimiento; permitiéndonos indicar que este numeral en base a sus requisitos falta implementar y construir la documentación respectiva.

En el caso del numeral 5 que corresponde al análisis del Liderazgo, los valores alcanzados se muestran en la tabla N°02.

**Tabla N°02. Liderazgo.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>5. LIDERAZGO</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		5		
<b>5.2 POLITICA</b>					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3	
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
6	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>30%</b>			

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

Se observa en la tabla N°02, referido al liderazgo de la alta dirección en el involucramiento de la organización de la empresa, como parte fundamental en el desarrollo de las metas y lograr los aspectos trazados, se muestran a continuación, aquí la empresa alcanza un porcentaje de cumplimiento del 30% del total de los requisitos, es decir que las personas entrevistadas indican la existencia de involucramiento de los dueños en lograr que la empresa se consolide como tal y logre sus metas, es decir existe un trabajo responsable en la toma de decisiones pertinentes; así mismo la empresa tiene sus reglas pero no políticas institucionales eso lleva a tener que los trabajadores no estén muy enterados de estos lineamientos y otras responsabilidades que ellos deben tener ni de los roles dentro de la empresa que ellos tienen, es así, que poseen una puntuación de 13 en el ítem de Hacer

referido a que están desarrollando pero no están planificando a ningún documento, donde su valor es bajo con 3, es decir faltas políticas de planificación.

Al analizar el numeral 6 de la norma que está referida al aspecto de planificación, se observan hallazgos muy interesantes los cuales se muestran en la tabla N°03.

**Tabla N°03. Planificación.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>6. PLANIFICACION</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.				0
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>6%</b>			

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

La información obtenida en este numeral concuerda con lo obtenido anteriormente donde el aspecto de involucramiento y el tema de contexto organizacional de la empresa está en proceso normal de toda empresa que se maneja de forma administrativa en cumplimiento de las normativas nacionales para su funcionamiento, pero basados en el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma internacional se muestra que el aspecto de planificación que para este ítems alcanzo solo el 6% de cumplimiento, indicando que planifican muy poco alcanzo una puntuación de 3, ya que no cuentan con objetivos de calidad determinados por la empresa, ni se tiene planificado como lograr estos objetivos, sin análisis de riesgos y planificación de cambios, por lo que este ítems se debe implementar totalmente dentro de la empresa, basados en los procesos que posee y las actividades que involucran a estos con el fin de oferta productos y servicios de calidad al mercado local.

En cuanto al numeral 7 de la norma referida al **Apoyo**, esto está referido a incluir en la caracterización de cada proceso identificado en la empresa qué recursos humanos, materiales, financieros, de infraestructura, de ambiente de trabajo, etc., vamos a necesitar. Tal y como se muestra en la tabla N°04.

**Tabla N°04. Apoyo en el desarrollo de los procesos.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>7. APOYO</b>					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3	
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>					
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
<b>7.2 COMPETENCIA</b>					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.				0
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3	
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>					
<b>7.5.1 Generalidades</b>					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				0
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			3	
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>15%</b>			

Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.

Este numeral es importante en su planificación para el desarrollo de los procesos, ya que está referido a los recursos necesarios que debe asignar la alta dirección para el cumplimiento de objetivos, el funcionamiento de los estándares de calidad en los procesos y los aspectos de calibración de los equipos mediante control de calidad para obtener productos que satisfagan a los clientes, cambios en los mercados, competencia de nuestros empleados para desarrollar procesos, implementación de formatos para contar con información documentada, etc., aquí este ítem alcanzo un valor porcentual del 15% en cuanto al total de requisitos de la norma, observándose que existe un nivel de planificación muy bajo con un total de 15 puntos, y hay un total desconocimiento en cuanto al nivel de documentación con la que se debe contar, por lo que concluimos que este ítem no está implementado y se debe trabajar en su totalidad para su implementación.

En el caso del numeral 8 de la norma en la cual indica los aspectos de operación de la empresa, para este numeral es conveniente analizarlos cada ítem de este de forma independiente; así en la siguiente tabla N°05, se analiza los aspectos que involucran la planificación de los procesos, así como los aspectos de mitigación y posibles cambios que se puedan presentar en estos, en base a los requisitos que deben tener los servicios o productos que la empresa oferte.

**Tabla N°05- Planificación y control operacional.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5		

Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.

**Tabla N°06. Requisitos para los productos y servicios.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		5		

Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.

Para ítem se observa que la empresa posee ciertos documentos de gestión de los servicios y productos que presta y comercializa, es decir posee cierto nivel de

comunicación con los clientes en base a los productos que necesitan y el nivel de servicios que poseen por la naturaleza de la empresa, esto se muestra en el criterio hacer donde en base a la puntuación obtenida se observa criterios en algunos procesos que la empresa ha establecido, control de los requisitos de los productos y servicios que presta buscando dar una atención y servicio eficiente a sus clientes, siendo una deficiencia en la conservación y manejo de la información documentada, lo que no le permite estar atenta a ciertos cambios de los productos y muy poca planificación en la logística de la empresa; determinándose que se deben generar documentos de gestión así como una planificación de este aspecto para poder cumplir la norma, en base a su puntuación en el ítem de planificación de 45% y el valor alcanzado para requisitos de 58%, del porcentaje total para el numeral; concluyendo que se debe implementar documentos de planificación de procesos y definir las características de los requisitos para los productos que la empresa comercializa y de los servicios.

Para el ítem 8.3, referido al aspecto de diseño y desarrollo de los productos y servicios, se muestran en la tabla N°07, recalcando que este apartado se involucra aspectos de planificación, diseño, entradas y salidas de los productos y servicios que la empresa oferta, así como aspectos propios que la empresa determina como propia para cada proceso. Lo que se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla N°07. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			3	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			3	
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			3	
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			3	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.			3	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			3	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios-			3	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			3	

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

Para este ítem 8.3, el valor porcentual alcanzado en base a la evaluación de cumplimiento alcanza una valoración de 18%, un nivel muy bajo ya que no se pudo



evidenciar documento alguno que nos permita verificar que estos aspectos los tiene la empresa implementado.

En el caso del ítem 8.4 referido al control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente a la empresa, orientado a los aspectos de control de los procesos y basado en los aspectos de requisitos que la empresa debe tener para sus proveedores, se muestra en la tabla N°08.

**Tabla N°08. Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.4.1 Generalidades</b>					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades.			3	
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

Al igual que los ítems anteriores la valoración porcentual de este es bajo alcanzo el 27% del porcentaje total del numeral en estudio, es decir el nivel de implementación es bajo, ya que no se pudo evidenciar que este ítem tenga algún nivel de implementación en la empresa, por lo que no está adecuado debiéndose trabajar el mismo.

En el ítem 8.5 Producción y servicio, en base a lo indicado para este numeral se evaluó el nivel de cumplimiento por parte de la empresa, el cual se muestra en la tabla N°09.

**Tabla N°09. Producción y provisión del servicio.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			3	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		5		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.			3	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5		
<b>8.5.4 Preservación</b>					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			3	
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3	
67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3	

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

Al igual que los ítems anteriores la valoración porcentual de este es bajo alcanzo el 42.8% del porcentaje total del numeral en estudio, es decir el nivel de implementación es bajo, ya que no se pudo evidenciar que este ítem tenga algún nivel de implementación en la empresa, por lo que se debe trabajar el mismo.

El ítem 8.6 que corresponde al aspecto de liberación de los productos y servicios, que posee la empresa implementada, en la tabla N°10, se muestra lo evaluado en base al cumplimiento.

**Tabla N°10. Liberación de los productos y servicios.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

Al igual que los ítems anteriores la valoración porcentual de este es bajo alcanzo el 35% del porcentaje total del numeral en estudio, es decir el nivel de implementación es bajo, ya que no se pudo evidenciar que este ítem tenga algún nivel de implementación en la empresa, por lo que se debe trabajar el mismo.

El ítem 8.7 que se basa en el control de las salidas no conformes, a la evaluación del nivel de implementación que posee la empresa, se observa que lo implementado corresponde a una acción rutinaria de la actividad de la empresa es decir parte de sus procesos cotidianos, donde la conformidad de los productos y servicios que presta está en base a la aceptación del cliente, el cual se muestra a continuación en la tabla N°11.

**Tabla N°11. Control de las salidas no conformes.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			3	
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.		5		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

Al igual que los ítems anteriores la valoración porcentual de este es bajo alcanzo el 32% del porcentaje total del numeral en estudio, es decir el nivel de implementación es bajo, ya que no se pudo evidenciar que este ítem tenga algún nivel de implementación en la empresa, por lo que se debe trabajar el mismo.

En conclusión, en base al análisis del numeral 8 de la norma en base a la aplicación a la empresa en estudio se obtuvo una valoración de cumplimiento para el numeral de 36%, ya que la empresa posee ciertos documentos de gestión, ciertas acciones de planificación entre otros aspectos propios de su actividad, pero que debe mejorarse para poder obtener una gestión adecuada de sus procesos, para se da un valor bajo recomendándose su implementación.

Para el caso del nivel de cumplimiento del numeral 9 de la norma por parte de la empresa TWO PLAY, se analizó mediante la aplicación del check list, cuyos hallazgos se muestran a continuación.

El numeral 9 involucra aspectos como seguimiento, medición, análisis y evaluación de los productos y servicios de la empresa; procesos de auditoria y revisión de los resultados por parte de la dirección de la empresa, aspectos muy importantes para definir aspectos correctivos que mejoren la productividad de la empresa y definir aspecto de mejora en los procesos. Todos estos aspectos evaluados se muestran en la tabla N°12.

**Tabla N°12. Evaluación del Desempeño.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			3	
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>					

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>12%</b>			

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

En la tabla N°12, se muestra los hallazgos de la evaluación realizada a la empresa en el numeral 9, observándose que en todos los ítems que conforman el numeral, la empresa no posee implementación alguna y lo que posee es parte de sus procesos de atención, llegando a obtener una valoración porcentual del 12%, muy bajo con respecto a los demás numerales evaluados; esto nos indica que para este numeral se tendrá que implementar la documentación respectiva.

En el caso del numeral 10 de la norma evaluado, se observa una casi nula implementación que no se pudo evidenciar alcanzando una valoración del 3%, lo que nos muestra una total implementación, tal y como se muestra en la tabla N°13.



**Tabla N°13. Mejora.**

No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 GENERALIDADES</b>					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100)</b>		<b>3%</b>			

**Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.**

Luego de haberse realizado el análisis correspondiente de cada uno de los numerales, se muestra la tabla el resumen del nivel de cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa TWO PLAY, tal y como se indica en la tabla N°13.

**Tabla N°14: Resultados Diagnóstico Inicial.**

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	17%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	30%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACIÓN	6%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	15%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	36%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	12%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	3%	IMPLEMENTAR
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>17%</b>
Calificación global en la Gestión de Calidad		<b>BAJO</b>

Fuente: Aplicación en base norma ISO 9001:2015.

En la tabla N°14, se muestra un escenario muy interesante sobre la realidad de la Empresa, y en base al cual se puede determinar que la empresa no se encuentra lista para un proceso de certificación u homologación en base a estas Normas, de ser esta su intención, debido a que para ello toda empresa debe cumplir como mínimo con todos los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001-2015; es así, que en base a la información de esta línea se proceda a realizar un proceso de implementación de toda la documentación que corresponda con la finalidad de poder alcanzar su sistema de gestión de calidad.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

Para aumentar los efectos deseables y reducir los efectos no deseados y poder lograr la mejorar de nuestros procesos asegurando que el SGC logre sus resultados previstos, citado en la norma ISO 9001: 2015, en base a la evaluación realizada por **Tello, Ronald. (2018)**, en su trabajo de investigación “Gestión de la calidad en el servicio educativo que brinda la facultad de agronomía escuela de ingeniería en gestión ambiental, sede Iquitos, Maynas, Loreto, en el 2018” , basados en lo concerniente al numeral 6.1, el cual indica que deberíamos abordar los riesgos y oportunidades y planificar acciones integrándolos a los procesos del SGC; entonces a partir de matriz de Riesgos y Oportunidades se podrá tomar acciones que son proporcionales al impacto potencial en la conformidad para el servicio; es así, que el grado de cumplimiento de los requisitos de las cláusulas 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de la norma internacional ISO 9001:2015 en base a 100% es de solo 11.09% con una Brecha por implementar de 88.91%, es así que para todas las cláusulas se debe proponer acciones para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad; Como producto del diagnóstico, se determina que en la EFPIGA la operación de los procesos se gestiona a base netamente de actividades por parte de todos los colaboradores de los procesos inmersos en el alcance, o sea la escuela no gestiona el servicio educativo en un enfoque basado por procesos, poniendo en evidencia el inadecuado control sobre las operaciones que se realiza para brindar el servicio, esto es debe a que no tiene identificado sus procesos así como también no cuenta con ningún procedimiento establecido en marco a un Sistema de Gestión de Calidad ya sea Política de Calidad, objetivos de Calidad, Mapa de procesos, Alcance, Control de Documentaciones, Procedimiento de Riesgos y oportunidades o cualquier otro que la norma internacional ISO 9001:2015 lo requiera como obligatorio, es así que

no tiene una base en la cual iniciar a gestionar el servicio académico que brinda bajo un enfoque por procesos, con el fin de lograr el desarrollo integral en el servicio educativo que presta dicha escuela. Resultados que no distan mucho de los hallazgos obtenidos en el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma por parte de la empresa "TWO PLAY", en base a los numerales 4,5,6,7,8,9,10 cuyo nivel de cumplimiento llega al 17% en base a las actividades que la empresa desarrolla no posee controles sobre sus servicios y productos existiendo una brecha por implementar de 83%.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES**

1. Se concluye que la empresa TWO PLAY debe definir sus procesos, precisando sus objetivos mediante la aplicación de una matriz de cuestiones internas y externas, de riesgos y oportunidades, así como la elaborando de su mapa de procesos y la política de la empresa así poder conllevar e implementar con eficiencia su Sistema de Gestión de Calidad.
2. El cumplimiento de los requisitos de las cláusulas 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de la norma internacional ISO 9001:2015 en base a 100% es de solo 17% con una Brecha por implementar de 83%, en tal sentido, se debe proponer acciones para el diseño e implementación de todas las cláusulas en base al nivel porcentual alcanzado y el nivel de implementación que posee, del Sistema de Gestión de Calidad, estos deben ser propuesto por el grupo de profesionales que tendrá a bien iniciar el proceso de gestión de calidad de la empresa.
3. En base a la Hipótesis propuesta en el presente trabajo de investigación en la que se afirma que el nivel de cumplimiento de la empresa “TWO PLAY” para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015, permite cumplir los estándares requeridos; concluye que la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, si permitirá mejorar el servicio que brindan la empresa, ya que se establece mecanismos de medición, control y así llegar a la mejora en la operación generando un enfoque basado en procesos permitiendo el incremento en la satisfacción de partes interesadas pertinentes, es decir estamos aceptando la hipótesis planteada.

## **CAPITULO VII**

### **RECOMENDACIONES**

1. Contar con sistema de Gestión de Calidad, lleva a un nivel de compromiso y responsabilidad por parte de los dueños de la empresa ya que el cumplimiento a futuro de los requisitos en base a la decisión que tome la empresa a partir del diagnóstico inicial estará en decisión de ellos, ya que cumplir y certificar le abrirá nuevas puertas a la empresa y nuevas formas de trabajo con calidad; alcanzar expectativas que antes no se precisaba que fuese posible.
  
2. Es pertinente implementar un Sistema de Gestión de Calidad para así poder guiar a la empresa hacia la excelencia con un enfoque de sostenibilidad, para ello se debe seleccionar consultores con experiencia comprobada en la implementación de estos procesos.
  
3. Sensibilizar y capacitar en materia de Gestión de Calidad, nuevos enfoques y tendencias como la adopción del Sistema de Gestión de Calidad a los colaboradores de la empresa para lograr un mayor compromiso e involucramiento para cumplir las metas indicadas en los numerales e indicadores.

## CAPÍTULO VIII

### FUENTES DE INFORMACIÓN

- Auquillazas, A. (2016).** Proyecto de Mantenimiento y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Flexiplast S.A bajo la Norma ISO 9001:2015, Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Benzaquen, J. (2013).** Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. (Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad del Perú. Perú.
- Bonilla, E. (2014).** Gestión de costos de desechos y desperdicios en las Mypes de la confección, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Bonilla, K. (2017).** Programa de sensibilización y capacitación basado en el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 para una central de mezclas de medicamentos en la ciudad de Bogotá, (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada de Colombia.
- Burckhardt, V. (2015).** Realización de una Guía de Implantación de la Norma ISO 9001:2015. Aplicación Pyme comunidad Valenciana, Universidad Politécnica de Valencia, España.
- Cárdenas A. (2017).** Sistema de gestión de la calidad para la empresa “alimentos balanceados del ecuador” (tesis). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Comité Técnico ISO/TC 176 (2008).** Norma internacional ISO 9001: sistema de gestión de la calidad. Requisitos. Ginebra: International Organization for Standardization.
- Flores G. (2014).** Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001: 2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa consolidated group del Perú SAC (tesis pregrado). Universidad privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú.
- Instituto Nacional de la Calidad (2015).** Norma Técnica Peruana NTP 9001:2015. Lima – Perú, sexta edición.
- Lizarzaburu, E. (2015).** La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Universidad & Empresa, 18(30).

**Lizarzaburu, E. (2016).** La gestión de la calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015 (artículo científico) Colombia.

**Mauricio, M. (2012).** Implementación De Un Sistema De Gestión De La Calidad Para Mejoras En La Empresa, Corporación Allflex Inc. Quebec, Canadá.

**Oyarzún, F. (2005).** Calidad en un sistema de gestión de calidad. Universidad Arturo Prat, Chile.

**Rodriguez, O. y Martínez, A. (2014).** Influencia de la corrupción en la implantación de la ISO 9001. Universia Business Review, (42).

**San Miguel, P. (2010).** Calidad. Español 2da edición, PARANINFO, Madrid, España.

**Tello, Ronald (2018).** Gestión de la calidad en el servicio educativo que brinda la facultad de agronomía-escuela de ingeniería en gestión ambiental, sede Iquitos, Maynas, Loreto, en el 2018. Tesis para optar el título de Ingeniero en Gestión Ambiental. UNAP. Iquitos – Perú.

**Tuvrheinland (2016).** Norma ISO 9001:2015 ¿Qué esperar y cómo anticiparse?, organización certificadora, México.

**Vanoni, C. (2015).** Análisis de transición ISO 9001: 2008 a ISO 9001: 2015 en la producción de envases de vidrio para uso en la industria alimentaria, (Tesis de maestría). Escuela superior politécnica del Litoral de Ecuador.

**Yáñez, C. (2008).** Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001, (artículo científico) Internacional eventos, Perú.

[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/sp/isofocus\\_113.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/sp/isofocus_113.pdf)

<https://calidadgestion.wordpress.com/2011/09/13/mantenimiento-de-infraestructura-en-iso-9001/> (Setiembre 2011)

[http://www.calidadgestion.com.ar/boletin/69\\_mantenimiento\\_de\\_infraestructura\\_en\\_ISO\\_9001.html](http://www.calidadgestion.com.ar/boletin/69_mantenimiento_de_infraestructura_en_ISO_9001.html)



## **ANEXOS**

**Anexo N°01. Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad según NTC ISO 9001-2015 de TWO PLAY - Encuesta Gerente**

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015 – DE TWO PLAY – ENCUESTA GERENTE</b>					
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>11%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			3	
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	10			
<b>5.2 POLITICA</b>					

4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3	
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
6	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>35%</b>			
<b>6. PLANIFICACION</b>					
<b>6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.				0
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>0%</b>			
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1. RECURSOS</b>					
<b>7.1.1. Generalidades</b>					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)			3	
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>					
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
<b>7.2 COMPETENCIA</b>					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.				0
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3	
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>					

<b>7.5.1 Generalidades</b>					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				0
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			3	
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>15%</b>			
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			3	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5		
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10			
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			3	
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>					

17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			3	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			3	
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			3	
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			3	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.			3	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			3	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios-			3	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			3	
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.4.1 Generalidades</b>					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades.			3	
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0

40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			3	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		5		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.			3	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5		
<b>8.5.4 Preservación</b>					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			3	

65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3	
67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3	
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			3	
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.		5		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>60</b>	<b>85</b>	<b>141</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100)</b>		<b>36%</b>			
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		5		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		5		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			3	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			3	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			3	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			3	
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		5		
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			3	
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			3	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0

12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>19%</b>			
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 GENERALIDADES</b>					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0



11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100)</b>		<b>3%</b>			

RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	11%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	35%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	15%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	36%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	19%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	3%	IMPLEMENTAR
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>17%</b>
Calificación global en la Gestión de Calidad		<b>BAJO</b>
<p>Respecto a los resultados obtenidos en el diagnóstico a la empresa TWO PLAY, la calificación global de la gestión de la calidad es baja, los ítems con porcentajes mas bajos son los procesos de Planificación (0%) y el proceso de Mejora (3%); sin embargo, se obtuvo un porcentaje de 36% en el proceso de Operación. Respecto a la documentación y medios probatorios de cada uno de sus procesos que llegan a cumplir, respecto a los estándares de calidad solo cuenta con facturas, boletas entre otros documentos que no especifica la empresa. En conclusión, la empresa TWO PLAY, necesita implementar cada uno de los numerales de la ISO 9001-2015, debido a un total resultado de implementación de 17% en el Diagnóstico de Sistema de Gestión de Calidad.</p>		

**Anexo N°02. Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad según NTC ISO 9001-2015 de TWO PLAY - Encuesta Empleado 01**

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015 – DE TWO PLAY – ENCUESTA EMPLEADO 01</b>					
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		5		
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.				0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10)) ^100)</b>		<b>17%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		5		

<b>5.2 POLITICA</b>					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3	
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
6	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>30%</b>			
<b>6. PLANIFICACION</b>					
<b>6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.				0
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>6%</b>			
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1. RECURSOS</b>					
<b>7.1.1. Generalidades</b>					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3	
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>					
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
<b>7.2 COMPETENCIA</b>					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.				0
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3	
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0

<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>					
<b>7.5.1 Generalidades</b>					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				0
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			3	
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>15%</b>			
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5		
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		5		
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>					

17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			3	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			3	
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			3	
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			3	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.			3	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			3	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios-			3	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			3	
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.4.1 Generalidades</b>					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades.			3	
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0

40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			3	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		5		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.			3	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5		
<b>8.5.4 Preservación</b>					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			3	

65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3	
67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3	
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			3	
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.		5		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>115</b>	<b>129</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>36%</b>			
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			3	
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			3	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0

12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>12%</b>			
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 GENERALIDADES</b>					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0



11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100)</b>		<b>3%</b>			

RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	17%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	30%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACIÓN	6%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	15%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	36%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	12%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	3%	IMPLEMENTAR
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>		<b>17%</b>
Calificación global en la Gestión de Calidad		<b>BAJO</b>
<p>Respecto a los resultados obtenidos en el presente diagnóstico de la empresa TWO PLAY, la calificación global de la gestión de la calidad es baja, los ítems con porcentajes más bajos son los procesos de Planificación (6%) y el proceso de Mejora (3%); sin embargo, se obtuvo un porcentaje de 36% en el proceso de Operación. Respecto a la documentación y medios probatorios de cada uno de sus procesos que llegan a cumplir, respecto a los estándares de calidad solo cuenta con facturas, boletas entre otros documentos que no especifica la empresa. En conclusión, la empresa TWO PLAY, necesita implementar cada uno de los numerales de la ISO 9001-2015, debido a un total resultado de implementación de 17% en el Diagnóstico de Sistema de Gestión de Calidad.</p>		

**Anexo N°03. Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad según NTC ISO 9001-2015 de TWO PLAY - Encuesta Empleado 02**

<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015 – DE TWO PLAY – ENCUESTA EMPLEADO 02</b>					
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.		5		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>21%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		5		
<b>5.2 POLITICA</b>					

4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
6	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		5		
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>33%</b>			
<b>6. PLANIFICACION</b>					
<b>6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.				0
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>0%</b>			
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1. RECURSOS</b>					
<b>7.1.1. Generalidades</b>					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		5		
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>					
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				0
<b>7.2 COMPETENCIA</b>					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.				0
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>					

<b>7.5.1 Generalidades</b>					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				0
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			3	
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>11%</b>			
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			3	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			3	
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			3	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			3	
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>					

17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			3	
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.				0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios-				0
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			3	
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.4.1 Generalidades</b>					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades.			3	
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0

40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			3	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		5		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.			3	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			3	
52	Se controla la designación de personas competentes.			3	
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			3	
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				0
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.				0
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				0
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5		
<b>8.5.4 Preservación</b>					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			3	

65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3	
67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3	
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			3	
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			3	
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.			3	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>30</b>	<b>55</b>	<b>138</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100)</b>		<b>28%</b>			
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			3	
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0

12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100</b>		<b>12%</b>			
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 GENERALIDADES</b>					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0



11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
<b>SUB TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / (ix10))^100)</b>		<b>3%</b>			

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	21%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	33%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	11%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	28%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	12%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	3%	IMPLEMENTAR
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>15%</b>	
Calificación global en la Gestión de Calidad	<b>BAJO</b>	
<p>Respecto a los resultados obtenidos en el diagnóstico a la empresa TWO PLAY, la calificación global de la gestión de la calidad es baja, los ítems con porcentajes mas bajos son los procesos de Planificación (0%) y el proceso de Mejora (3%); sin embargo, se obtuvo un porcentaje de 28% en el proceso de Operación. Respecto a la documentación y medios probatorios de cada uno de sus procesos que llegan a cumplir, respecto a los estándares de calidad solo cuenta con facturas, boletas entre otros documentos que no especifica la empresa. En conclusión, la empresa TWO PLAY, necesita implementar cada uno de los numerales de la ISO 9001-2015, debido a un total resultado de implementación de 15% en el Diagnóstico de Sistema de Gestión de Calidad.</p>		